

横浜市指定管理者第三者評価制度

しらゆり集会所

評価シート

評価機関名：株式会社フィールズ

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"> ・しらゆり集会所は、地域のしらゆり連合が母体となり設立された白桜会が管理運営しています。 ・地域住民の代表組織である白桜会理事会や集会所委員会、利用者団体会議を定期的に行い、意見・要望等を聞き情報交換の場を設けることで地域住民とのコミュニケーションを図っています。 ・毎年開催している「白桜しらゆりまつり」では多くの利用者団体の実技・展示等、日頃の活動成果発表の場となっています。例年は喫茶コーナーや地域福祉施設の出店もあり、多くの参加者・地域の来場者・職員が交流しています。 ・しらゆり連合や近隣の町内会へイベントのチラシ掲示等をお願いしています。 ・連合活動の拠点であることから自治会町内会事業は優先予約を実施しています。 ・地域の青少年指導員の協力のもと自主事業「子供フェスティバル」を開催しています。 	<p>【評価できる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・しらゆり連合自治会会長でもある運営団体の白桜会会長が、スタッフ会議に参加し、連合自治会を構成する自治会・町内会のイベント等の情報を共有している点 ・近隣自治会・町内会の行事の際は集会所を会場として提供し、必要に応じて柔軟に開館時間の繰り上げに協力している点 ・地域の防災訓練の広報、講習の会場提供等に協力し、防災訓練には、スタッフ全員で参加している点 ・自主事業のチラシの掲示をしらゆり連合自治会に依頼し、周知の協力を得ている点 ・年1回「しらゆり集会所委員会」を白桜会会長、理事、しらゆり集会所所長、スタッフにより開催し、利用者の立場に立った課題が多数抽出・検討されており、特に築47年となる老朽化した施設や備品に伴う課題については、市・区に相談するなど、適切に対応している点 ・長年にわたって利用している馴染みの団体が多く、スタッフが利用者から常に地域の情報を得ている点
II ・ 利用者サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の幅広い層の方が気軽に自主活動や地域活動ができる場所になるよう努めています。 ・どの利用者にもスタッフの対応が公平・公正になるように会議等で情報共有し連携に努めています。 ・利用者アンケートや意見交換会での情報収集、窓口での対話を通じての気付きをスタッフ会議で議論し運営に反映しています。 ・館内外の掲示板、近隣町内会の掲示板のほかホームページにてお知らせや自主事業などの情報を公開しています。 ・スペースの小さい図書コーナーですが市中央図書館の図書再活用制度を利用して、できる範囲で毎年少しずつ図書本を更新しています。 	<p>【評価できる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者層や活動内容を把握して、トイレに手作りのオムツ替え台を設置する、和室に椅子とテーブルを導入する等、利用者に安心して、安全に気持ちよく利用してもらえるよう努め、利用者数増加につなげている点 ・各部屋に部屋や備品の使い方及び注意事項等についての詳細な掲示をしている点 ・利用者会議には全スタッフが参加するほか、ご意見箱を館内二か所に置き、積極的に利用者の意見を汲み取ろうとしている点 ・窓口等で聞いた些細な利用者の声も業務日誌等に残し、共有・検討して改善に活かしている点 ・これまで少なかった子供向けや、新しい分野の自主事業の企画に努めている点 <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートの対象範囲を広げることが望まれます。
III ・ 施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・当集会所は築47年経過しており日常の設備・備品の点検を行う中で細かな修繕についてはスタッフが対応しています。又、規模の大きな修繕については地域振興課へ申請し、適切な対応を行って頂いております。 ・建物の老朽化は外壁の損傷、雨水浸水等保守管理が急務であり、対応策について地域振興課に相談をしています。 ・館内清掃は基より、施設に隣接するしらゆり公園の通路清掃(落葉の清掃及び回収)をスタッフができる限り行っています。建屋周辺の植栽及び草花の手入れ等もスタッフが定期的に維持管理に努めています。 	<p>【評価できる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・建物は老朽化しているが、非常勤スタッフが日に2回の巡回で発見した軽微な損傷は迅速にスタッフ自ら修繕などを行い、施設の安全管理維持に努めている点 ・公園内の施設のため、通路の清掃などもできる範囲内で行っており、一名体制ではあるが、日常清掃も適正に実施している点 ・備品台帳とは別に平面図に管理番号と備品名を記載し、備品がどの場所に設置しているか分かるようにしており、管理方法を工夫している点 ・小さい不具合であっても「報告・連絡・相談事項」の書式に記録し、スタッフ間で情報共有のうえ、施設維持管理に配慮している点

