

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市中川地区センター 評価シート

評価機関名：株式会社ソートフル

令和4年11月

目次

評価結果の総括	2
I. 地域及び地域住民との連携	4
(1) 地域及び地域住民との情報交換	4
(2) 地区センター委員会等	4
(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	5
II. 利用者サービスの向上	6
(1) 利用者会議	6
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	7
(3) 意見・苦情の受付・対応	9
(4) 公正かつ公平な施設利用	12
(5) 自主事業	14
(6) 図書の貸出し、購入及び管理	15
(7) 広報・PR活動	15
(8) 職員の接遇	16
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	16
(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	17
III. 施設・設備の維持管理	18
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	18
(2) 備品管理業務	19
(3) 施設衛生管理業務	20
(4) 利用者視点での維持管理	21
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	21
IV. 緊急時対応	22
(1) 緊急時対応の仕組み整備	22
(2) 防犯業務	22
(3) 事故防止業務	24
(4) 事故対応業務	25
(5) 防災業務	26
(6) 緊急時対応全般(その他)	26
V. 組織運営及び体制	27
(1) 業務の体制	27
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	28
(3) 個人情報保護・守秘義務	31
(4) 経理業務	33
(5) 運営目標	36
(6) 組織運営及び体制全般(その他)	38
VI. その他	39

評価結果の総括

※協定書等で定めるとおりの管理運営ができていない点や、協定書等での定めはないが不足していると感じられる点、加えて施設独自の取組として評価できる点などを、総括として記載しています。協定書等で定めるとおり(標準的な水準)の管理運営については記載していません。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・地域及び地域住民との連携	<ul style="list-style-type: none"> 当館は、指定管理者のNPO法人中川コミュニティグループの母体となっている4つの連合自治会町内会と連携して、区の政策に沿った地域活動支援やイベント事業などの拠点として事業協力の取組を行っています。 毎月広報紙「なかがわ」を43自治会町内会等に約1600部を配付し、施設・事業等のPRを行っています。 自主事業の「こどもの日の集い」や「ドッジボール大会」などの開催は、地元のスポーツ推進委員や青少年指導員などの協力を得て実施しています。 地区センター運営委員会は、自治会、学校関係、利用者代表など地域の方々で構成され、地区センターの運営に関して地域住民の自主的な活動と相互交流を深め、利用者が愛着を持ってより使い易いセンターの実現と地域コミュニティの形成を目指しています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 地元の自治会・町内会、小・中学校、地域のボランティア団体と連携して地域住民の自主的な活動と相互交流を深め多彩な自主事業やイベントを企画しています。地域住民・利用者の代表で構成する地区センター委員会を年一回開催し様々な意見を収集し円滑な施設運営を行っています。 中川連合町内会、区役所主催の会議、連合町内会の分科会等へ貸館として場所を提供し、3年振りに11月開催予定の中川連合のふれあい祭りには全館貸し切りにするなど当館の機能をフルに活用しています。 法人の役員が4つの連合自治会町内会の会長をはじめ地域の代表者10名で構成されており。従って地域の住民として一体感を持って地域密着・全員参加型の施設運営が強く打ち出されています。またクリスマス会や本年5月に開催された餅つき大会で柏餅を配るなど青少年指導にも力を入れています。
II ・利用者サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> 玄関に検温器や消毒液を設置、利用後の部屋の消毒・換気を十分に行うなど新型コロナウイルス感染予防対策に努めています。 毎年、作品実技発表会の準備会議に合わせて利用者会議の開催や利用者アンケートを実施し、意見や要望に応えられるようサービスの向上に努めています。 地域、利用者のニーズを把握しながら魅力的な自主事業などを企画・立案しています。 広報紙「なかがわ」を毎月発行し、地域のネットワークを活用して積極的に施設・事業のPRを行っています。 ロビー等に各種パンフレットを配架し、情報提供を行い、初めての来館者には丁寧に説明を行っています。 ホール・ロビーで計画的にサークル紹介を行い興味のある方に参加いただくように努めています。 毎月新刊図書を購入し貸出をしています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>自主事業のパンフレットは利用者の目に留まるよう事業毎にカラフルにプリントされ、「ジャズフェスタ」、「合成ルビーを電子レンジで作る宝石体験(小学生向け)」や「なかがわ寄席」など世代・年齢などに偏らないユニークな自主事業を展開しています。更に会話術プログラムは自主事業から独立し3ヶ月の部屋の優先利用が実施されています。</p> <p>当館の蔵書数は令和4年10月4日現在13,590冊に及びジャンルは哲学・歴史・文学・児童書と多岐に亘り毎月20冊前後新刊本を購入し多世代のニーズに応えています。施設入口の壁面に当月の新着図書のダイジェスト版(表紙や帯)を掲示して最新の図書情報を提供し好評を得ています。</p> <ul style="list-style-type: none"> 毎月発行の広報紙「なかがわ」1,600部を同法人が運営している3事業所経由で世帯数に応じて分配し、全43自治会町内会に配布し、施設の活動を周知しています。
III ・施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> 平成2年3月に開館して32年が経過し、建物・設備に不具合が生じてきています。維持管理に関しては区役所との協定書に従い、委託業者により保守点検を実施するとともに、適切な施設の維持管理に努めています。 職員による利用時間終了後の職員点検により、不具合箇所の早期発見に努め、できるだけ職員対応で修繕を行っています。 施設の小破修繕で対応できない不具合については区役所に報告し対応を協議します。 日常清掃は専任作業担当が行っていますが、業者による定期清掃も毎月休館日を利用して実施しています。 樹木の剪定等は、外部委託により年2回実施しています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 毎日設備等を定期的に巡回点検し、貸室利用後は職員により、不具合箇所の早期発見に努めています。簡易な備品の修繕は職員・スタッフで対応し経費削減を図っています。 この2年は、コロナ禍にて自主事業・イベントが中止になる期間を利用し、修繕費やニーズ対応費の予算より大幅に上回る資金を投入し、椅子の修理、畳の取り替え、WiFiの設置など設備を改修し、利用者へのサービス向上に取組みました。 玄関に検温器と消毒液を設置し換気も十分に行い、トイレにはハンドソープも備えています。使用後のスリッパや使用済みの筆記用具もアルコール消毒しています。図書室の本も、閲覧後、棚毎に設置された箱に集め、消毒する等利用者の協力も得ながらコロナ対策に取り組んでいます。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 緊急時対応	<ul style="list-style-type: none"> ・年2回(9月・3月)、3館(中川地区センター、西が岡コミュニティハウス、新橋コミュニティハウス)合同によるスタッフ研修を開催し、その中で、「火災・地震発生時の対応」マニュアルによる防災訓練やAEDの操作訓練を実施しています。 ・館内の敷地は誰でも出入りが可能であるため、夜間照明や防犯カメラを設置し、事故を未然に防止するよう対策をしています。 ・緊急時の連絡先・防災体制の役割分担表、消防への通報方法・館内非常放送要領・自衛消防組織図などを事務室内の見やすい場所に掲示しています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・館長が社会で起こった「ヒヤリハット事例集」を基に、全員に研修を行っています。トイレドア前の段差に気を付けるように段差注意のポスターを掲示し、事故予防の注意喚起をしています。 ・年2回(9月・3月)、同法人運営の3事業所合同によるスタッフ研修を開催し、その中で、「火災・地震発生時の対応」マニュアルによる防災訓練やAEDの操作訓練を消防署員の指導で利用者也参加して実施されており、職員の防災意識を高める有意義な研修となっています。また参加できなかった職員には研修資料を配布し、手順確認が共有されていることは評価できます。 ・閉館前には各室の消灯・施錠を巡回確認し、閉館時点検表に記録しています。
V 組織運営及び体制	<ul style="list-style-type: none"> ・勤務体制は、週7日隔週勤務のスタッフ各2名(午前帯、午後帯、夜間帯 作業担当)と常勤職員(3名)、事務補助(2名)で行っています。 ・スタッフは、ローテーション勤務のため日々の事務引継ぎは、「業務日誌」、「引継ぎノート」により確実に伝達しています。 ・職員研修は、個人情報保護、人権、接遇研修など計画的に実施し、職員の資質向上に努めています。 ・個人情報の収集は必要最低限にし、保管は来館者の目に触れない事務室ロッカーなどに保管するなど慎重に行っています。 ・利用料金の収受は時間帯ごとに複数でチェックして指定保管場所で管理するなど適切な処理を行っています。 ・経理関係は会計システムで一括管理し、その内容は随時税理士も閲覧できる体制になっています。また、税理士と月1回定期的に執行状況等の打合せを行っています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎月、法人の理事長と副理事長2名(母体の3連合町内会長)と館長からなる「常任会」が開催され、活動報告と課題の解決などが検討されます。この定例会は、町内会との情報共有の場となり、運営の透明性の確保や課題の早期解決にも繋がる有意義な会議です。 ・人員体制は、常勤職員3名に加えて、午前・午後・夜間帯にそれぞれスタッフ2名、事務補助・作業(清掃)スタッフを配置していますが、スタッフ全員近隣の住民を採用しているため、イベントの時には、増員を図ることもでき、緊急時にもすぐ駆けつけることができる利点があります。 ・事業所の休館日を利用した年2回の同じ指定管理者の3事業所の合同研修会は、原則、スタッフも含めた全職員参加で、必要な研修を行い、研修終了後に3事業所の職員の情報交換の場となり、共通の課題の検討なども行われる良い機会になっています。
VI その他	<ul style="list-style-type: none"> ・絵本の読み聞かせ、図書の修繕、花壇の手入れなど地域の多くのボランティアの協力で運営しています。 ・横浜市や泉区の事業、関連機関のイベントについて館内掲示を行い情報提供しています。 ・地域の自治会・町内会・青少年指導員・スポーツ推進委員などの会合で定期的に会議室を利用しています。 ・資源循環局の資源環境ボックスを設置し、環境問題への啓発を行っています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地元の4連合町内会が母体である利点を生かし、地域の拠点としての役割を担い、区役所や関連機関のイベント・事業に部屋貸しの協力をするとともに、区役所の事業・イベントなどへの館内掲示により、広く地域住民への広報活動を行っています。 ・小学生のドッチボールなどスポーツイベントでのボランティア、地元ゆかりのある芸術家のボランティア音楽演奏会、近隣の総合病院による院外健康教室、ホテル観察会の講師役、定期的な絵本の読み聞かせ役、図書の修理、花壇の手入れなど地域の社会資源や住民のボランティア活動が活発で、地域住民が愛着を持ち、「自分たちの地区センター」との意識に支えられた事業所になっています。

