

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市神之木地区センター
評価シート

評価機関名：横浜市立大学CSRセンター

平成 29 年12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) 図書の出し入れ、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	<p>【特徴的な取組】</p> <p>(2) 地区センター委員会等 地区センター委員会は、連合町内会・地区社会福祉協議会・近隣の小中学校・利用団体などの代表委員で構成しており、各方面からの意見要望を取り入れて、施設運営全般について審議している。</p> <p>(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他) ・神之木地域ケアプラザおよびナザレ工房との共催事業として、センターまつりやコンサートなどを実施している。 ・区民まつりをはじめ地域の各種イベントに出演する団体には部屋の優先利用や備品(和太鼓など)の貸出で支援している。 ・地区センターまつりには近隣の自治会・町内会より模擬店、中学校からはブラスバンド演奏の協力を頂いている。 ・近隣住民からの図書や玩具の寄贈を受け入れている。 ・絵画・写真などの作品の展示場所として館内廊下などを近隣住民の方に無料で開放している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 地域及び地域住民との情報交換 ・「地域及び地域住民との連携マニュアル」において、館として地域及び地域住民との連携の行事を含めた年間計画を立て実施している点。 ・地域及び地域住民と他施設との連携状況について実施状況を記録し、議事録にないものはTwitterで掲示している点。 ・「街頭アンケート」(対象者:不特定多数の地域住民、目的:地区センターのPR、地域住民のニーズ、センターまつりのPR)を実施し資料配布の範囲を拡大した点。</p> <p>(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他) ・地区センター委員会、利用者会議、利用者アンケートで出された課題を職員間でのミーティングを実施し、結果をスタッフ全員に周知したのちに、「ご意見、苦情、事件・事故、ヒヤリへの対応」として利用者に館内掲示している点</p>
II ・ 利用者 サー ビス の 向上	<p>【特徴的な取組】</p> <p>(2) 利用者アンケート等の実施・対応 利用者アンケートは毎年1回以上実施しており、その結果を男女別・年齢別のクロス集計なども行っている。自主事業についてもアンケートを実施し、これらの結果を施設運営に生かしている。</p> <p>(4) 公平かつ公正な施設利用 H18年より実施している「2か月前仮予約システム」では、バリアフリーの観点より電話・窓口に加えFAXでも受け付け、仮予約が重複した場合は公開抽選を行っている。</p> <p>(9) 利用者サービスに関する・分析対応 毎週開催している仕事帰りの人を対象としたトワイライトヨガ教室は常に満員状態。</p> <p>(10) 利用者サービスの向上全般(その他) 近隣住民の方よりの寄贈品(玩具、図書など)を積極的に受入れ、その一部は地区センターで有効活用している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2) 利用者アンケート等の実施・対応 ・利用者アンケートの集計結果の掲示は、年代別クロス集計や各設問の集計表とグラフ記述集計(要望に対する回答を含む)まで揃えて開示している点。</p> <p>(5) 自主事業 ・事業に発達障がい者を受け入れ、利用者のQOLを高めている点。</p> <p>(6) 図書の貸出し、購入及び管理 ・平成29年度、要望のあったコミックを取り揃え、1回あたり貸出冊数を6冊に増やし、新規登録者170名と貸出冊数30%増が実現している点。</p> <p>(7) 広報・PR活動 ・「広報よこはま」「神之木だより」、ポスター、チラシ等の紙媒体の他、HP・Twitter・YouTube動画(4種類)等、多様な広告媒体を活用している点。</p> <p>【参考意見】 ・YouTube動画について、より広告媒体としての効果を発揮するために、検索キーワードを工夫するなどして視聴回数を増やすとよい。</p>
III ・ 施設 ・ 設備 の 維持 管理	<p>【特徴的な取組】</p> <p>(1) 協定書に基づく業務の遂行 ・電気設備、空調設備、エレベーター、自動ドア、建築物などについては、高度な技術と専門性を有する経験豊富な専門業者にて定期点検を行っている。これらに加え、職員が1日3回建物の内外や設備の点検を行なって、異常の早期発見に努めている。 ・清掃は定期清掃と日常清掃があり、定期清掃は月に1回、部屋内の床、ロビー、トイレ、ガラスなどを専門業者にて清掃し、日常清掃はトイレ、ロビー、飲食・娯楽コーナー、図書コーナーなどを週3回は専門業者にて清掃しそれ以外の日は職員が清掃を行っている。 ・施設外の植栽については年2回専門業者にて実施している。</p> <p>(4) 利用者視点での維持管理 幼児が利用するプレイルーム内の玩具については月1回点検と消毒を実施している。また、プレイルームを含め幼児が利用する部屋にはコンセントカバーを設置している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 協定書に基づく業務の遂行 ・定期点検は専門業者に委託しているが、多岐に亘る点検報告書を、館長と担当の副館長で、内容を点検し、補修工事等の有無等適切な処置がなされている点。</p> <p>(4) 利用者視点での維持管理 ・3階の通路に「安全・安心・快適な施設」として「平成29年度施設管理計画・実績表」の掲示は、どの項目をいつ実施しているか一目で分かり、施設への安心感につながる評価できる点。</p> <p>(5) 施設・設備の維持管理全般 ・設備維持に関し、補修工事が高額の場合や、技術判断が困難な場合、横浜市の関係当局に技術相談票を提出して、適切な処理を行っている点</p>