	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"> ・緊急時の対応、事故防止やその対応についてはマニュアルを作成すると共に必要に応じて更新を行い、利用者が安全で安心して利用できる環境作りに努めています。 ・設備面ではエレベーター内に閉じ込められた場合、受付のインターフォン以外にもエレベーター業者管制室と通話ができるように改善をしました。 ・緊急時連絡網や通報マニュアルを整備し、地域振興課等行政への連絡体制を整えています。 ・AED取扱い方法を消防署指導のもとスタッフ全員で研修を受け、緊急時に対応できるようにしています。 ・毎年連合自治会の防災訓練に参加、火災避難訓練は利用者にも参加協力してもらって実施しています。 	<p>【評価できる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・避難訓練の翌月のスタッフ会議において訓練の振り返りを行い、次回に向けて改善する姿勢が伺える点 ・評価対象外施設であるが、防火管理者を定め、防災マニュアルを作成し、職員に対して周知している点 ・エレベーターの外部連絡装置は、スタッフ一名体制のため巡回時連絡が取れない危険性があるため、エレベーター業者の管制室を連絡先として追加し、安全管理に努めている点
V ・ 組織運営及び体制	<ul style="list-style-type: none"> ・所長1名スタッフ5名でスタッフは二交代制の一人勤務のため業務日誌や「報連相メモ」、電話等を活用し情報共有、伝達を確実にしています。 ・イベントや自主事業開催時は基本的に全員参加し協力のもと実施しています。 ・連合自治会の活動拠点であることから地域のイベント時には常に連携協力しています。 ・理事会や集会所委員会を通してより地域に根ざした管理運営に努めています。 ・会計面においてクラウド会計システムを使用し税理士と双方向で確認できる体制ができています。 	<p>【評価できる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の理解・協力を得ながら、常時、非常勤スタッフ一名体制という必要最小限の人員で運営している点 ・集会所のホームページからリンクした泉区のホームページで、事業報告書等を閲覧することができる点 ・年間研修テーマを決め、毎月休館日にスタッフ全員が参加して研修を実施している点。調整をして順次、外部研修にも参加している点。研修への参加は勤務扱いとし、費用は運営団体に負担している点 ・業務用エアコンの自主点検を令和元年7月からスタッフが3か月毎に実施しているが、1年に1回は専門業者に定期点検を依頼しており、コスト削減を図りつつ、安全管理に留意している点 ・AED無料付帯付自動販売機設置により、5年間のAEDリース料が無料となり、経費削減に繋げるなど、非常勤スタッフが各々得意分野で組織運営に関する意見を出し合いサービス向上に努めている点
VI ・ その他	<ul style="list-style-type: none"> ・地域町内会や連合の会議やイベント等は優先的に利用していただいています。 ・しらゆり地区福祉保健活動の健康体操教室、子育て支援教室、健康麻雀、高齢者対象の体操とおしゃべり会、一人暮らしの高齢者の食事会など優先予約を実施し利用していただいています。 ・年末の大掃除は利用者団体の協力を得て実施しています。 ・公園の中にあるため落ち葉の量が多く、外通路の落ち葉掃除を行い美化に努めています。日々の館内清掃もスタッフが実施しています。 	<p>【評価できる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・しらゆり地区地域福祉保健計画の事業には優先的に場所を提供している点 ・選挙の投票所の運営に協力している点 ・図書コーナーや1階ロビーのラック、行政のPRボックスでチラシ等を多数配架し、広報に協力している点 ・館内巡回や掲示による利用者への呼びかけ、プリンターインクカートリッジ回収箱の設置等により、節電・節水やリサイクルに協力している点 ・集会所周囲の落ち葉掃き等により公園の美化に協力している点 ・市立中央図書館の図書再活用制度を利用し、図書コーナーを設けている点 <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・小破修繕等はスタッフの手作業で行い経費節減に繋がっています。施設の老朽化対応、人員増員については、市区と協議を続け、改善することが望まれます。 ・新規利用者の開拓のために、時代に即した新しい媒体による広報の検討、近隣諸施設との連携が期待されます。

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> <p>・館内外の掲示板は集会所のお知らせや自主事業のポスター、連合活動のポスターを掲示しています。利用者団体のポスターは館内の掲示板を活用しています。 ・自主事業等はホームページの活用と近隣町内会にもポスター掲示をお願いしています。 ・市や県のお便り、他施設のパンフレット等は広報ラックで掲示しています。 ・必要に応じて窓口で利用者へ口頭で伝えたり配布物を渡しています。利用者との会話から地域の情報を得る事もあります。 ・連合会長が白桜会会長も兼務であり、スタッフ会議で近隣町内会の情報を得ています。</p>	<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、資料・「スタッフ会議、白桜会議事録」「ネットワーク研修資料」「しらゆり集会所通信」</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>・しらゆり連合自治会会長でもある運営団体の白桜会会長がスタッフ会議に参加し、連合自治会を構成する自治会・町内会のイベント等の情報を共有している点 ・地域の防災訓練の講習の会場提供等に協力している点 ・集会所の自主事業の周知に当たり、チラシの掲示をしらゆり連合自治会に依頼し、協力を得ている点 ・長年にわたって利用している馴染みの団体が多く、スタッフが利用者から常時、地域の情報を得ている点</p>