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

①地域住民、自治会町内会及び関係機関・施設とどのような情報交換・連携を行っているか？

※地区センター委員会等以外で、地域住民や自治会町内会と情報交換を行う機会を設けているかを確認する。また、区内のどのような関係機関・施設と連携し、どの程度の頻度で、どのような情報交換を行い、施設の運営改善に結び付けているのかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> 当館の指定管理者であるNPO法人中川コミュニティグループ(以下「グループ」と言う。)は、泉区12連合自治会町内会のうち、4つの連合自治会町内会(中川、新橋、しらゆり、緑園)を母体とした団体です。 当グループの役員は、4つの連合自治会町内会の会長をはじめ地域の代表者10名で構成されています。したがって、法人役員会等で地域の情報が常に入手できるようになっています。 より多くの方に利用していただき、地域の交流の拠点となるように毎月広報紙「なかがわ」を発行し、自治会町内会に回覧を依頼し施設のPR、自主事業等の案内を行っています。 当館の会議室で毎月の連合の定例会やその他の関連会議が開催され、会議の資料を入手できるので地域のイベント行事や地域の動静の把握が容易に可能となっています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>広報紙「なかがわ」、地区センター委員会議事録、連合定例会議事録、利用者会議議事録、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> 地元の自治会・町内会、小・中学校、地域のボランティア団体と連携して自主事業やイベントを企画。 地域住民・利用者の代表で構成する地区センター委員会を年一回開催しています。 中川連合町内会、区役所主催の会議、連合町内会の分科会々議等に貸館として場所を提供し、3年振りに11月開催予定の中川連合のふれあい祭りには全館貸し切りにするなど当館の機能をフルに活用しています。

(2) 地区センター委員会等

①利用者の要望の反映、施設管理運営の意見具申、自主事業の企画及び実施等について審議するために、各施設の運営に関する委員会を開催しているか？

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p><開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

※地区センター委員会等で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和4年6月27日付中川地区センター委員会議事録要旨 <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

※地区センター委員会等から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切につないでいるかどうかを確認する。

※①で開催していない、又は②で特に課題がないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和4年6月27日付中川地区センター委員会議事録要旨 <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>無線LANの開始案内、WIFIについて現在15団体が登録され今後更に増える見込み。TELやFAXでの申し込みが可能となり、体育館の利用が増え稼働率向上につながった。</p>	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>住民の方々が役員であると同時に地域の住民であるとの意識を強く持ち、地域密着・全員参加型の地域住民一体感を持って施設を運営しているとの気迫を感じさせます。クリスマス会や本年5月に開催された餅つき大会で拍餅を配るなど青少年指導にも力を入れています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議

①利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者に理解してもらうため、利用者会議を開催しているか？

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している
<input type="checkbox"/> 開催していない	<input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p><開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>コロナ感染拡大・予防のため令和2・3年は利用者会議が中止となったが、代替措置として令和3年にアンケート調査を実施しました。令和4年に利用者の要望・意見を聞く機会として作品実技発表会打ち合わせの折に利用者会議を実施する予定です。</p>	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 事業報告書、ヒアリング</p> <p><課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

※利用者会議から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切につないでいるかどうかを確認する。

※①で開催していない、又は②で特に課題がないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 事業報告書、ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

※アンケートは、市のアンケート様式を使って行うアンケート、または独自作成のアンケートなど。アンケートでなくても、利用者の声を幅広く聞くことがあれば、実施していると判断する。なお、自主事業に対するアンケートとは異なる。ただし、自主事業に対するアンケートの一部で施設全体のサービスについても質問している場合は、実施していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 令和3年12月実施。598名から回答がありました。	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

※利用者アンケート等で挙げられた意見や調査結果の分析から、課題を抽出しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 事業報告書、ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
アンケート結果から接遇(ことば使い、丁寧な対応)や施設の美化・管理に対して不満と回答したのは僅か1～2%となっており、ほぼ100%近くが満足かどちらかと言えば満足と感じています。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