	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	<p>【特徴的な取組】</p> <p>(2)防犯業務 防犯対策として1日3回施設内外を見まわり、不審者・不審物のチェックを行っている。</p> <p>(3)事故防止業務 緊急時の対応として、防犯・防災・事故対応・事故防止・災害対応・ヒヤリハット集などのマニュアルを整備している。</p> <p>(4)事故対応業務 職員は初級救命救急法・AEDの取扱いを全員習得し、加えて館長は甲種防火管理者としてあらゆる災害・事故・緊急事態に備えている。</p> <p>(5)防災業務 ・緊急災害時に備え、飲料水・防寒アルミシート・簡易担架用のT-シャツを備蓄している。 ・防災対策として年2回火災発生時を想定した避難訓練を行っている。その内1回は利用者を入れて3施設合同で実施しており消防署の指導を得ている。また、館長あるいは副館長は地域防災拠点で行われる防災訓練にも参加している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2)防犯業務 ・鍵BOX内の鍵と鍵番号が、鍵BOXの上に掲示されている館内地図にも表示がされ、鍵の管理が容易になっている点。</p> <p>(3)事故防止業務 ・地区センター館長会で取りまとめた「横浜市地区センター事故事例ヒヤリハット」は事例研修に活用し、類似事故の予防、未然防止に役立っている点。</p> <p>(5)防災業務 ・災害対応マニュアルを作成し、飲料水等を多数備蓄し、緊急時対応に備え、また、防災用品なども整備している点。 ・3館合同(横浜市神之木地域ケアプラザ・ナザレ工房・神之木地区センター)で開館中に避難訓練を実施したが協力者が少ない課題を見つけた点。</p> <p>【参考意見】 ・3館(神之木地域ケアプラザ・ナザレ工房・神之木地区センター)の連絡体制を強化し、日頃から緊急時に備える点とよい。</p>
V 組織運営及び体制	<p>【特徴的な取組】</p> <p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組 ・常勤者・スタッフともシフト勤務であり、情報の共有化が大きな課題となる。そこで常勤者&スタッフ業務日誌、スタッフ回覧、伝言板、スタッフミーティングなどにより情報の共有化を図っているが、これらに加え業務や施設運営にかかわる約60種類のマニュアルを作成し活用している。 ・研修参加者は研修内容やレポートを提出することで、他の職員にもその内容を周知している。</p> <p>(5)組織運営及び体制全般(その他) ・職員にとって「楽しい職場」とするため、風通しがよく、明るく、かつチームワークのよい職場づくりを心掛けている。また、仕事を行う上での「今日の心掛け」を業務引き継ぎ時を利用して唱和している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組 ・役割に応じた年間研修計画(14テーマ)が設定され、職員の資質向上に役立つと期待される点。 ・全員参加の必要な研修は2日間企画され、どちらかに参加して全員参加するよう配慮されている点。</p> <p>(5)運営目標 ・H28年度の自己評価では、運営効率の改善項目として利用者数、部屋稼働率、図書貸出冊数について数値目標をかかげ、実績値と要因分析を行い、次年度の改善策を講じている点。 ・配当予算執行状況を毎月作成し、予算実績の状況を費用別に検討している点。毎月、部屋毎稼働率推移、時間帯別稼働率等の数値をグラフ化して分析している点。</p> <p>【参考意見】 ・ニーズ対応費使途一覧に品目、金額のみならず数量を記載し、説明責任遂行および利用者との信頼関係構築につなげるとよい。</p>
VI その他	<p>【特徴的な取組】</p> <p>施設利用者満足度の向上、細やかでより良いサービスの提供により、リピーターが増えるように取り組んでいる。</p> <p>①団体専用ロッカーの設置</p> <p>②季節のおりがみ、季節ごとの飾り付け、顔だしパネルなどで常に新鮮さを感じてもらっている。</p> <p>③広報誌「神之木だより」にご利用団体の活動支援としてサークル紹介を掲載している。</p> <p>④プレイルームに近隣子育て支援関連チラシ50種を設置し新しい情報をつねに置くようにしている。</p> <p>⑤ロビー及び中・小会議室&料理室でWiFiを使えるように無線LAN設置。持込みPC専用席も設置。</p> <p>⑥受付に筆談機、老眼鏡、血圧計を備えている。</p> <p>⑦貸出図書の法人所管の他の施設での返却可能。(H30.1より)</p> <p>⑧利用料金の法人所管の他の区内施設での相互收受。(H30.1より)</p> <p>⑨月毎の混雑マップ(部屋毎、曜日毎、時間帯毎の混雑状況)を掲示。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>・「笑顔で・明るく・親切にお客様の立場で考えます」を運営方針にしています。スタッフの皆様の声でも利用者から「行ってよかった」「また、行きたい」と思っていた点。</p> <p>【提案事項】 ・文書管理については現状紙ベースやサイボウズを使ったPCでの管理になっています。サイボウズの中のフォルダーは各フォルダーが同格になっていて検索しにくい状態にあるので、フォルダーを階層毎に分類するか、ツリー構造にするかを検討するとよい。</p>

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>(1) 地域の広報誌の館内掲示 近隣の小学校の学校だよりや地域まつりや盆踊りのポスター</p> <p>(2) 地域の掲示板への施設情報の掲示 ・広報誌「神之木だより」を毎月2500部発行、イベントポスターは量販店・病院・学校・郵便局に掲示 ・こども向け講座の場合は近隣の4学校の各家庭向けにチラシを配布</p> <p>(3) 不特定の地域住民への街頭アンケートを実施(H29.11)</p> <p>(4) 関係機関・施設との連携 ・神之木地域ケアプラザ、ナザレ工房と共催事業や設備維持管理などに関し、その都度協議している。 ・区主催の地域施設間連携会議に参加している。 ・小学校の街探検、中学校(神中・浦中)の職業体験学習を受け入れている。</p> <p>(5) 地域の行事への参加 ・神奈川区民まつりに法人として出店、地域の祭りや盆踊りに参加 ・連合町内会の会合や地域防災拠点の防災訓練や地域清掃「わが町かながわマナー違反一掃作戦」に参加している。</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>・資料「地域及び地域住民との連携マニュアル」、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>・地域及び地域住民との連携の行事を含めた年間計画を含むマニュアル(「地域及び地域住民との連携マニュアル」)を作成し実施している点。 ・地域及び地域住民と他施設との連携状況を記録し、議事録やツイッターで公開している点。 ・「街頭アンケート」(対象者:不特定多数の地域住民、目的:地区センターのPR、地域住民のニーズ、センターまつりのPR)を実施し資料配布の範囲を拡大した点。</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>	

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)> 資料「センター委員会議事録(H29.7.7)」、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)>	

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)> 資料「センター委員会議事録(H29.7.7)」、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)>	
・地区センター委員会から抽出した課題について職員ミーティングにて問題への対処と実施方法を職員間で検討・共有・周知し、実施・結果の対応状況を館内掲示している点。	

(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)>
・地区センター委員会、利用者会議、利用者アンケートで出された課題を職員間でのミーティングを実施し、結果をスタッフ全員に周知したのちに、「ご意見、苦情、事件・事故、ヒヤリへの対応」として利用者に館内掲示している点
<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)> ・利用者会議を年2回開催している点(H28年度実績 H28.9.17、H29.3.22)。 ・200～250の利用団体に直接、利用者会議の案内を手渡し、受付で配布して周知している点。また、「神之木だより(2017年8月号)」にて、利用者の会議予定日とともに「みな様のご参加をお待ちしております」と記載し、利用者への参加を呼びかけている点。	

