

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市菅田地区センター  
評価シート

評価機関名：横浜市立大学CSRセンター

平成30年10月

# 目次

評価結果の総括	2
<b>I. 地域及び地域住民との連携</b>	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
<b>II. 利用者サービスの向上</b>	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
<b>III. 施設・設備の維持管理</b>	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
<b>IV. 緊急時対応</b>	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
<b>V. 組織運営及び体制</b>	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
<b>VI. その他</b>	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>(1)地域及び地域住民との情報交換</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域自治会での防災訓練、盆踊り、運動会、賀詞交歓会などの行事に参加する他、毎日バス停や防災通路の清掃など地域貢献に努めている。</li> <li>・近隣小学校の入学式卒業式、運動会、ふれあい給食会へ出席している。</li> <li>・小学校のまちたんけんや中学校の職業体験を毎年受け入れている。</li> <li>・ケアプラザと毎月連絡会を実施している。</li> <li>・ふれあいまつりには自治会有志の模擬店、地域農家の出店、中学吹奏楽部の演奏なども行われる。</li> </ul> <p>(2)センター委員会</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・近隣の自治会長や小中学校校長、スポーツ推進委員、青少年指導員や利用団体の代表者に委員として会議に参加していただき、地域の要望や意見を取り入れ、施設運営について審議している。</li> </ul> <p>(3)地域及び地域住民との連携全般(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・合築施設の利点を活かしケアプラザと連携して多くの講座をシーズン毎に共催している。</li> </ul>	<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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・菅田地区社会福祉協議会主催菅田地区自治連合会共催の「菅田地区芸能大会」や、菅田地区社会福祉協議会主催菅田地区子ども会共催の「輝け子どもフェスティバル」を体育室で開催し、地域との連携を深めた点。</li> <li>・菅田地域ケアプラザとの共催で、看護師が担当する「菅田健康相談室」と、専門医師が担当する「専門家に教わる健康講座」を実施し、受付で利用者向けの掲示をしている点。</li> </ul> <p>(3)地域及び地域住民との連携全般</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・城郷中学校生の職業体験や池上小学校の「まちたんけん」の行事で、小・中学生の施設訪問を受け入れている点。</li> <li>・障がい者へ支援を実施している点。</li> </ul> <p>①就労支援法人「NPO法人一の会2」にカラオケ大会やふれあい祭りでの弁当・赤飯など食べ物の販売場所を提供。</p> <p>②10数名の障がい者を対象としたバドミントン練習に、毎月1回体育室の優先利用を実施。</p>
II ・利用者サービスの向上	<p>(1)利用者会議</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者会議に参加できないお客様からも事前にご意見を受け付け、会議で内容を審議し議事録を閲覧開示している。</li> </ul> <p>(4)公正かつ公平な施設利用</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の利便性などバリアフリーを基調として「2か月前仮予約制度」をシステム化し、電話や窓口に加えFAXでも予約を受け付け、仮予約が重複した場合は公開抽選を行い公平公正に努めている。</li> </ul> <p>(8)職員の待遇</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・全職員のスタッフミーティングにおいて接遇研修を行いおもてなしの心を持った対応を徹底している。</li> </ul> <p>(10)利用者サービスの向上全般(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者のサービス向上を図るため、PAシステム(スピーカー&amp;アンプ)や大型液晶テレビの購入、最新の通信カラオケへの更新、娯楽コーナーのリニューアルや観葉植物の配置を進め、利用者にとってより使い勝手の良い施設、居ここの良い施設をソフト面の充実と合せて目指し実施している。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(3)意見・苦情の受付・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・様々な経路からの苦情を「課題検討・対応シート」(ご意見箱、受付窓口、その他)に日付、内容、対応方向、検討、結果と状況、実施の項目としてまとめている点。</li> </ul> <p>(4)公正かつ公平な施設利用</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・近隣小学校の児童数のデータを収集して、イベントのチラシ配布枚数計算に活かしている点。</li> <li>・利用案内は3種類(一般向け、大きな文字の高齢者向け、ひらがなの小学生低学年向け)を入口に設置している点。</li> </ul> <p>(7)広報・PR活動</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページをウェブアクセシビリティ対応に更新し、誰でも見やすいように配慮した点(H30.3.19)。</li> </ul> <p>(10)利用者サービスの向上全般(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新着図書一覧の掲示物(表紙のカラーコピー付き)のほか、話題の図書を表紙のカラーコピー及び帯の内容紹介と合わせて配架し、利用者の興味をひくよう工夫している点。</li> </ul>
III ・施設・設備の維持管理	<p>(1)協定書等に基づく業務の遂行</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・電気、機械設備、建物の点検、エレベータ、自動ドア等の点検は、高度な技術と専門性をもつ経験豊富な業者に管理を委託し、加えて、職員が一日3回施設の内外、設備等について点検し、徹底した安全安心の管理に努めている。</li> <li>・清掃については、定期清掃と日常清掃があり、定期清掃は月に1回、床、ガラス窓、フィルターなどを専門業者が清掃し、日常清掃は週3回専門業者がトイレ、ロビー、図書コーナー、娯楽コーナーなどの床、手すりを、それ以外の日には職員が清掃し清潔と安全に努めている。</li> </ul> <p>(4)利用者視点での維持管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・幼児が使用するプレイルームは毎日の清掃、週1回のおもちゃの点検、月1回の消毒を行い、除菌ティッシュとスプレーの常備と合わせて、常に清潔と安全の確保に努めている。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)協定書等に基づく業務の遂行</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・体育室の床面の消火器ボックスが壊れやすいので弾力性と耐久性のあるFRP製に交換した点。</li> <li>・「トイレ点検表」に担当者のチェックを記入し、1日3回の男女トイレ清掃実施を確認できる点。</li> <li>・各室の清掃は利用者に依頼しているが、月末に職員・スタッフが点検して「点検・掃除内容チェックリスト」に記入している点。</li> </ul> <p>(2)備品管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・工芸室の電気炉2器に高熱注意のシールを貼り、火傷を防止している点。</li> <li>・料理室の包丁の数量を表示し、利用後の数量確認ができる点。</li> <li>・「点検・掃除内容一覧表」に基づき机、椅子のビス突起等器物の損傷を月末に点検している点。</li> <li>・料理室内サンダルの月末洗浄、2階ロビーの子供用食事チェアの月末消毒など館内の衛生環境の維持・向上をきめこまかく実行している点。</li> <li>・掲示物に画鋲を一切使用せず利用者の安全に配慮している点。</li> </ul>