(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> <p>・白桜会会長、理事、しらゆり集会所所長、スタッフ2名が参加し、年1回「しらゆり集会所委員会」を開催している点 ・しらゆり集会所委員会の運営がより実効的なものとなるよう、会則を改訂し、会の目的の明確化、参加者の選定、開催方法等の見直しに取り組んでいる点</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 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)> ヒアリング、資料・「しらゆり集会所委員会議事録」 <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)> ・長年使用しているエアコン等の不具合、利用申込書の簡素化、団体利用後の清掃についての声掛けの仕方、備品の収納方法、館内掲示物の掲示期間、WiFiの全館設置等、利用者の立場に立った課題が多数抽出されている点	

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 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)> 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)> ・長年にわたる使用で不具合が見られるエアコンや備え付けの空気清浄機、卓球台等の大型設備・備品が多数あるため、長期的な計画を立てて優先順位を決め、修理・買い替えの双方の可能性について検討し、市・区に相談するなど、適切に対応している点	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (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)> ・しらゆり連合自治会や近隣自治会・町内会の行事の際は会場として提供し、必要に応じて柔軟に、開館時間の繰り上げに協力している点 ・地域の防災訓練に、スタッフ全員で参加している点 <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)>

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 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	
<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)>	
<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)> ・令和3年度から名称を「意見交換会」に変更し、会議の目的を明確化した点。 ・利用者会議をコロナ禍で中止した際にも、地域の人気行事となっている「白桜しらゆりまつり」開催の賛否について電話調査を行い意向を確認した点、また白桜しらゆりまつりの「まつり代表者会議」に、全スタッフが出席し、集会所に対する利用者の声を聞いている点	

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 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
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、資料・「意見交換会の報告」、「スタッフ会議議事録」	
<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)> ・令和3年度に、22団体が参加した意見交換会で出された多岐にわたる意見・要望(各種備品の購入、設置、修理、災害時の集会所の開放等)を丁寧に把握している点 ・「意見交換会の報告」として利用者からの意見及び集会所としての対応や考えをまとめ、3か月間館内に掲示した点	

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)> ヒアリング、資料・「意見交換会の報告」 <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)> ・多様な意見・要望について、全スタッフで一つひとつ丁寧に必要性と実現の可否を検討し、対応可能なものについては即時に対応し、行政の対応を要する案件については適切に市・区につないでいる点 ・例年多くの地域住民が楽しみにしているが、コロナ禍で中止となっていた白桜しらゆりまつりについて、今年度は感染拡大防止対策に留意し、半日に時間を短縮して開催を実現した点	

(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)> ・時期: 毎年12月～1月に実施して1月中に集計している。 ・規模等: 令和3年度は12月に利用のあった55団体に配付し、33団体から回収ができた。 <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)> ・職員の待遇や設備、自主事業、コロナ予防対策について意見を聞き、「その他」欄に自由意見を記載できるようにしている点	

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)> ヒアリング、資料・「しらゆり集会所利用についてのアンケート結果」 <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)>	

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がって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)> ヒアリング、資料・「スタッフ会議議事録」 <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)>	
・アンケート結果についてはスタッフ会議で全職員で協議し、特に自由意見記入欄の記載に注目し、生の声と受け止め、一つひとつ検討し改善に努めている点 ・新型コロナウイルス感染予防に留意しながら、地域住民が楽しみにしている「白桜しらゆりまつり」を再開した点 ・貸室利用の際に使用する「消毒用クロスの数少ない」との声に速やかに応え枚数を増やした点	

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、利用者の目にとま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 type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <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)> ヒアリング <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 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 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)>	
・ご意見ダイヤルの利用方法に関するポスターを館内2か所(1階、2階)に掲示している点	

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>・「ご意見箱」を1階入り口及び2階ロビーに設置している。</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>・ご意見箱を館内2か所(1階、2階)に設置している点 ・ご意見箱の横に、記入用紙、ペンを備えている点 ・「小さなことでも結構です」等のメッセージを掲示し、苦情や要望、意見を投稿しやすい雰囲気を作り、積極的に利用者の意向を汲み取ろうとしている点</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>資料・「苦情解決のしくみ」</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> <p>・スタッフが受け付けた苦情は解決責任者である所長にすべて連絡し、内容によりスタッフ会議に諮ったり区へ相談する仕組みが明確になっている点</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>・1階及び2階に設置した意見箱付近に「苦情解決のしくみ」を掲示している。</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 type="checkbox"/> 記録している	<input 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 checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" 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 type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input 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 checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" 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)> ヒアリング、資料・「苦情対応状況報告」	
<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 type="checkbox"/> 公表している	<input 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 checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" 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)> ヒアリング、資料・「苦情対応状況報告」	
<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> <p>・窓口に施設利用案内・利用方法が記載されたパンフレットと利用要綱を設置しご要望があればお渡ししています。 ・初めて利用される方には具体的に分かりやすく説明しています。 ・ホームページにおいても施設案内や利用方法、イベント、お知らせ等を公開しています。</p>	<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、ホームページ、資料・「しらゆり集会所利用要綱」、「横浜市しらゆり集会所施設案内」</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>・ホームページに館内の写真やフロアマップを掲載し、「よくあるご質問」のページを設けるなどして、施設や利用方法をわかりやすく案内している点 ・利用団体のチラシの掲示期間は3か月間と定め、公平な情報提供をしている点</p>