※利用者アンケート等から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切につないでいるかどうかを確認する。

※①で実施していない、又は②で課題を抽出していない、特に課題がない、にチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 事業報告書、ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとりやすい場所に掲示しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ホームページ(事業報告書に記載)、窓口にファイルを設置 <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

※ポスターの掲示やちらしの配布、ホームページなどでの情報提供について、目視により確認する。なお、指定管理者名や期間が情報提供されていない場合があれば、一部不備と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している
<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある	<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある
<input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？

※利用者からの苦情や意見を受け付ける窓口を整備しているかどうか目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>“利用者の皆さまの声”と書かれたご意見箱を受付入口に設置</p> <p><設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ご意見箱という固いイメージでなく“あなたの声アンケート”と云う表現が意見や要望を言いやすいソフトなイメージを利用者に持たせ好感が持てます。</p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

※利用者の苦情等に対する受付方法、対応手順、責任者や担当者等が決まっているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>館内掲示にて仕組み(苦情受付から解決に至るフロー図)を目視にて確認</p> <p><仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>館内掲示(苦情解決の仕組みフロー図)</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

※利用者から寄せられた苦情等について、その内容を記録に残しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

※職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設だけでは対応できないものに関しては、市・区等関係機関につないでいるかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 意見クレーム関係ファイル	
<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

※1 つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。利用者会議等で公表している場合は、議事録の記載内容を確認する。また、当該利用者のプライバシーを侵害しないよう配慮しているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館内掲示(意見。対応策を記載したもの)	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(4) 公正かつ公平な施設利用

①施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報を、地域に幅広く提供しているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・来館者がすぐに気付くように玄関入口外側に利用案内の看板を設置しています。 ・受付窓口に施設の利用案内・利用方法のパンフレットを置き、利用者がいつでも自由に持ち帰れるようにするとともに、質問があればその場で説明を行っています。 ・初めて来館された方には、利用方法・事業内容などを具体的にわかりやすく説明しています。 ・施設の利用方法、自主事業の案内、部屋の空情報などホームページで提供しています。 ・地区センターのホームページから市民局の部屋空情報を検索できるようにしています。また、市立中央図書館へ地区センターの蔵書データを提供し、図書館の検索システムで地区センターの蔵書が検索できるようにしています。 ・利用案内のパンフレットや広報紙「なかがわ」は、同じ法人が運営する老人福祉センター、コミュニティハウスでも配架してPRしています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>施設利用案内、ホームページ、各種情報パンフレット、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設利用案内は大人用と子ども用の2種作成しています。体育室利用は個人と団体・曜日別利用時間帯が分かり易く明示・区分されており、利便性が良い。 ・市立中央図書館と当館の図書蔵書データがリンクしており、図書館から当館の蔵書情報が検索出来るシステムが構築されています。 ・広報紙やパンフレットを館内に配架し、同じ法人が運営する施設にも置かれ、互いに情報を共有しています。

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p><備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに関覧できるようになっているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる	<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる
<input type="checkbox"/> 閲覧できない	<input type="checkbox"/> 閲覧できない
評価機関 記述	
<p><閲覧できない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 施設利用案内、ヒアリング</p> <p><行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>施設を利用する月の2ヶ月前から予約申し込みが出来、1日～7日まで電話にて受付ます。申し込みが重複した場合は10日に抽選し11日に結果を公表します。これまで申請受付でトラブルになったケースはなく、公正・公平な方法で実施されています。</p>	

⑤人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※研修としては市が主催する研修等も含まれる。全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 年2回実施。令和4年10月17日人権研修(市の人権施策基本指針改定素案抜粋)</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「よこはま子ども国祭平和スピーチコンテスト」小学校の部で区内岡津小学校6年生が市長賞を受賞し、ピースメッセンジャーとして本年10月にニューヨーク国連本部で関係者と会談する予定です。スピーチの内容は差別や偏見を無くすために個性や違いを認めることの大切さを訴えるものです。この活動に感銘を受け、所内の人権研修のテーマとして取り上げ、所長自らが講師となって研修を実施する予定です。</p>	

(5) 自主事業

① 世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

※施設で実施している自主事業の内容を確認し、年齢、性別等に偏らず多くの住民が参加できるような幅広い事業内容が全体として提供されているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている
<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 事業計画、広報紙「なかがわ」、自主事業パンフレット、ヒアリング</p> <p><年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 自主事業のパンフレットは利用者の目に留まるよう事業毎にカラフルにプリントされています。ジャズの大御所による“ジャズフェスタ”、“合成ルビーを電子レンジで作る宝石体験(小学生向け)”や“なかがわ寄席”など世代・年齢などに偏らないユニークな自主事業を展開しています。更に俳優の指導による会話術プログラム“綺麗なことば発声健康法・表現法”は自主事業から独立し3ヶ月の部屋の優先利用が実施されています。</p>	

② 事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

※事業計画書等と事業報告書により確認する。ただし、地域住民や利用者ニーズ、行政の要望のために変更する必要があった場合、PRをしたにも関わらず参加者が集まらなかった場合など合理的な理由があり、行政と協議のうえ、計画を変更したものは実施されていると判断する。その場合は、変更内容と変更した理由を明らかにすること。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

① 図書の新規購入の際は、適切な選定をするため、利用者から希望をとっているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 施設利用案内、パンフレット(ようこそ！中川地区センターへ)、ヒアリング</p> <p><利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> 当館の蔵書数は令和4年10月4日現在13,590冊に及び、ジャンルは哲学・歴史・文学・児童書と多岐に亘り、毎月20冊前後新刊本を購入し多世代のニーズに応えています。新刊図書は新聞・雑誌等やインターネットの書評及び利用者からの希望に基づき適切な選定方法を採用しています。施設入口の壁面に当月の新着図書のダイジェスト版(表紙や帯)を掲示して最新の図書情報を提供し好評を得ています。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

※施設独自の広報紙誌の発行、区や市の広報紙誌への情報提供、ホームページの作成、町内会掲示板等への情報提供、他公共施設へのパンフレットやちらしの設置などを実施しているかどうかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「広報よこはま泉区版」にイベントや自主事業の開催案内を掲載依頼し、広く区民に周知しています。 ・自主事業のポスターを作成し、玄関入口や外の掲示板に掲示しています。 ・新着図書の案内は、玄関入口の掲示板に新着図書コーナーを設け、図書の表紙や帯をコピーするなどしてわかりやすく広報しています。 ・広報紙「かながわ」を毎月発行し、自治会町内会の地域回覧をしています。また、同じ法人が運営する老人福祉センター、コミュニティハウスでも配架して事業のPRをしています。 ・施設の利用方法、自主事業の募集案内などの情報を地域のボランティアの協力を得てホームページで提供しています。 ・地域の情報誌やケーブルテレビに記事にしてもらえよう毎月情報提供をしています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>広報紙「かながわ」、「広報よこはま泉区版」、自主事業ポスター、新着図書案内、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎月発行の広報紙「かながわ」1,600部を同じ法人が運営する他の3事業所管轄の世帯数に応じた部数をそれぞれ封筒に入れ全43自治会町内会に配布しています。同様の作業は全4事業所の間双方向で行われ互いに情報を共有しています。 ・地域の情報誌や「広報よこはま泉区版」に自主事業や各種イベントの開催案内を掲載依頼し地域住民に施設の広くPRしています。