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
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「利用者会議議事録(H28.9.17、H29.3.22)」他、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)> ・利用者会議(H28.9.17、H29.3.22)において、「予約が取りにくい、空き情報はリアルタイムに更新できないか」という意見があり、従来、予約時間の更新までにタイムラグがある、という課題を抽出した点。	

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)> 資料「利用者会議議事録(H29.3.22)」「スタッフミーティング議事録(H29.4.24)」 <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)> ・利用者会議(H29.3.22)で提示された「予約時間のタイムラグ」の課題に対して、H29.4月より仮予約を受けた時点でPCに入力リアルタイムで反映するように変更した点。 ・利用者会議で挙げられた意見については、対応状況を館内掲示「平成29年 ご意見・苦情・事件・事故・ヒヤリへの対応状況」にて周知している点	

(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)> 利用者アンケート(実施時期:H29.2.15～H29.3.8、回収366枚)、街頭アンケート(実施時期 H29.11.11および11.15、回答112人) <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1回のアンケートに加え、不特定の地域住民への街頭アンケート(H29.11.11、11.15)、自主事業のアンケートを実施している点。	

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)> 資料「利用者アンケート集計表(H29.3.18)」、「利用者アンケート記述集計」、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)>	
・利用者アンケートに記載された全ての意見を「利用者アンケート記述集計」にまとめ、その中から、卓球台の配置に関する意見や卓球の個人利用料金に関する課題を抽出した点。	

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)> 資料「平成29年度ご意見・苦情・事件・事故・ヒヤリへの対応状況」 <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)>	
・卓球台の配置に関する意見(アンケート)についてスタッフミーティング(H29.6.26)にて検討し、卓球台の配置を変更した点(H29.6.28)。 ・「個人利用の卓球の利用料金を徴収するべきだ」というアンケートに寄せられた意見に対して、H29.6.21に区役所に検討を依頼した点。	

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)> 現場確認(掲示物「利用者アンケート結果」、自由閲覧ファイル)、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)> ・利用者アンケートの集計結果の掲示は、年代別クロス集計や各設問の集計表とグラフ記述集計(要望に対する回答を含む)まで揃えて開示している点。 ・アンケート結果は、利用者会議・センター委員会の他、館内掲示、館内で閲覧できるファイル設置等、複数方法により公開している点。	

(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)> ・ご意見ダイヤルのポスターは、3か所(3階エレベーター前、3階掲示板の「ご意見コーナー」、および4階のエレベーター前掲示板)に掲示され、利用者の目を引くよう配慮している点。	

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2か所に設置、ホームページで受付。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・ご意見箱は受付前(3階)とレクホール前(4階)の2か所に設置している他、ホームページからもご意見を受け付けている点。館内の2つの会議室に「ご意見をお寄せください」の掲示物を掲示し、投函を呼び掛けている点。 ・ご意見箱には記入用紙、筆記具を備え、記入スペースを確保し、利用者が記入しやすいよう配慮している点。 	

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「ご意見・苦情対応マニュアル(H29.9改正)」 「ご意見・苦情等の対応・解決の仕組・手順」</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> <ul style="list-style-type: none"> ・ご意見箱を毎日確認し、投函されていたご意見は責任者(館長と担当副館長)が内容を確認し担当副館長が回答し、ご意見コーナーに掲示している点。直接口頭で苦情があった場合には、ご意見用紙に代筆し、回答と共に掲示している点。 ・スタッフ回覧やスタッフミーティングにてスタッフ全員に周知して情報を共有している点。 	

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「ご意見・苦情等の対応・解決の仕組・手順」の掲示(A3ラミネート化)</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> <ul style="list-style-type: none"> ・館内掲示板にA3サイズのラミネート化した掲示物により周知している点。 	

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	
<p><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)></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>・窓口寄せられた意見・苦情については「スタッフ業務日誌(H29.5.18)」に記録している他、ご意見箱に寄せられた意見・苦情の内容および回答を「平成29年度ご意見・苦情・事件・事故・ヒヤリへの対応状況」に記載している点。</p>	

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	
<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「平成29年度ご意見・苦情・事件・事故・ヒヤリへの対応状況」の回覧簿(H29.9.25)</p> <p><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>・利用者からのご意見・苦情は常勤者・スタッフで問題の分析や課題の検討を行い、対応を含め伝言板・引継ぎミーティング・スタッフ回覧・スタッフミーティングなどで全員に周知している点。</p> <p>・過去(H24～28)の苦情対応事例について、「過去の事故・ヒヤリの教訓を生かしているか」という資料に集約し、回覧して、職員全員で情報共有して、注意喚起している点。</p>	

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	
<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「平成29年度ご意見・苦情・事件・事故・ヒヤリへの対応状況」の掲示物</p> <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)></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>・ご意見箱での苦情やご意見については、回答と合わせて館内で掲示している点。</p> <p>・受付や利用者会議で挙げられた意見は、利用者会議の配布資料に記載して公表している点。</p>	

(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"> ・毎月発行の「神之木だより」には自主事業、施設内容や利用方法を掲載し約2500部を地域に配布している。 ・利用案内を4種類(一般向け、小学生高学年用、低学年向け)、に加え施設の写真集およびパンフレットを備えている。 ・プレイルームは外国人の利用者も多いことより、その利用方法について多国籍言語(英語・中国・ハンガル)で掲示している。 ・通行者の目につきやすい玄関前に大型看板を設置し部屋の紹介や事業の紹介を行っている。同時にチラシラックには一般向け利用案内、パンフレット(神之木&こらぼ)神之木だより、自主事業のチラシなどを置いている。 ・ホームページでも施設概要、利用案内などに加え新着情報を公開している。 ・Twitterも開設しておりイベント・講座情報、館内の様子などを利用者の方にいち早くお知らせするようにしている。 ・広報宣伝用の4種類の動画をYouTube上で公開している。 	<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>HP、YouTube動画、Twitter、資料「神之木だより」「利用案内」、現場確認(看板、掲示板)</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"> ・HPで施設概要、利用案内の他、イベントやセミナー等の新着情報を公開している他、施設案内の印刷用PDFファイルを公開している点。 ・Twitterを随時更新してイベントや講座等の情報を配信している点。 ・YouTube動画は利用案内版、子育て編、音楽編、体操・ダンス編など4種類を配信し、利用目的に応じた施設活用方法を紹介している点。