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> <p>・集会所施設案内、団体登録申込書・会員名簿などを窓口に設置し、初めての利用者には利用方法を丁寧に説明して必要書類を渡している点</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閲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	
<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)>	
<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)>	
・「しらゆり集会所利用要綱」を事務所に備え、要望があればすぐに閲覧が可能となっている点	

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	
<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、ホームページ、資料・「しらゆり集会所利用要綱」、「横浜市しらゆり集会所施設案内」	
<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)>	
<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)> ・自治会、子供会等、約20団体を優先団体とし、毎年1月に年間予定を提出してもらい継続して安定した活動ができるように配慮している点 ・2ヶ月先の一般受付は毎月1日から10日までとし、重複した場合は公平性に配慮し、14日までに職員が仲介しての話し合いまたは抽選で調整している点。15日以降は先着順で利用可能としている点	

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	
<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、資料・(公財)人権教育啓発推進センター『人権について知りましょう』、「スタッフ会議録」	
<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)> ・休館日に行うスタッフ会議の中で、全職員を対象に人権擁護の研修を実施している点 ・年間研修計画で毎年6月に人権について学ぶ計画を立てている点。テーマの重要性にかんがみ、6月と11月の2回にわたり、内容を確認する機会を設けている点	

(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)> 資料・「自主事業 事業計画書」、「自主事業報告書」、「自主事業チラシ各種」 <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)> ・隣接する しらゆり公園プールの施設スペースで、例年、犬の予防接種が行われることを受けて、「犬のしつけ教室」を計画するなど、新たな自主事業の企画に努めている点 ・子供折り紙教室、子供フェスティバルなど、これまで少なかった子供を対象とした企画を増やすよう努めている点。開催時期を、子供が参加しやすい夏休みとしている点</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>・新型コロナウイルス感染拡大防止のため、市・区と協議の上、令和2年度は自主事業は未実施。令和3年度は4月～12月、3月、令和4年7月～8月は自主事業を中止している。</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>・新型コロナウイルス感染拡大予防に配慮し、参加者にマスク着用や手指消毒、人との距離をとるなどの感染対策への協力を求めながら、開催時間を短縮するなどして、可能な限り自主事業を実施している点</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 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 checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input checked="" 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	
<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)>	
<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)>	
<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>・図書の貸し出しを行う施設ではないが、以前より、図書コーナーを設けており、市立中央図書館の図書再活用制度を利用し、随時、蔵書の入れ替えをして、希望者には貸し出しも行っている点</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
<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)>	<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、資料・「しらゆり集会所通信」、現場確認(屋外掲示板)
	<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>・自主事業のポスターを作成し館内外の掲示板に掲示しています。</p> <p>・周辺自治会町内会の協力を得て掲示板にポスターを掲示していただいています。</p> <p>・ホームページにおいてもお知らせやイベントの情報を公開しています。</p> <p>・コロナ禍でイベント等を中止していた関係で休刊していた「しらゆり集会所通信」を再開する予定です。</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>・平成31年4月からホームページを開設しており、自主事業はホームページで案内するほか、館内外のチラシの掲示で周知を図っている点。近隣の町内会にも掲示を依頼し、広報に努めている点</p> <p>・子供向け事業については、公園のイベントに来ている親子に直接チラシを手渡しに行くなど、積極的な広報を試行している点</p>

(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"> ・来館者への挨拶や明るい声掛けを行っています。 ・職員は写真入りの名札を着用し利用者から分かりやすくしています。 ・スタッフは公の施設に勤務している自覚を持ち責任ある行動をとるように努めています。 ・初めての来館者には丁寧に利用案内の説明を行っています。 ・一人勤務のため席を離れるときは必ず所在が分かる表示板を窓口に出しています。 	<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"> ・職員は名札を身に付け、電話対応の際には、明るい声で施設名と名前を名乗り、利用時には、利用者に親しみやすい態度で接している点 ・スタッフ会議で接遇マニュアルを確認し、対応に迷った事例等を共有して、より良い対応について検討している点 ・常時一人勤務のため、離席時には受付窓口に必ず表示をして所在を利用者に伝えている点