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・受付には、スタッフの二人のうち、常に一人は在席するようにし、入館時笑顔で明るく声かけ・挨拶を行うようにしています。また、親子連れで来館した時は子どもにも声かけをしています。 ・女性スタッフは、エプロン、男性スタッフはブルズンを着用し、利用者が職員であることがすぐにわかるようにしています。 ・初めての利用者には丁寧な利用案内・説明を心がけています。 ・子ども・大人それぞれの利用にあたっての注意事項を統一して、利用者に迷惑がかからないようにしています。 ・交替勤務のため担当者が代わっても円滑な業務が出来るよう、スタッフへの伝言は、引き継ぎのミーティングを行うとともに、必ず業務日誌や引継ぎノートに記載するようにしています。 ・月初めの施設受付時や自主事業の参加申込など混雑時 	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・来館者に対しては利用者一人一人に大きな声で明るく“こんにちは”の挨拶で声掛けしており、大変好感が持てます。 ・年1回窓口・電話対応研修を実施。更に新規採用職員時に人権・窓口クレーム・コミュニケーション能力向上研修も実施。 ・職員の勤務時間帯別に業務日誌・引継ぎノート確認など細かな業務マニュアルがあり毎日実行されています。

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

※利用実績(施設全体及び各部屋の利用者数とその内訳)及びアンケート、意見・苦情についての分析・対応について資料及びヒアリングにより確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和2・3年度の稼働率、利用人数は、新型コロナウイルス感染症の影響により、元年度以前と比較して大幅に減少しています。特に令和2年3月、4月、5月は、新型コロナウイルス感染症に伴い緊急事態宣言が発令され休館となり、稼働率及び利用人数は大幅に減少しています。 ・そのため、この機会を利用して、日頃行き届かないところを点検し、和室の畳替え、小中会議室の椅子の張替え、小会議室のテーブルの購入、スタンディングウォールの更新工事、バスケットゴールポスト改修、Wi-Fiの設置など利用者サービスの向上に努めました。 ・利用者からの意見は、入口掲示板の下に「あなたの声」アンケートという名称でご意見箱を設置し、利用者からの意見や要望をお聞きして、利用者サービスの向上に努めています。 ・稼働率の低い部屋や夜間帯については、個人利用の申込(当日利用に限り申込可)を積極的にPRして稼働率の向上に努めています。 	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・当館の駐車場は30台の駐車可能な収容スペースがあり、特に夜間遠方から来られる利用者やサークルに所属されている団体の方々から喜ばれています。 ・新型コロナで利用の機会が大幅に減少しましたが、この機会に施設の補修・改修及び小会議室のテーブルの新規購入などで年間修繕費予算の倍額近い支出となったが、利用者サービス向上のために法人のアカウントで支出した分の一部を賄っています。

(10) 利用者サービスの向上全般 (その他)

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

現在7名のボランティアの方々が持っているスキルを活かして自主的に図書の補修を申し出て活発に活動しています。地区センター駐車場の一角にある花壇は地域のボランティアのお世話で美しい花々が咲く憩いの場となっています。泉区の社会福祉協議会事業にも協力してボランティアさんの新規開拓や情宣活動に力を入れています。

<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

Ⅲ. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常保守管理及び定期点検の実施状況を確認するため、評価対象期間のうち任意で1カ月分を抽出し、記録が存在するかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
毎月の休館日に専門業者による定期清掃・空調設備等の保守点検を行うとともに建物・設備の総合巡視点検を実施しています。不具合箇所は施設管理点検表に記入され、是正された工事内容も記入されています	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常清掃・整理整頓や、定期的な清掃(床掃除及び窓清掃)を実施しているかどうか記録を確認する。
 日常清掃に関しては、チェックリストを用いて記録しているかを確認する(チェックリストでなくとも、実施記録が存在すれば実施していると判断する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
日常清掃は専任作業担当が行い、トイレ・ロビー・外回りの清掃、点検を行うとともに、他のスタッフも日々巡回し再度確認して清潔な状態を維持できるようにしています。部屋利用終了後は、利用者団体の方とともに部屋の消毒・清掃・点検を行っています。	

(2) 備品管理業務

①指定管理者所有の備品と区別した、地区センター(市所有)の備品台帳があるか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p><(備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>備品には全てラベル番号が貼付され、物品台帳には保管場所も記入されきちんと整理されています。</p>	

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

※評価対象年度に購入した新規備品に関しては、書類上記載されたものが存在するかどうかを確認する。その他の備品に関しては、任意で5つの備品(高額備品を優先する)を備品台帳から抽出して、存在するかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p><揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

※施設の利用状況により確認できない備品を除き、現物を確認する。
 ※すでに対応済みの場合は、「安全性に関わる損傷等がない」と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>不具合箇所の早期発見に努め、簡易な備品等の修繕は職員・スタッフで対応して経費削減を図るとともに、対応できない不具合は区役所と協議し、専門業者を迅速に手配しています。</p>	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

※定期的に館内のゴミを回収しているかを資料により確認し、ゴミ容器等から汚臭・汚液等が漏れないよう管理しているかを現場確認する。また、集めたゴミが館内外に長期間放置されていないかも現場確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
ゴミは事務室内に分別され、外の分別箱にビン・カン・紙・一般ごみに分別保管が徹底されています。	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
施設のゴミは分別管理されているだけでなく、資源循環局の資源環境ボックス(スタッフが朝、夜の鍵の管理)を設置し、地域のリサイクル運動に協力し環境問題への啓発も行っています。	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

※施設・設備・消耗品・外構・植栽・水周り等についての損傷状況、清掃状況、利用者への配慮等について確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎月の休館日に専門業者による定期清掃・空調設備等の保守点検を行うとともに建物・設備の総合巡視点検を実施しています。 ・利用者団体には利用終了後消毒・清掃をお願いしています。作業スタッフは、毎日トイレ・ロビー・外回りの清掃、点検を行っています。また、コミュニティスタッフは、利用終了後の部屋の消毒・清掃・点検を行うとともに月極分担表により定期的に清掃しています。 ・毎日設備等を定期的に巡回点検し、不具合を発見した場合職員が対応できるものはすぐに対応しています。対応できないものは専門業者を迅速に手配しています。 ・植栽等は地元の専門業者に委託して時期に合わせて消毒剪定など管理するとともに職員が外回りのごみ・落ち葉の除去等を適宜行っています。 ・園芸ボランティアの方に時期にあわせて花の植栽や除草をお願いしています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>玄関に検温器と消毒液を設置し換気も十分に行い、トイレにはハンドソープも備えています。利用者に消毒液と雑巾を貸し出し、使用後のスリッパや使用備品の殺菌をお願いします。回収した雑巾は洗浄消毒をしています。図書室の閲覧された本も返却箱に入れ、消毒して棚に戻します。使用済みの筆記用具もアルコール消毒しています。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>和室の畳替え、小中会議室の椅子の張替え、小会議室のテーブルの購入、スタンディングウォールの更新工事、バスケットゴールポスト改修、Wi-Fiの設置など利用者サービスの向上を図っています。職員が外回りのごみ・落ち葉の除去等を適宜行っています。園芸ボランティアの方の協力で花壇も四季折々の花に囲まれた憩いの場所になっています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>緊急時の連絡先・防災体制の役割分担表、消防への通報方法・館内非常放送要領・自衛消防組織図などを事務室内の見やすい場所に掲示しています。緊急時対応マニュアルとして火災発生時、地震発生時の対応手順と避難経路図が分かり易くファイリングされ、緊急時の対応手順が示されています。</p>	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示されたとおりの防犯業務を実施しているかどうかを確認する。機械警備の場合、当該機械の設置の有無を確認すること。なお、動作異常が起こった場合は、適切に対応できているか、記録により確認する。適切な対応(①警備業者への迅速な復旧指示、②必要に応じ、警備業者に代替警備等の要請あるいは行政との対応協議、③対応状況の記録)ができていない場合は、適切に業務が行われていないと判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p><警備の内容についてチェック又は記述して下さい。></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)</p> <p><協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>夜間照明や防犯カメラを4台設置し、事故を未然に防止しています。</p>	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認 <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>鍵は事務室内のキーボックスに番号順に保管され、鍵の位置はボックス表に明示されています。</p>	