	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>(2)防犯業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・防犯対策として1日3回施設内外を見回り不審者・不審物のチェックをするとともに防犯カメラで記録を取り、万が一盗難や事故が発生したときは110番通報している。</li> </ul> <p>(4)事故対応業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者が急病の時やケガをした時はケアプラザに看護師の派遣を依頼している。</li> </ul> <p>(5)防災業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・災害や事故に備えるため自衛消防隊を組織し、館長は甲種防火防災管理者として、またスタッフ全員は普通救命講習修了者でAEDの取り扱いを習得している。なお、災害等が発生した場合は、当日勤務の職員が隊員として対応するが、緊急連絡網によりバックアップ体制がある。</li> <li>・防災対策としては年に2回ケアプラザと共催で避難誘導訓練を実施している。</li> <li>・非常時の常備水や雑用水、アルミブランケット、ヘルメット、LEDライトなどの備品を自主的に保管して備えている。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2)防犯業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設内点検日報と施設外構点検日報の2種類のチェックリストで建物の内外を点検している点。</li> </ul> <p>(3)事故防止業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・閉館時サービスや安全性に係る34項目について点検し、「閉館作業チェックリスト」に記入している点。</li> <li>・利用者からの「体育室の緊急通報機器のカバーに頭をぶつける」という意見について、スタッフミーティングで全員で対応策を討議して情報共有した点。</li> </ul> <p>(4)事故対応業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・副館長が外部研修として「食品衛生責任者養成研修」や「感染症対策指導者養成研修など」に出席し、研修報告書を全職員が情報共有している点。</li> <li>・職員2名が食品衛生責任者の資格を取得している点。</li> <li>・普通救命講習を全員が保持している点。</li> </ul> <p>(5)防災業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設利用者・職員25名とケアプラザ利用者・職員33名の計58名が参加し、消防訓練を実施した点(H.30.7.3)。</li> </ul>
V 組織運営及び体制	<p>(1)業務の体制</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地区センターのバックアップ体制としては、法人事務局及び関連団体が行っている。具体的なバックアップについては、事件事故が生じた場合は、法人事務局から人員派遣、また関連団体からは講座講師の派遣などがある。</li> </ul> <p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各種マニュアルについては毎年改定を行いスタッフミーティングで周知徹底を行っている。</li> <li>・個人情報保護研修、人権研修は法人主催の研修に全員が参加して理解を深め業務の遂行に役立っている。</li> <li>・スタッフには、気になる出来事や伝達事項の業務日誌への記載を求め、職員及びスタッフが確認し、当番勤務時以外の出来事を理解し、情報共有することで全員でスムーズな運営が可能になるようにしている。</li> </ul>	<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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・研修を業務の一貫と見なして勤務調整を行い、時給を支給し、研修費や交通費などの実費を支払うなど、職員が参加しやすいよう配慮している点。</li> </ul> <p>(3)個人情報保護・守秘義務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・研修実施、個人情報保護マニュアルの整備、個人情報保護方針の館内掲示およびホームページでの表示等により周知徹底を図っている点。</li> <li>・全員が「個人情報保護研修報告レポート」を作成、提出している点。</li> <li>・事務室の個人情報の保管場所に「要施錠」と明記し、個人情報の施錠管理を明確化している点。</li> </ul> <p>(5)運営目標</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・公募時事業計画、年度計画、目標策定、自己評価、改善策実行等の活動をPDCAサイクルとして連動させ、施設全体として取り組んでいる点。</li> <li>・具体的数値で目標を見える化し実行している点。</li> <li>・全員で目標と実績、その差異を共有化し振り返りを行っている点。</li> </ul>
VI その他	<p>【特徴的な取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「資源回収ボックス」、「小型家電回収ボックス」、「プリンター用インクカートリッジリサイクル回収箱」を設置し、横浜市の施策に協力している。</li> <li>・近隣の小学校の3年生がまたんけんで来館した際に「最近小学生の来館数が減少している」と伝えたと、生徒たちが自発的に学校内外でアンケートを実施し、どうしたら地区センターがもっと楽しくなるか考えてくれた。これからも学校や地元の皆様と一緒に多くなって多くの方に楽しんでいただける地区センターになるよう取り組んでいく。</li> <li>・中会議室でWiFiを使えるように無線LANを設置、ロビーでも利用者がWiFiを使えるようにしている。</li> <li>・貸出図書を法人所管の施設で相互に返却できるようにして利用者の利便に役立っている。</li> <li>・利用料金を法人所管の施設で相互に収受できるようにして利用者の利便に役立っている。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>&lt;①市・区の施策としての事業協力の取組&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・横浜市が推進する下記事業に取り組んでいる点。</li> </ul> <p>イ. &lt;子育て相談&gt;を毎週金曜日に開催し、子育て支援者による相談事業を開催。</p> <p>ロ. 4者コラボ事業の&lt;かなちく子育て応援タイム&gt;で学識・経験者による年4回の講演会を開催。</p> <p>ハ. 「よこはま健康フリー」の対象事業として毎週木曜日「すげた健康相談室」を開催。</p> <p>ニ. 「プリンター用インクカートリッジの回収箱」や「小型家電回収ボックス」を設置して資源リサイクルに協力。</p> <p>&lt;②その特記事項&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「図書どこでも返却サービス」により法人が運営する他の6施設や一部の施設で返却可能としている点。</li> <li>・中会議室やロビーでフリーWiFiを利用可能とし、既存来館者だけでなく未来館者の利用に繋がることを期待できる点。</li> </ul>