(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"> ・コロナ禍で利用率、稼働率は下がっていましたが今年はかなり戻ってきています。 ・和室に畳用のテーブルと椅子を設置してから利用が少し増えました。 ・要望のあった中会議室のテーブルと椅子を数年がかりで移動しやすい軽いものに交換しました。 ・中会議室の利用申し込みが重複することがあり、できるだけ公平に利用できるように配慮しています。 ・利用者アンケートは毎年実施しています。施設環境やスタッフの接遇など概ね良い回答を得ています。 ・自主事業のコンサート等はこの二年は実施できませんでしたが再開できるように努めています。 	<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"> ・利用者層や団体の活動内容を把握したり、多様な利用者の声を受け、トイレに手作りのオムツ替え台を設置する、和室に椅子とテーブルを導入する、明るい照明に変える、畳や襖を張り替える、利用後に使用する消毒用布を増やすなど、利用者に安心・安全に気持ちよく利用してもらえるよう努め、利用者数増加につなげている点 ・コロナ禍ではあるが、利用者から館内飲食の強い要望を受け、間隔をとり注意して黙食可能とした点

(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)>

- ・各部屋に部屋や備品の使い方及び注意事項、消火器の配置場所、災害時の緊急連絡先等についての詳細な掲示をして、わかりやすく伝えている点。各部屋に変更事項やお願い等の掲示をして利用者への周知を徹底している点
- ・利用しやすく片付けやすい軽い椅子や机への変更、片付け方が一目でわかる印、床の汚れ・傷防止のため椅子や机の脚にゴムやキャップを付ける、など小規模施設ならではの迅速できめ細かな工夫をしている点

<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)>

- ・利用者アンケートの実施に当たっては対象範囲を広げ、より多くの方々からの声を聞くことが望まれます。

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協定書等のおとり建物・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"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のおと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)>	

②協定書等のおと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"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のおと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)>	

(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>・備品台帳とは別に平面図に管理番号と備品名を記載し、備品がどの場所に設置しているか分かるようにしており、管理方法を工夫している点</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> <p>・全ての備品には備品管理票を貼り、管理番号、購入日などを記載して、備品台帳と照合できるよう明確に管理している点</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>・スタッフで修繕できるものは、直ぐに修繕しており、安全に施設利用できるよう努めている点</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 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	
<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)>	

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 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 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)>	

(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"> ・月1回の休館日に専門業者による点検を行っています。エレベーターは毎月、空調設備は年4回、消防設備は年2回、隔月で業者の定期清掃を実施しています。 ・毎日スタッフがトイレ清掃・ホールや廊下等のモップ掛けを行い外回りの落葉清掃も出来る限り行っています。 ・高圧洗浄機で屋上の汚れや錆を取り除いたり植込みのつつじ剪定や草取りを行って安全確保や美化に配慮しています。 ・利用団体には利用後の清掃をお願いしていますが、スタッフが巡回して不備・不具合を早期に発見し対応しています。 ・コロナ禍で入口はもとよりトイレ前にも消毒液を設置しました。利用団体に消毒セットを渡し清掃と消毒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> <ul style="list-style-type: none"> ・施設内の花壇の柵もスタッフ自らペンキを塗るなど、老朽化している施設において利用者に気持ちよく施設を利用してもらうため、配慮している点 ・令和2年の台風で破損した2階外階段の踊り場の風よけボードもスタッフ自ら迅速に補修しており、安全対策に努めている点

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・備品台帳は管理しやすいように種別を区分のうえ作成しており、工夫している点 ・小さい不具合であっても「報告・連絡・相談事項」の書式に記録し、スタッフ間で情報共有のうえ、施設維持管理に配慮している点 ・スタッフは全員非常勤であり、勤務は一名体制と制約がある中、業務の合間を縫って施設維持管理に努めている点 <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 type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<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)>	

(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 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 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"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)	
<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)>	
・建物横の玄関は受付窓口から死角になっており、館内の3台のカメラのモニターは受付スタッフが直ぐに確認できるように目線上に設置し、勤務は一名体制で大変ではあるが、できる範囲内で適切に業務が遂行されている点	

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 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	
<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 <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)>	

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 type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<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
評価機関 記述	
<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)>	
<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 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 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"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<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)>	
<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 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 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"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<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)>	
<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)>	

(4) 事故対応業務

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)

※AEDの操作研修をはじめとした体調急変時等の事故対応をテーマとした研修を全ての職員に対して行っているかを確認する。

なお、研修でなくとも、スタッフミーティングの中で事故対応をテーマとして職員同士で勉強会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 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 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"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない <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)> ・テーマ:AED研修 ・対象者:全職員 <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)>	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