③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？

※不審者・不審物の有無、利用していない各室等の施錠・消灯・異常の有無の確認のための館内定期巡回等が定期的に行われていることを、記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p><定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>閉館前には各室の消灯・施錠を巡回確認し、閉館時点検表に記録して内容を残すようにしています。</p>	

(3) 事故防止業務

①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか？

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている
<input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある	<input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある
<input type="checkbox"/> チェックしていない	<input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<p><一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>トイレドア前の段差に気を付けるように段差注意のポスターを掲示しています。</p>	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※事故防止策について全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。スタッフミーティングの中で、事故防止策をテーマとして職員同士で勉強会等を行っている例も該当する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>テーマ:ヒヤリハット事例検討会 対象者:全職員</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>館長が社会で起こった「ヒヤリハット事例集」を基に全員に研修を行っています。参加できなかったスタッフには内容を回覧しています。</p>	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。
 ※評価対象外施設だがマニュアルを作成している場合は、『評価対象外施設である』にチェックをしたうえで、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「火災及び地震発生時の対応」マニュアルは館長が作成し、各班の役割と手順(発見・通報・初期消火・避難のポイント等)が分かりやすく明示されています。</p>	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>年2回(9月・3月)、3事業所(中川地区センター、西が岡コミュニティハウス、新橋コミュニティハウス)合同によるスタッフ研修を開催し、その中で、「火災・地震発生時の対応」マニュアルによる防災訓練やAEDの操作訓練を消防署員の指導で実施しています。</p>	

(6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>広い館内での火災・地震等の緊急時対応が速やかにできるようなマニュアルを作成し、対応・訓練しています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>緊急時にスタッフが慌てずに消防署などに連絡できるような操作手順を電話機のそばに置いておくのと良いのではないのでしょうか。</p>

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

※訪問調査当日の職員の出勤状況と訪問日以外の出勤簿等の両方で確認する。なお、必要な職員体制がとれていないことについて、横浜市と調整できている場合はとっていると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<p>所長を含む常勤職員3名(現在は1名欠員中で来春補充予定)に加えて、午前帯・午後帯・夜間帯をそれぞれ2名のスタッフを配置し、週7日隔週勤務の体制をとっています。この他に清掃スタッフと事務補助のスタッフも配置しています。</p>	

②協定書等のおりに開館しているか？

※記録により確認する。業務日誌等に記載している開館時間・閉館時間を確認すること。なお、基本時間外の開館を横浜市に提案している場合は、そのとおり実行されているかどうかについても漏らさず確認する。

※指定管理者の責に抛らない場合の休館に関しては評価対象とせず、協定書等のおりに開館していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない
評価機関 記述	
<協定書等のおりに開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

※館内で公表しているかどうかを確認する。希望者のみに閲覧させている場合、事業計画書や事業報告書を閲覧できる旨をポスター等で周知していれば、公表していると判断する。

※ホームページでも公表している場合は、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
<p>当事業所のホームページにて区の情報公表のサイトにリンクしています。</p>	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※各業務の必要性に応じた研修計画(施設自身で実施する研修、外部研修、仕事を通じた研修等)を作成しているかを確認する。研修計画に最低限記載すべき項目は、i)研修対象者(職種・経験年数等)、ii)実施目的、iii)実施時期、iv)研修内容。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない
<input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある	<input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p><不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>年間研修計画を作成し、同法人が運営しているコミュニティハウス2事業所と一緒に年2回の合同研修を行っています。研修計画書には、研修対象者、実施目的、実施時期、研修内容が明示されています。</p>	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>研修計画書、研修報告書、ヒアリング</p> <p><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>テーマ:窓口・電話対応研修、個人情報保護研修、人権研修他 対象者:全職員</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

※研修費用の支援(一部・全額負担等)、研修受講を勤務時間として認知、各種研修情報の周知を行っている等、意欲のある職員が研修や勉強会に参加しやすい環境を整えているかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務に必要な外部研修は積極的に参加するようにしています。 ・研修の開催については、日程を早めに決め、事務室内に掲示するなどして職員に周知して全員が参加できるようにしています。 ・内部研修(人権・接遇など)は、中川地区センター、西が岡コミュニティハウス、新橋コミュニティハウスと合同で年2回(9月と3月予定)休館日を利用して実施し、職員の資質向上に努めています。 ・研修は基本的に勤務とし、費用も法人が負担するなど研修が受けやすいように配慮しています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>研修計画書、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・外部研修は、常勤職員を中心に、業務に必要な研修は積極的に受講し、研修受講時間は、勤務時間とし、費用も法人が負担しています。受講した外部研修は、他の職員へ伝達研修を行います。 ・年2回の合同研修は、3施設ともに、同じ休館日なので、3月と9月の休館日を利用して、全職員が参加できるよう配慮されています。

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

※各職員が研修で得た知識や情報等について、職員間で回覧や会議で報告する等の情報共有をしているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>研修報告書、ヒアリング</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

※マニュアルは冊子化されていなくても、対応方法・手順が記されたものであれば作成していると判断する。
 ※活用については、実際に活用しているかどうかをヒアリングにより確認する(新品の使われていないマニュアルが用意されているだけでは該当しない)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
全体の業務マニュアルに加えて、午前帯(A帯)、午後帯(B帯)、夜間帯(C帯)のそれぞれの時間帯での業務を明記し、窓口に置いています。業務マニュアルは、毎年度、見直しを行うと共に、全職員に周知徹底しています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
<ul style="list-style-type: none"> ・経験の浅いスタッフは、ベテランスタッフと勤務を組み日常業務を行う中でスキルアップを図っています。 ・スタッフ研修は、年2回第三月曜日の休館日に中川地区センター、西が岡コミュニティハウス、新橋コミュニティハウスの職員及びスタッフ合同で実施しています。 ・研修は、防災訓練、人権、個人情報、接遇などを実施し、施設間の交流と情報共有を行っています。また、研修の最後に日頃の業務の課題などを話し合い業務改善と利用者サービスの向上に努めています。 ・スタッフ間の申し送りは、作業内容、申込状況、連絡事項、取扱方法などを具体的に「業務日誌」、「引継ぎノート」に記入し、引継ぎ時に確認して情報共有をしています。 ・業務マニュアルは、毎年度見直しし、年度初めに全員に周知徹底しています。また、業務を行っていくうえでの変更等は発生した時点で適宜修正し引継ぎミーティングなどを利用して全員に周知しています。 	ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<ul style="list-style-type: none"> ・年間2回の合同研修会では、研修後に3事業所の職員・スタッフ間での情報・意見交換が行われ、業務の課題を出し合い、課題解決の話し合いを行い、業務改善に繋がっています。 ・日常業務では、時間帯毎にスタッフが替わるので、引き継ぎの情報共有に齟齬が出ないように、「業務日誌」「引き継ぎノート」を利用すると共に引き継ぎ時には、口頭での確認も行っています。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