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> <ul style="list-style-type: none"> ・一般向けの利用案内(2種類)の他、振り仮名を使用し平易な文面にした(小学生高学年用、低学年向け)の利用案内を作成し、計4種類の利用案内を備えている点。 ・利用案内の他、施設の写真集およびパンフレットを受付に備えている点。 	

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	
<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> <p>・「利用要綱(H28.4.1)」を公開ファイルに綴り、ファイルをエレベーター前ホールの棚に設置し、自由に閲覧可能としている点。</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)> ホームページ、ヒアリング、掲示物(ポスター、抽選の様子の写真)</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>・部屋の2ヶ月前仮予約の抽選は毎月8日の午前11時に公開抽選を行い公平性に配慮している点。また、その旨をホームページや掲示物で周知している点。抽選日の写真を証拠として館内掲示により周知している点。</p> <p>・2ヶ月前の優先予約状況をホームページで公開し、リアルタイムで利用者が予約時に空室情報を確認できるよう配慮している点。その予約方法として直接申込み、電話、FAXの選択肢があり利用者の便宜を図っている点</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)> 資料「障がい者への理解と対応」 H28.12.16、19の2回実施</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>・H28年度は法人主催で「障がい者への理解と対応」を年2回実施(H28.12.16、12.19)し職員8名が出席。館長を含め職員7名は神奈川区主催「障害者の人権を改めて考える」(H28.12.6)に出席したため、全員出席を確認した。</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)> 資料「平成28年度自主事業報告」(様式5)、「平成29年度自主事業計画書及び実施報告書」、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)> ・H28年度は33事業、209回、12778人の参加者を集め、平成29年度は40事業を展開している点。・H29年度には、夜間開催事業を2事業増やした点。・また、稼働率が低い料理室、茶室で積極的に事業を開催している点。・事業に発達障がい者を受け入れ、利用者のQOLを高めている点。 ・地域振興課からの依頼によるタイアップ事業や施設内にある地域ケアプラザとの共催で事業を新たに企画した点。</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>・内容を見直すことで事業名を変更したのものとしては、「ジャパニーズコンサート→日本伝統文化フェスティバル」、「チクセン鉄道祭り→レゴフェスティバル神之木」、「クリスマスコンサート→クリスマスマジックショー」、「茶道入門講座→日本舞踊教室」がある。このほか、講師都合による開催時期の見直しや利用者要望による開催回数の増加もある。また、社会情勢の変化を踏まえ、企画を中止ないし見直した事業もある。</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>・すでに部屋を利用している新しい団体の活動の新規性に着目し、事業企画への協力を求め、事業が実施できた点。 ・子育て支援の一環として、夏休みに子供向けおよび親子講座を3講座追加開催している点。 ・企画担当職員が日頃から地域やニュースの話題を収集し、新規事業の可能性を探っている点。</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 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)> 資料「図書管理マニュアル」(平成29年7月27日最終改正)、「リクエスト申込書」、ヒアリング <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)></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)> ・図書購入基準を明確化し、利用者にも周知している点。・新着図書については毎月、模造紙に図書の表紙をカラーコピーし、その隣に内容を手書きし、利用者にもアピールしている点。・リクエスト図書のうち旧刊については書籍購入費節約のため、リサイクル書店で購入している点。・平成29年度、要望のあったコミックを取り揃えたり、1回あたり貸出冊数を6冊に増やし、新規登録者170名と貸出冊数30%増が実現している点。</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
<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> <p>・毎月、広報よこはま神奈川区版に事業紹介記事を掲載している。また神奈川横浜市のホームページでも見られるように「横浜カレンダー」に行事・イベント情報を掲載している。</p> <p>・施設の広報誌(神之木だより)を毎月発行し、近隣の自治会・町内会に配布(約2500部)し各家庭や掲示版などに情報提供している。</p> <p>・子ども向けの教室や開港記念日(0602)イベントなどについては近隣の4小学校の家庭向けに小学校経由でチラシを配布している。</p> <p>・センター祭りなど大きなイベントについては近隣の郵便局・量販店・病院などにもポスターを掲示している。</p> <p>・パンフレット、チラシ、神之木だより、利用案内などは人目につきやすい1階エントランスのチラシラックにも設置している。</p> <p>・ホームページには利用案内・施設概要・イベント情報・サークル情報などを掲載している。また、Twitter上でも最新情報を発信している。</p> <p>・料理室専用チラシの掲示</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>資料「神之木だより」、館内掲示、HP、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>・HPは「JIS X8341-3:2016高齢者・障害者等配慮設計指針」に対応することを目標として、高齢者、視力が弱い方にも見やすいよう、ウェブアクセシビリティの確保と向上に配慮している点。</p> <p>・無線LANサービスを提供している点(H29.12.1再開)。</p> <p>・「広報よこはま」「神之木だより」、ポスター、チラシ等の紙媒体の他、HP・Twitter・YouTube動画等、多様な広告媒体を活用している点。</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"> ・スタッフはお揃いの濃紺のエプロン(夏場はアロハシャツ)と名札を着用している。 ・来館者を「おはようございます、こんにちは、こんばんは」で出迎え、「ありがとうございました。お疲れさまでした。またご利用ください。」の挨拶でお送りしている。 ・電話では、地区センター名および職員の名前を述べ、ベルを3回以上鳴らした時は必ず「お待たせいたしました。」と伝えている。 ・受付スタッフは利用者の要望にすぐに対応できるように常に立っている。 ・「笑顔で、明るく、親切に、利用者の立場で」のモットーであるが、利用者の年齢層が広いので、それぞれにあった対応を心がけている。 ・スタッフとの会話を一つの楽しみに来館する高齢者とは、事務的な話だけでなく適宜気候の話など雑談をするよう心掛けている。 	<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"> ・基礎編、実践編、クレーン対応からなる「お客様対応ガイド」を採用時に説明している点。 ・館長自らが、45項目からなる「今日の心がけin神之木地区センター」を作り、スタッフが毎日毎時間の引継時に一つ取り上げてシフトスタッフ間で復唱している点。 ・2コール以内の電話対応が実現できていた点。 ・利用者の来館、退館時には必ず挨拶している点。 ・職員スタッフは共通のエプロンと名札を着用している点。