※連絡網や連絡先が事務室内に掲示され(もしくは各職員に配布され)、だれもが迅速に連絡できるよう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"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
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)> 現場確認 <体制を確保していない場合は、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)>	

(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 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 checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" 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>・評価対象外施設であるが、防火管理者を定め、令和4年8月31日付で防災マニュアルを作成し、職員に対して周知している点</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>・令和4年1月17日に避難訓練を実施しており、翌月のスタッフ会議において訓練の振り返りを行い、次回に向けて改善する姿勢が伺える点</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>・エレベーターの外部連絡装置は、スタッフ一人名体制のため巡回時連絡が取れない危険性があるため、エレベーター業者の管制室を連絡先として追加し、安全管理に努めている点</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>・館内巡回は日に2回実施しており、閉館時の記録はあるが、朝の巡回記録がないため、業務日誌等に記録することを提案します。</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)>	
・利用者の理解・協力を得ながら、常時、非常勤スタッフ一名体制という必要最小限の人員で運営している点	

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。

※指定管理者の責に拠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)>	
・新型コロナウイルス感染拡大防止のため、市・区と協議の上、令和2年4月1日～5月末まで、休館としたほか、6月1日からは図書コーナー、2階ロビーを除く部分的開館とした。その後、緊急事態宣言、まん延防止等重点措置の期間は20時までの利用とした。同期間中は新規利用予約を中止するとともに、各部屋の定員50%までの利用とした。	
<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)>	
・行政の事業やしらゆり連合自治会、近隣自治会・町内会の行事等に協力して、通常の開館時間より長く開館することもある点	

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)>	
・申し出により、館内で事業計画書及び事業報告書のファイルを閲覧できる。館内1階および2階の掲示板に閲覧希望の場合は窓口に申し出ることによって閲覧できる旨の掲示をしている。	
<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)>	
・集会所のホームページからリンクした泉区のホームページで、容易に事業計画書及び事業報告書を閲覧することができるようにしている点	

(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 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 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"/> 作成していない
評価機関 記述	
<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)>	
<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 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 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"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(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、資料・「スタッフ会議議事録」、「研修資料」	
<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)> ・テーマ: 接遇マニュアルの確認、人権について学ぶ、個人情報の取り扱いの確認、AED操作、防災訓練 ・対象者: 全職員	
<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)> ・接遇、個人情報、人権擁護、AED操作、防災等をテーマとした内部研修を全職員対象に毎年、継続的に実施している点 ・市や区主催の外部研修を全職員が、担当業務に合わせ、順次受講出来るよう配慮している点	

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> <p>・一人勤務体制のため外部研修が勤務日に当たった場合は受講優先にするため、スタッフ間で協力し参加しています。</p> <p>・内部研修(個人情報保護、人権、AED等)はスタッフ会議の前後に実施し職員の資質向上に努めています。</p> <p>・研修は勤務と位置付けて費用を負担し受けやすいように配慮しています。</p>	<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> <p>・毎月の休館日には、スタッフ全員参加で必ず研修の時間を設け、運営の質の向上に取り組んでいる点</p> <p>・各種研修案内は、全スタッフがメールを確認して共有している点</p> <p>・一人勤務のため、外部研修への参加者はスタッフ間で協議して調整している点</p> <p>・研修への参加は勤務扱いとし、費用は運営団体に負担している点</p>

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
<p style="text-align: center;">評価機関 記述</p> <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、資料・「スタッフ会議議事録」、「研修資料(供覧印)」</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> <p>・外部研修を受講したスタッフが、スタッフ会議において内容を報告するほか、資料を回覧して情報を共有している点</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)>	
・スタッフ業務マニュアルの中に「スタッフ接遇マニュアル」があるほか、別途「窓口受付手順」のマニュアルを作成し、事務所に置いて活用している点 ・新しく勤務するスタッフには、マニュアルを用い、個別に先輩職員がついて実地で窓口対応を指導している点	

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)>
・通常は業務日誌や引継ぎを通して情報を共有し、必要な場合は電話連絡やスタッフ会議で連携を図っています。 ・「報告・連絡・相談事項」を活用し、スタッフ間で良好なコミュニケーションがとれるようにしています。 ・イベントや自主事業はできる限りスタッフ全員参加して体験・協力することで次回や次年度へ備えています。 ・新人職員には利用者対応や担当業務などの研修を実施しています。	ヒアリング、資料・「報告・連絡・相談事項」(連絡メモ) <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)>
	・年間テーマを決め、休館日にスタッフ全員が参加して研修を実施している点 ・新人職員には1対1で現場で指導している点 ・各種の会議や自主事業には、出来る限りスタッフ全員で参加し、情報を共有している点 ・独自に「報告・連絡・相談事項」(連絡メモ)を考案・活用し、細やかな情報共有をしている点

(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 type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <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 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 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)>	