※個人情報保護のための具体的な取扱方法や留意事項を記載したマニュアル等を整備しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している
<input type="checkbox"/> 整備していない	<input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している
<input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない	<input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない
<input type="checkbox"/> 明確化していない	<input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
中川地区センター個人情報保護規定にて「体制及び責任」を明確に規定しています。	

③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※全ての職員に対して、研修時の資料、出席者名簿等により実際に研修を行っていたかどうか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
年2回の合同研修のうち、3月の研修にて全職員が参加して個人情報保護研修を実施しています。	

④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている
<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない	<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<p><一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

※使用目的が明示されており、かつ、収集した個人情報の使用目的が明確に説明できることがヒアリングにより確認できた場合に、適切に収集していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p><適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>中川地区センター個人情報保護基本方針の中に「個人情報の利用目的」の項目で、使用目的を明示しています。</p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

※個人情報を収集する際に、目的外に使用しないことが明記されており、かつ、収集した個人情報を目的以外に使用していないことがヒアリングで確認できた場合に、適切に使用していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している
<input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p><適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>受付窓口には、当事業所の利用目的以外には、登録申込書の内容を利用しないことを明記した中川地区センター個人情報保護基本方針を掲示しています。</p>	

⑦個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために適切な措置を講じているか？

※個人情報を適正に管理するため、離席時のコンピュータのロック、コンピュータや個人情報の含まれた書類等の施錠保管、不要な情報の廃棄、書類廃棄の際のシュレッダー利用、コンピュータ内の個人情報ファイルへのパスワードの設定等を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている
<input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない	<input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない
<input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>パソコンのパスワード設定、個人情報を含む廃棄書類のシュレッダーの使用、個人情報を含む書類は、鍵のかかるロッカーでの保管など、個人情報漏洩防止対策を適切に実施しています。</p>	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

※出納帳等の帳簿において、指定管理料、利用料金、自主事業における実費収入等明確にしているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している
<input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある	<input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある
<input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<p><一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

※経理責任者と出納係の役割分担を明確にしているか、又はその他けん制機能があるか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 経理補助職員が起票した伝票を館長が確認した上で、最終的には、法人の理事長が確認する仕組みになっています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 月次報告書、ヒアリング <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 当法人が管理している4事業所の経理は、会計ソフトを利用して、それぞれの事業所毎に区分されています。毎月1回税理士を交えて、各事業所の代表と理事長も参加して、月次決算の確認を実施しています。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。
 なお、法人等の本部等で管理されている場合でも、コピー等により必ず伝票を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>通帳と印鑑は、金庫を別々にして保管されています。</p>	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

※ニーズ対応費として発生した支出内容に関し、品目、数量、金額を確認し、目的に沿った支出となっているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している	<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している
<input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある	<input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 事業報告書、ヒアリング</p> <p><目的に沿わない支出がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>コロナ禍にて、昨年度は、自主事業やイベントが中止になった時期を逆に利用して、ニーズ対応費の予算を大幅に上回る金額を投入してWi-Fiの設置、椅子の補修や和室の畳の入れ替えなど施設の改修や整備を行い、利用者の要望に応えました。</p>	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常的な取組みとしては、使用していない部屋・不必要な箇所の消灯や冷暖房の適正な温度管理などを行っています。 ・予算の範囲内で計画的に照明器具をLED化し経費の削減に努めています。 ・コピー用紙の裏紙利用等資源の再利用を徹底し事務経費の削減を行っています。 ・簡易な備品等の修繕は、部品等を購入し職員・スタッフで対応して経費削減を図っています。 ・スタッフは近隣に居住している方を採用し通勤手当の削減に努めています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・予算の範囲内で、計画的に照明器具のLED化を図り、経費の節減に取り組んでいます。 ・簡単な備品などの修繕は、部品などを購入し、職員・スタッフが対応し、経費節減を図っています。

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
評価機関 記述	
<p><反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 管理運営業務点検報告書、ヒアリング <未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

※業務点検に係る実地調査やヒアリングを通じて、区と指定管理者で課題や目標、進捗について協議がなされているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング <協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
基本的には、年4回、区役所担当課との協議の場を持っています。今年度は、5月に1回目の協議を実施しました。	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業報告は、四半期ごとに業務の進捗状況を区に報告し、区の担当者の業務点検を受け、定期的に協議を行っています。 ・事業終了後振り返りを行い、事業内容・開催時期など改善点等を抽出するようにしています。その結果を目標設定や次の事業企画の検討にいかしています。 ・色々な場面で利用者からの意見・要望を受けた時は職員・スタッフで話し合い改善策を見つけ目標設定に役立っています。 ・利用者会議、利用者アンケート等の中で出された意見等を参考に利用者サービス向上のため改善できる部分を目標設定に生かし職員スタッフにその都度周知しています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>事業報告書、事業計画書、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・年度末の事業終了後に、事業内容・開催時期などの改善点を抽出する際には、利用者アンケートや「あなたの声」箱に寄せられた意見、利用者から直接職員が受けた意見や要望も含めて、課題を整理し、改善策を検討し、次年度の事業計画に反映させています。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>本事業所の職員がほとんど地元の住民にて構成されており、施設に愛着を持ち仕事をされています。また毎月、理事長と2名の副理事長(3名との法人の母体の3連合町内会会長)と館長2名にて構成された「常任会」が開催されています。毎月の活動報告を行うと共に課題の検討・解決が行われ情報共有の場になっています。事業所の運営の透明性の確保・迅速な業務改善に役立っています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者のNPO法人中川コミュニティグループは、4つの連合自治会町内会を母体とした利点を生かし、連合自治会町内会と連携して、区の政策に沿った地域活動支援やイベント事業などの拠点として事業協力の取組を行っています。 ・毎月定期的に「子育て支援者による育児相談」や「地域赤ちゃん教室」として、区役所の子育て支援の施設となっています。 ・区の区民利用施設優先団体に登録された福祉保健関係団体に対しては施設を優先的に利用していただいています。 ・市が推進しているウォーキングポイントのリーダーを設置し、区民の健康増進に協力しています。 ・市や区主催の各種事業のポスターやパンフレットなどを掲示配架し情報提供しています。 ・資源環境ボックスを敷地内に設置し、地域のリサイクル運動の啓発に協力しています。 ・犬の登録と狂犬病予防注射の会場や衆議院参議院地方選挙の個人演説会場として協力しています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者の母体となる地元の4連合町内会と連携して区の施策に沿った地域活動支援や小学生のドッチボール大会などのイベント事業の拠点として区役所に事業協力しています。 ・広いプレイルームを活用して、毎月定期的に「子育て支援者による育児相談」や「地域赤ちゃん教室」を開催し、区の子育て支援事業に協力しています。
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・青少年指導委員・スポーツ推進委員、園芸ボランティア、図書修理ボランティア、イベント時の利用サービスのボランティア活動など地域の方々に支えられて地域に愛着を感じる施設となってきています。 ・高齢化が進みボランティア活動を次世代に繋げていけるよう、多くの若い世代の方たちの事業への参加が今後の課題となっています。 ・当館は、平成2年3月に開館してから今年で32年になります。そのため、建物や設備の老朽化が進んでおり、修繕料や工事代金が高額になってきているため、指定管理者の運営に支障を来しています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・母体が地域の連合町内会で構成される事業所としての利点を発揮して、スポーツイベント・幼児への読み聞かせ会・地元芸術家による演奏会などのボランティア・ホテル観察会の講師役・近隣総合病院による健康教室や定期的に花壇のお世話をしてくれる園芸ボランティア、図書の修理を引き受けてくれる図書修理ボランティアなどボランティアの活動が活発で、地域の方々に支えられた地域密着型の事業所となっています。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