(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> <p>①利用者数、利用料金収入、部屋稼働率を経営上の指標とし、これらについて、年度初めに年間目標値をたて、これらの数値を実現するための施策をたて、毎月実績値をフォローし、対策と合わせて毎月開催される館長会で報告している。</p> <p>②利用者アンケートについては、毎年1回以上実施しており、その結果を男女別・年齢別などのクロス集計などを行っている。また自主事業についてもアンケートを実施しており、これらの結果を施設運営に生かしている。特に備品に関するご意見・ご要望については「すぐやる課」で対応している。</p> <p>③稼働率の向上とともに、利用者の方より「思い通り部屋が取れない」とのご意見があり、以下の対応を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・比較的稼働率の低い料理室の利用拡大のため料理目的外利用の場合の割引サービスの導入 ・茶室の利用拡大に向けて長机・椅子の設置 ・移動可能な電子ピアノの購入。 ・お部屋の「混雑マップ」の掲示。 	<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"> ・稼働率の低い料理室(H28年度38.3%)において、料理外使用割引制度を開始(H28.8)し、下半期の稼働率アップ(5.8ポイント上昇)を実現した点。茶室の畳の新調(H29.3)、長机購入(H28.11)・椅子の設置により、茶室の稼働率向上を図った点。 ・上記取組によりH28年度の稼働率は72.3%(計画比3.3ポイント上昇、前年比1.3ポイント上昇)であり全市80館中5位を実現した点。

(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)>

・館長会議にて、年間目標値を立て、稼働率、利用料金収入、貸出し冊数、等の運営状況を分析している点。(館長会議事録H29.10.26他)。
・館内貸出図書を指定管理者が運営する他の地区センター4館でも返却できるようにし、神奈川区読書推進活動に協力している点。
・図書コーナーにWiFi接続されたノートパソコンが2台設置され、調べ物をする利用者への便宜が図られている点

<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)>

・YouTube動画の視聴回数について、現時点(H29.12.6)で「利用案内版」は29回、「子育て世代編」は337回、「音楽編」は176回と少ないため、検索キーワードを工夫して視聴回数を増やすとよい。
・来館割合が少ない一般男性を対象とした自主事業を既設の「男子厨房部」を基礎として拡大発展させるとよい。
・図書配架を利用者の動線や目線を意識した配置とすることで所蔵図書のさらなる活用が期待できる。

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)> ・日常保守管理及び定期点検は電気・機械設備、衛生管理、建物、清掃等と多岐に亘り、専門業者に委託している業務は多いが、それぞれの点検報告書を館長及び担当の副館長が内容を確認し、必要な処置を適切に実施している点。(具体例:冷却水ポンプの補修工事、屋上パラペットの補修工事等高額の工事を伴う案件は技術相談票で横浜市と相談し、処置を決めている。)	

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)> ・床のワックス塗布や高所でのガラス清掃等定期清掃は休館日に実施し、日常清掃は隔日で清掃業者に委託し、その他4日間は職員・スタッフが清掃している。開所後25年経過した施設であるが、ロビー・廊下・トイレ、水周り、図書室、プレイルーム・料理室・工芸室等各室とも整理整頓・清掃が行き届いている点。	

(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	
<(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)>	
<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	
<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)>	
<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"> ・次の5点(防犯カメラ一式・電気焼窯(2台)・作業台7台・エプソン・プロジェクター一台・ホワイトボード)について検証した。 ・備品管理番号及び機器類・設備の形式番号も一致しており、適切に管理している点。 	

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	
<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)>	
<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"> ・卓球台は老朽化が進んだ台もあり、3か月に1回卓球台の支持金具のボルトの点検を実施している点。 ・工芸室の電気焼窯の脇に「高温注意」の掲示があり、利用者の安全を図っている点。 ・3階および4階のトイレ(男子・女子)の入り口は床面に段差があるため、段差解消スロープを使い、躓き防止に配慮している点。 	

(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	
<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>・神之木地区センターはケアプラザとの合築の施設で、ゴミ置き場は1階の同じ場所にあるが、区分けが明確で適切に管理されている点。</p>	

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	
<p><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)></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>・ゴミは適切に分別され、マニフェストが発行されている。発行したマニフェストのE票が確実に回収されている事を確認している点。</p>	

(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"> ・施設内の汚れ易い共有スペース(ロビー、トイレ、廊下など)は週3回の業者による清掃日以外は、職員が清掃を行っている。 ・プレイルーム内は閉館前に毎日職員にて清掃している。また、遊具の清掃・点検を遊具点検表を作成して定期的実施している。 ・食品を扱う料理室・給湯室などを主体に年6回業者にて害虫駆除(ゴキブリ)を行っている。 ・月1回の定期清掃では、専門業者が各部屋・トイレ・廊下などの清掃を行っている。 ・植栽の剪定は年2回業者にて実施している。 ・全館集中空調方式のため部屋毎の温度調整が困難なケースがあるので、必要に応じて団扇や扇風機を貸し出ししている。 ・特にプレイルームは幼児の利用場所であることを考慮して、壁付の首振り扇風機を設置している(H29.11) 	<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(トイレ・ロビー・プレイルーム・水周り・植栽・外溝等)、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"> ・施設内の共有スペース(ロビー・トイレ・廊下等)は週3回専門業者による清掃、その他4日間は職員による清掃を行っている点。 ・プレイルームは閉館前に毎日職員による清掃と、月1回遊具の消毒・安全点検を行っている点。 ・全館集中空調管理方式のため部屋ごとの温度調節が困難な場合があり、必要に応じて団扇や扇風機を貸し出し、プレイルームには首振り扇風機を設置している点。

(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"> ・3階の通路に「安全・安心・快適な施設」として「平成29年度施設管理計画・実績表」が掲示されている。どの項目をいつ実施しているかが一目で分かり、掲示は施設への安心感につながり評価できる点。 ・設備の維持に関して、工事費が高額の場合や、補修内容について判断に困る場合は所管局に技術相談票にて対応を相談している点。(例:冷却水ポンプの補修工事、屋上パラペット補修工事等) <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)>	