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 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 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"/> 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)>	
・研修は休館日のスタッフ会議開催時に行い、全員が参加できるように工夫している点	

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 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 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"/> 取っていない
評価機関 記述	
<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)>	
<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 type="checkbox"/> 適切に収集していない	<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
評価機関 記述	
<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)>	
<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 type="checkbox"/> 適切に使用していない	<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
評価機関 記述	
<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)>	
<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	
<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)>	
<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) 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	
<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)>	
<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)>	
・担当者と責任者それぞれで毎月収支報告書や通帳残高の照合を行い、二重チェックにより適切に管理している点	

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)> 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)>	

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)>	
・領収書はあまり折り畳まないように綴じこみ、見やすいように工夫している点	

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 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	
<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)>	
<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 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 checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input 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 checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設
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)>	
<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)>	
<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><経費削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> <p>・業務用エアコンは圧縮機使用の電動機定格電力が7.5kw以下の為、法定点検不要と判明しスタッフ対応の自主点検に切り替えたことにより、大幅にコスト低減が図れました。</p> <p>・自動販売機契約更新手続きの際、販売手数料を5%上げて頂き収益upが見込めます。</p> <p>・定期的な巡回で照明やエアコンの消し忘れを防ぎ節電に努めています。</p> <p>・内部資料は裏紙を再利用しています。</p> <p>・外の掲示板の改修、レクホール更衣室壁のペンキ塗りと床タイルの貼り替え、ブラインドの修繕などスタッフの手作業で実施して経費削減に努めています。</p>	<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> <p>・業務用エアコンの自主点検を令和元年7月からスタッフが3か月毎に実施しているが、1年に1回は専門業者に定期点検を依頼しており、コスト削減を図りつつ、安全管理に留意している点</p> <p>・AED無料付帯付自動販売機設置により、5年間のAEDリース料が無料となり、経費削減に繋がっている点</p>

(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 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 checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input 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 checked="" 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)> 資料・「業務点検報告書、業務点検結果シート」、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、資料・「区との協議議事録」 <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)>	
・四半期ごとに区の担当者と協議しており、コロナ禍での自主事業や利用者会議の中止や設備の修繕・欠損状況などは区の担当者にもその都度、理解を得て、課題や進捗状況を共有している点	

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> <p>・利用者の皆様に気軽に快適に利用して頂き利用者数の増加を目標としています。 ・利用者の高齢化が進み次の世代の利用が増えていかなことが課題となっています。 ・若年層の利用が増えるような自主事業やイベントの企画に継続して取り組んでいきます。</p>	<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、資料・「スタッフ会議」</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>・利用者の高齢化が問題となっており、若年層への新規利用者獲得のため、非常勤のスタッフが業務の合間に自主事業の企画を立案し、公園利用者に直接チラシを配布するなど、目標の達成に取り組んでいる点 ・非常勤スタッフ全員が、毎月休館日に会議に参加し、施設運営の改善や振り返りなど協議しており、一体感が感じられる点</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><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>・個人情報保護規約は策定しているが、利用者に周知するため館内掲示することを提案します。 ・研修計画には、職員の経験別、担当業務別の研修計画があるとさらに良いと考えます。</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"> ・しらゆり地区福祉保健計画の健康体操・子育て支援教室・健康麻雀など優先的に利用していただいています。 ・横浜市ごみ減量事業に参加しゴミの分別、削減に取り組んでいます。 ・県や市または公共施設のチラシやパンフレットを掲示配架し情報提供しています。 ・選挙の投票所となるため前日の設営、当日の早朝開館から終了まで協力しています。 	<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、現場確認(館内掲示、チラシラック、施設前通路)</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"> ・しらゆり地区地域福祉保健計画の事業には優先的に場所を提供している点 ・選挙の投票所の運営に協力している点 ・図書コーナーや1階ロビーのラック、行政のPRボックスでチラシ等を多数配架し、広報に協力している点 ・館内巡回や掲示による利用者への呼びかけ、プリンターインクカートリッジ回収箱の設置等により、節電・節水やリサイクルに協力している点
<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"> ・施設の老朽化が進み屋上の防水劣化や会議室の雨漏り対策、会議室の業務用エアコンの騒音と経年問題など区と相談しながら取り組んでいます。 ・まだまだ集会所の存在を知らない地域の方々に知ってもらえるようPRや周知活動を強化していきます。 	<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"> ・新たに、令和5年度から横浜市移動図書館はまかせとの連携を計画している点 <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> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の老朽化対応、人員増員については、市・区と具体的な協議を続け、改善することが望まれます。 ・新しい利用者の開拓のために、時代に即した新しい媒体による広報の検討、近隣諸施設との連携が期待されます。スタッフの自主事業の企画や事業運営の負担軽減のため、現在、見直しを進めている運営委員会の再構築の実現が期待されます。