◆参考:評価に必要な資料・評価項目の根拠

※評価全体を通して確認する書類:基本協定書、仕様書、事業計画書等(必要に応じて公募要項)

評価項目	必要書類	根拠
I. 地域及び地域住民との連携		
(1) 地域及び地域住民との情報交換	地域での会合等の議事録、地域アンケート結果等	仕様書における運営改善の取組(地域住民の主体的な活動の支援)に関する項目
(2) 地区センター委員会等	委員会議事録等	仕様書における施設の運営に関する委員会の設置(地区センター委員会等)の項目
(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	-	-
II. 利用者サービスの向上		
(1) 利用者会議	利用者会議の議事録等	仕様書における利用者会議の開催の項目
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	利用者アンケート結果の公表媒体等	仕様書における運営改善の取組(地域や利用者ニーズ把握)の項目
(3) 意見・苦情の受付・対応	苦情解決の仕組みや対応策等の仕組みに関する書類等	仕様書における意見・要望への対応の項目
(4) 公正かつ公平な施設利用	規範・倫理規定等の資料、研修資料等	仕様書における公平性の確保、人権の尊重の項目及び基本協定書における人権の尊重の項目
(5) 自主事業	事業計画書、事業報告書等	特記仕様書における自主事業の項目
(6) 図書の貸出し、購入及び管理	-	特記仕様書における図書コーナーの項目
(7) 広報・PR活動	チラシ、広報よこはま、HP、パンフレット、PR誌等	特記仕様書における施設情報の提供、施設のPRの項目
(8) 職員の接遇	-	-
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	-	-
(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	-	-
III. 施設・設備の維持管理		
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	点検等報告書等	基本協定書・仕様書・事業計画書における維持管理の項目
(2) 備品管理業務	備品台帳等	特記仕様書における備品管理業務の項目及び基本協定書における備品等の扱いの項目
(3) 施設衛生管理業務	研修資料等	基本協定書における廃棄物の対応の項目
(4) 利用者視点での維持管理	-	-
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	-	-
IV. 緊急時対応		
(1) 緊急時対応の仕組み整備	緊急時マニュアル等	仕様書における緊急時の対応等に関する項目
(2) 防犯業務	機械警備等の契約内容等がわかる資料、実施状況がわかる資料等	特記仕様書における保安警備業務の項目
(3) 事故防止業務	事故防止に関するマニュアル、研修等資料等	仕様書における危機管理意識に基づく健全かつ安全な業務執行の項目
(4) 事故対応業務	事故対応に関するマニュアル、研修等資料等	基本協定書における緊急時の対応についての項目
(5) 防災業務	指定管理者災害時対応マニュアル、消防計画届出書等	特記仕様書における災害等緊急時の対応の項目
(6) 緊急時対応全般(その他)	-	-
V. 組織運営及び体制		
(1) 業務の体制	事業計画書、業務日誌等	特記仕様書における開館時間の項目及び仕様書における職員の雇用等に関する内容及び事業計画書等の作成・公表の項目
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	研修計画、窓口等の対応手順マニュアル等	特記仕様書における職員の雇用・配置体制に関する留意事項の項目
(3) 個人情報保護・守秘義務	個人情報に関する研修資料等	仕様書における個人情報保護に関する項目
(4) 経理業務	事業計画書、収支決算書等	-
(5) 運営目標	自己評価表、管理運営業務点検報告書、業務点検結果シート	基本協定書における事業計画書、事業報告書、自己評価、業務実施状況の点検、市による業務の改善指示に関する項目
(6) 組織運営及び体制全般(その他)	-	-
VI. その他		

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック		評価機関 チェック			
I・地域及び地域住民との連携	(2) 地区センター委員会等	①利用者の要望の反映、施設管理運営の意見具申、自主事業の企画及び実施等について審議するために、各施設の運営に関する委員会を開催しているか？	レ	開催している	レ	開催している		
				開催していない		開催していない		
		②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？	レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している		
				課題を抽出していない		課題を抽出していない		
				特に課題がない		特に課題がない		
		③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？	レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している		
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない		
				対応策を実施していない		対応策を実施していない		
		不備の数			0	0		
		II・利用者サービスの向上	(1) 利用者会議	①利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者に理解してもらうため、利用者会議を開催しているか？	レ	開催している	レ	開催している
	開催していない					開催していない		
②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？	レ			課題を抽出している	レ	課題を抽出している		
				課題を抽出していない		課題を抽出していない		
				特に課題がない		特に課題がない		
③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？	レ			対応策を実施している	レ	対応策を実施している		
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない		
				対応策を実施していない		対応策を実施していない		
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？			レ	年1回以上実施している	レ	年1回以上実施している	レ
				実施していない		実施していない		その他
	②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？		レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している		
				課題を抽出していない		課題を抽出していない		
				特に課題がない		特に課題がない		
	③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？		レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している		
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない		
				対応策を実施していない		対応策を実施していない		
	④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？		レ	公表している	レ	公表している		
				公表していない		公表していない		
				非該当		非該当		
	(3) 意見・苦情の受付・対応		①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？	レ	情報提供している	レ	情報提供している	
				情報提供しているが、一部不備がある		情報提供しているが、一部不備がある		
				情報提供していない		情報提供していない		
②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？			レ	設置している	レ	設置している		
				設置していない		設置していない		
③苦情解決の仕組みがあるか？			レ	仕組みがある	レ	仕組みがある		
				仕組みがない		仕組みがない		
④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？			レ	周知している	レ	周知している		
				周知していない		周知していない		
⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？			レ	記録している	レ	記録している		
				記録していない		記録していない		
			苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない			
⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？		レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している			
			一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない			
			対応策を実施していない		対応策を実施していない			
⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？		レ	公表している	レ	公表している			
		公表していない		公表していない				
		苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない				