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(事務室内に鍵ボックス、鍵の場所の地図)、資料(鍵管理台帳)、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)>	
・鍵BOX内の鍵と鍵番号が、鍵BOXの上に掲示されている館内地図にも表示され、鍵の管理が容易になっている点。	

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)>	
・1日3回施設内外点検、機械室は一週間に1回点検している点。 ・「神之木地区センター施設内外点検日報(点検箇所:AED、入口内外、エレベーター、飲食・娯楽・図書、消防設備(消火器、消火栓、誘導灯)、火気使用機器、廊下・階段非常口、駐輪場、3階空調機械室、4&5階機械・電気室、4&5階屋上、植栽・生垣、外壁 (週1回点検項目)H29. 7. 17~7. 23」を確認した。	

(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)>	
・点検日報の点検項目の他、プレイルームの玩具消毒や卓球台の定期点検を行っている点。	

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)>	
・テーマ(「横浜市地区センター事故事例ヒヤリハット」)実施日:6月スタッフ回覧(全員回覧捺印)	
<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)>	
・横浜市地区センター館長会で取りまとめた「横浜市地区センター事故事例ヒヤリハット」は事例研修に活用し、類似事故の予防、未然防止に役立っている点。 ・「平成29度 ご意見、苦情・事件・事故・ヒヤリへの対応状況」の中で挙がってきたヒヤリハットの事例を検討・分析対応・実施している点。	

(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:職員育成マニュアル」の中で定めている救命救急(含むAED操作)研修。日程:H28.8.5~31。人数:13名全員出席。およびH29.11.22(2名参加)計15名全員 <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(事務保内に掲示)、資料(対外的、内部的に連絡表) <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	
<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)> <ul style="list-style-type: none"> ・災害対応マニュアル(最新版H29.8.12)を作成し、法人費用で飲料水(500ml入りボトル360本)と、飲料水以外の水576本、アルミブランケット(70枚)、簡易担架用のT-シャツ20枚などを備蓄し、緊急時対応に備えている。また、防災用品として、ヘルメット・軍手・ラジオ・拡声器、懐中電灯、救急箱などを整備している点。 	

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	
<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)> <ul style="list-style-type: none"> ・「消防設備研修」H29.8.28 消防設備の専門家による消防設備の取り扱い、避難通路、避難設備の確認(全員15名) 火災報知器の使い方、消火器、消火栓ホースの使い方、防火扉の開閉 火災避難訓練 ・3館合同(横浜市神之木地域ケアプラザ・ナザレ工房・神之木地区センター)の開館中の避難訓練・H29.3.16に実施協力者(利用者)1割程度と少なく課題である。職員4名参加 	

(6) 緊急時対応全般 (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)> <ul style="list-style-type: none"> ・震災時を想定したエレベータ閉じ込め事故での救出方法について、エレベータメンテナンス会社の協力を得て「エレベータ解錠訓練」をH25.12に実施したが、その手順をマニュアル化(最新版H29.9)し緊急事態に備えている点。 ・料理室の「冷蔵庫」には電源配線とアース線が設置され、感電による人体の安全が確保されていた点。
<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)> <ul style="list-style-type: none"> ・3館(神之木地域ケアプラザ・ナザレ工房・神之木地区センター)の連絡体制を強化し、日頃から緊急時に備えるとうい。

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)>	

②協定書等のとおり開館しているか？

※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、協定書等のとおり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"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり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)>	
受付前の通路に「事業計画・事業報告書の閲覧希望者は申し出て下さい」の掲示があり、受付に常備されている。	
<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)>	

(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)>	
・研修対象者(館長、副館長、スタッフ等)別の研修が、計画されており、館長・副館長にはマネジメント能力・自主事業計画・経理など、その他は全員受講する人権研修・個人情報保護研修・接遇などの研修が年間で合計14回計画されており、職員・スタッフの資質向上に役立つと思われる年間計画である点。	

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)> 資料「H29年度研修計画・実施記録:個人情報保護研修(H29.8.28)」、ヒアリング	
<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)>	
・指定管理者研修・設備研修・経理等:館長、副館長対象。 ・人権研修・個人情報保護・AED救急救命・認知症サポーター・接遇等:全員対象	
<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)>	

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>全職員がすべての業務に精通するため精力的に研修を行う一方、それらの研修に全職員が参加できるように次の措置を講じている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・常勤職員は職務免除、時間給職員は研修は業務の一貫として勤務調整を行い時給にて研修費を支給している。 ・研修実費(教材費・講師料・交通費など)がかかる場合は、その費用は全額法人が負担している。 ・研修情報は法人事務局より定期的に配布され、常に参加できる状況にある。 	<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「経理業務研修(H29.9.21)」「自主事業入門研修報告(H29.10.30)」、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"> ・研修は業務の一貫と見なし、勤務調整が行われ、時給の支給、交通費などは実費が支払われ参加しやすい環境となっている点。 ・研修情報は法人から定期的に配布され、意欲有れば参加しやすい状況になっている点。

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>資料「感染症対策指導者養成(H29.9.21)」「自主事業入門(H29.10.30)」の研修報告等</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> <ul style="list-style-type: none"> ・常勤者が参加した外部研修については、研修レポートを作成し、常勤者間で回覧することで共有している点。(例:感染症対策指導者養成(H29.9.21)、自主事業入門(H29.10.30)研修報告及び講義資料) 	

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)>	
・業務遂行上必要なマニュアル(窓口対応手順・利用申し込み手順対応・接遇等)・設備の維持管理など約60種類を整備して活用している点。	

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)>
(1) 職員の資質向上について ・スタッフミーティングでは業務マニュアルに基づく業務研修(レジスターや図書管理システム、各種備品の取扱いなど)、苦情や事件・事故への対応研修、接遇研修、消防避難訓練研修などを行っている。 ・利用者の高齢化を考慮し認知症サポーター研修を全職員が受講している。 ・個人情報保護研修、救命救急研修、人権研修については法人主催の研修に全員参加している。 ・常勤職員は横浜市主催の設備研修や指定管理者研修などにも参加している。	資料「経理業務研修(H29.9.21)」「自主事業入門研修報告(H29.10.30)」、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)>
(2) 情報共有について ・業務や管理運営上のマニュアル化を積極的に進めており、現在約60種類のマニュアルを整備している。 ・スタッフ間の連絡・引継ぎは業務日誌及び引継ぎ会議で、常勤者間は常勤者業務日誌で、常勤者よりスタッフへはスタッフ回覧および伝言板を活用し、全員の意思統一にはスタッフミーティングを利用している。	<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)>
	・役割期待に応じた年間計画が設定されており、副館長には設備管理・経理業務・自主事業計画の研修があり、スタッフを含む職員全員には人権・個人情報保護・AED操作研修等があり、それぞれ役割の資質向上に寄与すると期待される点。 ・休館日には全員出席して、業務研修(図書管理・備品取扱い)、苦情対応研修、接遇研修、スタッフミーティングで情報共有・意思統一を図っている点。