◆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) 図書の出し出し、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) 職員の待遇	-	-
(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事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		
				非該当		非該当		
		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		
				非該当		非該当		
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		
				非該当		非該当		
		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		
			非該当		非該当			
	(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	アンケート
				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		
				非該当		非該当		
		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		
				非該当		非該当		
	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				
⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？	レ	苦情等が寄せられていない	レ	苦情等が寄せられていない				
		対応策を実施している		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				
⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？	レ	対応策を実施していない	レ	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				
		苦情等が寄せられていない	レ	苦情等が寄せられていない				
		公表している		公表している				
		公表していない		公表していない				
		レ	苦情等が寄せられていない	レ	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
				備えていない		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
				閲覧できない		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
			行っていない		行っていない	
	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)	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	
			一部の職員に実施していない		一部の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	
	(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？	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
				年齢や性別が網羅できていない		年齢や性別が網羅できていない
	②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？	レ	実施している	レ	実施している	
			実施していない		実施していない	
	出し(6) 管理 購入書及び貸	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？		利用者から希望をとっている		利用者から希望をとっている
			利用者から希望をとっていない		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) 協業協定の書等に基づき	①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？	レ	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	レ	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
				協定書等のとおり管理していない		協定書等のとおり管理していない
		②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？	レ	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	レ	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
				協定書等のとおり実施していない		協定書等のとおり実施していない
	(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
				ない		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
			揃っていない		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	
			安全性に関わる損傷等がある		安全性に関わる損傷等がある	
	(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？	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
	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	
			適切に分別していない		適切に分別していない	
不備の数			0	0		
Ⅳ 緊急時対応	(1) 整備の仕組み	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
				作成していない		作成していない
	(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？	レ	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	レ	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
				協定書等のとおり実施していない		協定書等のとおり実施していない
				評価対象外施設		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	
			適切に管理していない		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	
			定期的に行っていない		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
			一部チェックに不備がある		一部チェックに不備がある	
			チェックしていない		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	
		一部の職員に実施していない		一部の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			

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
			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	
		レ 体制を確保している	レ 体制を確保している	
	(5) 防災 業務	②事故発生時の連絡体制を確保しているか？	レ 体制を確保していない	レ 体制を確保していない
			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
		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 評価対象施設だが、作成していない	レ 評価対象施設だが、作成していない
			レ 評価対象外施設である	レ 評価対象外施設である
		②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？	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
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
			レ 協定書等の職員体制をとっていない	レ 協定書等の職員体制をとっていない
		②協定書等のとおり開館しているか？	レ 協定書等のとおり開館している	レ 協定書等のとおり開館している
			レ 協定書等のとおり開館していない	レ 協定書等のとおり開館していない
		③事業計画書・事業報告書を公表しているか？	レ 公表している	レ 公表している
			レ 公表していない	レ 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
			レ 作成しているが不備がある	レ 作成しているが不備がある
			レ 作成していない	レ 作成していない
		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)	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
	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？	レ 情報共有している	レ 情報共有している	
		レ 情報共有していない	レ 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	
	(3) 個人 情報 保 護 ・ 守 秘 義 務	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？	レ 作成しているが、活用していない	レ 作成しているが、活用していない
			レ 作成していない	レ 作成していない
		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
			レ 整備していない	レ 整備していない
		②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？	レ 明確化し、周知している	レ 明確化し、周知している
			レ 明確化しているが周知していない	レ 明確化しているが周知していない
	(4) 経 理 業 務	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)	レ 明確化していない	レ 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
			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
		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)	レ 研修を実施していない	レ 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
			レ 一部の職員から取っていない	レ 一部の職員から取っていない
	(4) 経 理 業 務	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？	レ 取っていない	レ 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
		⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？	レ 適切に収集していない	レ 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
		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？	レ 適切に使用していない	レ 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
	(4) 経 理 業 務	①適切な経理書類を作成しているか？	レ 適切な措置を講じていない	レ 適切な措置を講じていない
			レ 一部適切な措置を講じていない	レ 一部適切な措置を講じていない
			レ 適切に作成している	レ 適切に作成している
		②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	レ 適切ではない書類がある	レ 適切ではない書類がある
			レ 適切に作成していない	レ 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
		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？	レ その他けん制機能を設けている	レ その他けん制機能を設けている
			レ 仕組みを設けていない	レ 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
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？		レ 明確に区分していない	レ 明確に区分していない	
		レ 存在する	レ 存在する	
		レ 存在しない	レ 存在しない	
⑤通帳や印鑑等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		
	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		
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？	レ 目的に沿わない支出がある	レ 目的に沿わない支出がある		
	レ 目的に沿わない支出がある	レ 目的に沿わない支出がある		
	レ 評価対象外施設	レ 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？		全て対応している		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		
			レ	市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	レ	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