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック	
Ⅱ・利用者サービスの向上	(4) 公正かつ公平な施設利用	②窓口に「利用案内」等を備えているか？	レ 備えている	レ 備えている	
			レ 備えていない	レ 備えていない	
		③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？	レ 閲覧できる	レ 閲覧できる	
			レ 閲覧できない	レ 閲覧できない	
		④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？	レ 行っている	レ 行っている	
		レ 行っていない	レ 行っていない		
	(5) 事業自主	①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？	レ 年齢や性別が網羅できている	レ 年齢や性別が網羅できている	
			レ 年齢や性別が網羅できていない	レ 年齢や性別が網羅できていない	
		②事業計画書等のおと、事業を実施しているか？	レ 実施している	レ 実施している	
		レ 実施していない	レ 実施していない		
	貸(6)及び出し、図書管理購入の	①図書の新規購入の際は、適切な選定をするため、利用者から希望をとっているか？	レ 利用者から希望をとっている	レ 利用者から希望をとっている	
			レ 利用者から希望をとっていない	レ 利用者から希望をとっていない	
			レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	
	不備の数			0	0
	Ⅲ・施設・設備の維持管理	(1) づく業務の遂行に基	①協定書等のおと建物・設備を管理しているか？	レ 協定書等のおと、又は協定書等を上回って管理している	レ 協定書等のおと、又は協定書等を上回って管理している
レ 協定書等のおと管理していない				レ 協定書等のおと管理していない	
②協定書等のおと清掃業務を実施しているか？			レ 協定書等のおと、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のおと、又は協定書等を上回って実施している	
			レ 協定書等のおと実施していない	レ 協定書等のおと実施していない	
(2) 備品管理業務		①指定管理者所有の備品と区別した、地区センター(市所有)の備品台帳があるか？	レ ある	レ ある	
			レ ない	レ ない	
		②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？	レ 揃っている	レ 揃っている	
		レ 揃っていない	レ 揃っていない		
③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？		レ 安全性に関わる損傷等がない	レ 安全性に関わる損傷等がない		
		レ 安全性に関わる損傷等がある	レ 安全性に関わる損傷等がある		
(3) 管理業務		①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している	
			レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない	
	②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？	レ 適切に分別している	レ 適切に分別している		
		レ 適切に分別していない	レ 適切に分別していない		
不備の数			0	0	
Ⅳ・緊急時対応	(1) 時対応の緊急	①緊急時マニュアルを作成しているか？	レ 作成している	レ 作成している	
			レ 作成していない	レ 作成していない	
	(2) 防犯業務	①協定書等のおと防犯業務を実施しているか？	レ 協定書等のおと、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のおと、又は協定書等を上回って実施している	
			レ 協定書等のおと実施していない	レ 協定書等のおと実施していない	
			レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設	
		②鍵を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している	
			レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない	
		③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？	レ 定期的に行っている	レ 定期的に行っている	
	レ 定期的に行っていない		レ 定期的に行っていない		
	(3) 事故防止業務	①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか？	レ チェックしている	レ チェックしている	
レ 一部チェックに不備がある			レ 一部チェックに不備がある		
レ チェックしていない			レ チェックしていない		
②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)		レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している		
	レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない			
	レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない			

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
IV 緊急時対応	(4) 業務 事故対応	①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			一部に職員に実施していない	一部に職員に実施していない
		研修を実施していない	研修を実施していない	
		レ 体制を確保している	レ 体制を確保している	
	一部に職員に実施していない	一部に職員に実施していない		
	研修を実施していない	研修を実施していない		
	レ 体制を確保していない	レ 体制を確保していない		
	(5) 防災業務	①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？	レ 評価対象施設であり、作成している	レ 評価対象施設であり、作成している
			評価対象施設だが、作成していない	評価対象施設だが、作成していない
		評価対象外施設である	評価対象外施設である	
レ 実施している		レ 実施している		
一部に職員に実施していない	一部に職員に実施していない			
研修を実施していない	研修を実施していない			
レ 実施していない	レ 実施していない			
不備の数			0	0
V 組織運営及び体制	(1) 業務の体制	①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？	レ 協定書等の職員体制をとっている	レ 協定書等の職員体制をとっている
			協定書等の職員体制をとっていない	協定書等の職員体制をとっていない
		レ 協定書等のおりに開館している	レ 協定書等のおりに開館している	
	一部に職員に実施していない	一部に職員に実施していない		
	協定書等のおりに開館していない	協定書等のおりに開館していない		
	レ 公表している	レ 公表している		
	一部に職員に実施していない	一部に職員に実施していない		
	公表していない	公表していない		
	(2) 職員の資質向上・情報共有を 図るための取組	①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)	レ 作成しており不備がない	レ 作成しており不備がない
			作成しているが不備がある	作成しているが不備がある
		作成していない	作成していない	
		レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	
		一部に職員に実施していない	一部に職員に実施していない	
	研修を実施していない	研修を実施していない		
	レ 情報共有している	レ 情報共有している		
	一部に職員に実施していない	一部に職員に実施していない		
	情報共有していない	情報共有していない		
	レ 作成し、活用している	レ 作成し、活用している		
	作成しているが、活用していない	作成しているが、活用していない		
	作成していない	作成していない		
	(3) 個人情報保護・守秘義務	①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？	レ 整備している	レ 整備している
			整備していない	整備していない
		レ 明確化し、周知している	レ 明確化し、周知している	
		明確化しているが周知していない	明確化しているが周知していない	
		明確化していない	明確化していない	
		レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	
		一部に職員に実施していない	一部に職員に実施していない	
	研修を実施していない	研修を実施していない		
	レ 全ての職員から取っている	レ 全ての職員から取っている		
	一部に職員から取っていない	一部に職員から取っていない		
取っていない	取っていない			
レ 適切に収集している	レ 適切に収集している			
適切に収集していない	適切に収集していない			
レ 適切に使用している	レ 適切に使用している			
適切に使用していない	適切に使用していない			
レ 適切な措置を講じている	レ 適切な措置を講じている			
一部適切な措置を講じていない	一部適切な措置を講じていない			
適切な措置を講じていない	適切な措置を講じていない			
(4) 経理業務	①適切な経理書類を作成しているか？	レ 適切に作成している	レ 適切に作成している	
		一部適切ではない書類がある	一部適切ではない書類がある	
		適切に作成していない	適切に作成していない	
	レ 役割分担を明確にしている	レ 役割分担を明確にしている		
	その他けん制機能を設けている	その他けん制機能を設けている		
	仕組みを設けていない	仕組みを設けていない		
レ 明確に区分している	レ 明確に区分している			
明確に区分していない	明確に区分していない			
レ 存在する	レ 存在する			
存在しない	存在しない			
レ 適切に管理している	レ 適切に管理している			
適切に管理していない	適切に管理していない			
レ 目的に沿って支出している	レ 目的に沿って支出している			
目的に沿わない支出がある	目的に沿わない支出がある			
評価対象外施設	評価対象外施設			

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック		
	(5) 運営目標	①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか?	レ 全て反映されている	レ 全て反映されている		
			一部反映されていない項目がある	一部反映されていない項目がある		
			全て反映されていない	全て反映されていない		
			前年度評価で改善する項目が無い	前年度評価で改善する項目が無い		
		②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか?	レ 全て対応している	レ 全て対応している		
			一部未対応の項目がある	一部未対応の項目がある		
			全て対応していない	全て対応していない		
			市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	市(区)からの指摘・改善指導事項が無い		
		③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか?	レ 年に1回以上は協議している	レ 年に1回以上は協議している		
			協議されていない	協議されていない		
		不備の数			0	0
		不備の合計			0	0