(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)>	
・個人情報保護方針を館内に掲示し、地区センターだより、チラシ、利用申込用紙等にも個人情報の取り扱いを明記して利用者への周知を図っている点。	

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)>	
・館内に掲示している個人情報の保護方針のなかで明確にしている点。・「個人情報保護マニュアル(H28.3.1改訂)」を整備するほか、HPにおいて個人情報の取り扱い方針として、「個人情報に関する法令およびその他の規範を遵守し、個人情報保護に万全を尽くし、個人情報を厳正に管理し、利用目的等を達成次第適正に廃棄する」旨を公表している点。	

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)>	
・法人主催で、H29年8月に2回実施し、どちらかには出席し、全員受講している点。	

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 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> <p>・法人主催で実施した「個人情報保護に関する研修」のあと、全員に誓約書を提出して貰い、一覧表で確認している点。</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>・館内掲示物「個人情報保護方針」やホームページにおいて個人情報の収集の範囲を明示している点。</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>・利用案内、神之木だより(広報紙)、利用許可書兼領収書、図書関係書類、HPなどに個人情報の取扱いについて明記している点。</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 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 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"/> 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(事務所内のPC・シュレッダー・保管庫等)、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)> ・書類の保存はマニュアルを作成して、各書類の保管期間、廃棄処理要領を定めて実施している点。 ・個人情報の記載された資料は最終退出時に鍵のかかる戸棚に保管している点。 ・PCのパスワードは3ヶ月毎に変更している点。	

(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 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 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"/> 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)> ・法人作成のマニュアル「経理労務マニュアル(H29.9)」において、経理処理の実務上の注意点をまとめ、ミスを防ぐ工夫をしている点。 ・利用料金収入などの日計表(伝票)には誤入力したレシートを含めて全てのレジのレシートを貼り付けた上で、3人が確認後押印している点。また自主事業の伝票には電算番号を付与して適切に管理している点。	

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 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"/> 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	<input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
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「経理規定(H28.3.1)第6条」「こらぼネット経理・労務マニュアル(平成29年9月改訂)」</p> <p><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)></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"> ・金種票を作成して現金残高・現金出納簿と照合し、出納担当者・経理担当者・経理責任者の2-3名が確認押印することで、帳票の証拠力向上と経理と出納の相互牽制の強化に配慮している点。 ・経理担当者(副館長)が経理研修を年1回は受講し、経理処理の理解を深めている点。 	

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 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 type="checkbox"/> 明確に区分していない
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)> 資料「平成28年度決算施設別内訳表」「平成28年度収支報告(法人全体)」</p> <p><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)></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"> ・資料「平成28年度決算施設別内訳表」において、指定管理者が管理する全施設の施設別収支と指定管理者事務局の収支の合計が明示され、かつ、当該施設を他施設との比較分析することが可能である点。 ・3施設の経費按分について見直し、平成28年度から按分比率を改訂した点(「建物所有区分及び管理運営に関する覚書(H27.10.19)」)。 	

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 checked="" type="checkbox"/> 存在する
<input type="checkbox"/> 存在しない	<input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<p><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)></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"> ・下記3項目の伝票を確認した。①自主事業収入(H29.8.8)、②消耗品費(H29.7.31)、③自主事業費(H29.4.30) 	

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(通帳・印鑑保管場所)、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)>	
・通帳と印鑑の管理者は別々の管理者により、それぞれ施錠して保管され、内部統制を強化している点。	

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 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 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"/> 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)> 資料「平成28年度・平成29年度ニーズ対応使途一覧」、支出伝票、ヒアリング <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)>	
・利用者からの要望(備品の更新など)については対応している(例:H29. 2の利用者アンケートにおいて要望があり、麻雀卓を購入(H29.5.31)。) ・ニーズ対応費の支出内容についてはセンター委員会や利用者会議で報告している点。	

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> <ul style="list-style-type: none"> ・照明の間引きや、きめ細かな温度管理などで、電気料および空調用ガス代の節減に努め、前年度との比較検討をしている。 ・コピーは不要な裏紙に印刷し、複数原稿のある時は両面に、印刷枚数が多い時は単価が安い印刷機を利用している。 ・他施設からの送付物の封筒は、当施設からの広報誌を配布する場合に再利用している。 ・職員による軽微な修繕の実施とボランティアによる料理室の包丁研ぎを行っている。 ・高額(約10万程度以上)な修繕については、必ず相見積もりを取っている。 ・横浜市から施設名義の通帳に指定管理料が振り込まれるが、それを法人名義の通帳に振替え出金元を一つにすることで振込手数料の軽減を図っている。 ・粗大ゴミの処理については、法人全体で業者と契約し複数施設の粗大ゴミを一括処理している。 ・リサイクルコーナーやゆずりますコーナーを設置し家庭で不要になった玩具や図書を積極的に受け入れている。 	<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「平成29年度経費予算実績対比」「平成29年度ガス代前期比較表」「経費節減実績」、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"> ・照明間引き・温度管理による光熱水費節減(H28年度は前年比141万円減)、裏紙・封筒再利用による消耗品費の節減、振込手数料節減、清掃費節減等に努めている点。 ・経費節減実績の資料にて、相見積もりの結果の記録を残している点。・自販機メーカー変更によるマージンアップや団体専用ロッカー負担金アップ(H28.4)による収入増加への取組、NPO法人からの協賛金支援等により収益向上を図った点。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・前年度の自己評価結果において図書貸出冊数が前年比9%ダウンしていたため、貸出冊数増加と読書活動普及に取り組むため、利用者アンケート(H29.2)で図書の質問を行い、スタッフミーティング等で課題分析して対応を検討し、図書貸出冊数を4冊から6冊に増加する計画を策定した。翌年度、貸出冊数増加を実行し(H29.7.27開始)、実際に貸出冊数が増加(前年比30%増)した点。 	

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「平成28年度管理運営業務点検報告書・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)> 資料「平成28年度管理運営業務点検報告書・業務点検結果シート」、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)>	

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>・年度当初に、前年度の実績に対する自己評価を行っている。そして前年度の実績や指定管理者提案書に記載された目標値をもとに、当該年度の目標や目標達成のための施策を立案している。職員への周知は年度初めのスタッフミーティング時に行っている。</p> <p>・また、ほぼ毎月行うスタッフミーティング時には、前月までの実績や以後実施予定の施策について周知・共有している。</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>資料「平成28年度管理運営業務点検報告書・業務点検結果シート」、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> <p>・目標設定の際、利用料金収入や雑収入の増収策として具体的な数値目標をかかげている点。H28年度の自己評価では、運営効率の改善項目として利用者数、部屋稼働率、図書貸出冊数について数値目標をかかげ、実績値と要因分析を行い、次年度の改善策を講じている点。</p> <p>・配当予算執行状況を毎月作成し、予算実績の状況を費目別に検討している点。毎月、部屋毎稼働率推移、時間帯別稼働率等の数値をグラフ化して分析している点。</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>・「べからず集-事務局よりの重要事項伝達事項(2017/9/3)」において、事件・事故・ヒヤリの集約、共有の資料を新人職員に閲覧している。</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>・ニーズ対応費使途一覧に品目、金額のみならず数量を記載し、説明責任遂行および利用者との信頼関係構築につなげるとよい。</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"> ・安全・安心セーフティネット 家庭防災員研修会(神奈川県消防署)への部屋の優先予約と減免利用、近隣小学校のこども110番連絡場所の指定 ・子育て・健康作り 赤ちゃん学級・子育て相談(福祉保健センター)への部屋の優先予約と減免利用。 「横浜子育てサポートシステム」へのプレイルームの提供。 ・地域の居場所「ほっかほか」への料理室の提供 ・神奈川県制90周年を記念して、法人所管施設にてリレー講座を行っている。 ・開港記念日の6月2日には、法人の所管施設にて0602イベント(スタンプラリーや館内催しなど)を行っている。 ・ヨコハマ3R夢活動推進のため、ルート回収にのせたゴミ処理、ゴミの持ち帰り、リサイクルコーナーの設置。 ・横浜市の重要施策の一つである「市内中小企業優先」に従い、トイレトペーパーの購入や電気関係の修繕工事などは近隣の商店や電気屋に依頼している。 	<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(受付に掲示)</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"> ・ヨコハマ3R夢活動推進のため、ルート回収にのせたゴミ処理をしている。リサイクルコーナーが設置され、ゴミの持ち帰りのポスターを掲示している点。
<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"> ・子育て支援講座(H28年度は6講座)や、健康生活講座(H28年度は6講座)に注力して取り組んでいる。 ・「笑顔で・明るく・親切にお客様の立場で考えます。」を運営方針のトップに掲げ、あらゆる情報媒体を活用した積極的情報公開、ご意見・ご要望に対する「すぐやる課」での対応、新鮮な雰囲気など、地域の方に「知ってもらおう。」「使ってもらおう。」「努力を日々重ねている。そして「行ってよかった。」「また、行きたい。」とさせていただけるよう心がけている。 ・事務局より都度出される組織運営にかかわる重要伝達事項については「べからず集」に、また仕事を行う上での心がけを「今日の心がけ」にまとめ、日々の唱和の中で活用している。 	<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(スタッフの皆様アンケート)、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"> ・「笑顔で・明るく・親切にお客様の立場で考えます。」を運営方針にしています。スタッフの皆様の声でも利用客から「行ってよかった。」「また、行きたい。」とさせていただいている点。 <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"> ・文書管理については現状紙ベースやサイボウズを使ったPCでの管理になっています。サイボウズの中のフォルダーは各フォルダーが同格になっていて検索しにくい状態にあるので、フォルダーを階層毎に分類するか、ツリー構造にするかを検討するとよい。

◆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こと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			
				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					
	苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない						
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	
		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	
	(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
	貸出及び図書管理	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
			レ 実施していない	レ 実施していない
			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
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
			レ 協定書等のとおり管理していない	レ 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	
		レ 協定書等のとおり実施していない	レ 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
			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) 施設衛生	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) 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？	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
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない
			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
		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 チェックしていない	レ チェックしていない
	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		
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
			一部職員に実施していない	一部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) 防災業務	②事故発生時の連絡体制を確保しているか？	レ 体制を確保している	レ 体制を確保している
			体制を確保していない	体制を確保していない
			研修を実施していない	研修を実施していない
	(5) 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
			レ 評価対象外施設である	レ 評価対象外施設である
	(5) 防災業務	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
実施していない			実施していない	
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
	(2) 職員の資質向上・情報共有	②協定書等のおりに開館しているか？	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
			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
	(2) 職員の資質向上・情報共有	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
			公表していない	公表していない
			レ 作成しており不備がない	レ 作成しており不備がない
	(2) 職員の資質向上・情報共有	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)	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
	(2) 職員の資質向上・情報共有	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)	一部職員に実施していない	一部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
	(2) 職員の資質向上・情報共有	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？	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
	(2) 職員の資質向上・情報共有	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？	作成していない	作成していない
			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
	(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を整備しているか？	レ 明確化し、周知している	レ 明確化し、周知している
			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
	(3) 個人情報保護・守秘義務	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 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
			一部職員に実施していない	一部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
	(3) 個人情報保護・守秘義務	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 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
一部職員から取っていない			一部職員から取っていない	
取っていない			取っていない	
(3) 個人情報保護・守秘義務	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 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	
(3) 個人情報保護・守秘義務	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？	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	
(3) 個人情報保護・守秘義務	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？	適切な措置を講じていない	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	
		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	
(4) 経理業務	①適切な経理書類を作成しているか？	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	
(4) 経理業務	②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	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	
(4) 経理業務	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 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	
(4) 経理業務	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？	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	
(4) 経理業務	⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？	評価対象外施設	評価対象外施設	
		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	
(4) 経理業務	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 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	
		レ 全て反映されている	レ 全て反映されている	
(4) 経理業務	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？	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	
		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	

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目標に反映されているか？	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		
		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		
			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