# 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>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自治会活動の開催場所として、ママさんバレー大会、ベタンク大会、敬老会、芸能大会、輝け子どもフェスティバルなどが当館体育室で行われている。</li> <li>・5月の砂田川親子こいのぼり祭に協賛するほか、地域の防犯防災活動、最寄りバス停や防災通路の清掃など地域貢献している。</li> <li>・地域の行事(盆踊り、運動会、賀詞交歓会など)には積極的に参加して地域の皆様との交流を深めている。</li> <li>・小学校の入学式卒業式、ふれあい給食、運動会に出席している。</li> <li>・小学校のまちたんけんや中学校の職業体験を毎年受け入れている。</li> <li>・ケアプラザと毎月連絡会を実施している。</li> <li>・ふれあいまつりには自治会有志の模擬店、地域農家の出店、中学吹奏楽部の演奏なども行われる。</li> <li>・館内には地域からのお知らせや学校便りのコーナーを設置している。</li> <li>・合築施設の利点を活かしてケアプラザと連携して多くの講座をシーズン毎に共催している。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料「芸能大会の写真」、健康相談室のHPと受付の看板、及びヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・菅田地区社会福祉協議会主催菅田地区自治連合会共催の「菅田地区芸能大会」や、菅田地区社会福祉協議会主催菅田地区子ども会共催の「輝け子どもフェスティバル(昔遊び等のイベント)」を体育室で開催し、地域との連携を深めた点。</li> <li>・1階菅田地域ケアプラザとの共催で、看護師が担当する「菅田健康相談室」と、専門医師が担当する「専門家に教わる健康講座」を実施し、受付で利用者向けの掲示をしている点。</li> </ul>

## (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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地区センター委員会を年2回開催し、多くの意見を収集している点(第1回:H29.7.28(18:00~19:30)7名出席、第2回:H30.3.2(18:00~19:30)9名出席)。</li> </ul>	



②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<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「地区センター委員会議事録(H30.7.13)」 <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 checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<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「お知らせ(H30.1.13、H30.6.9)」のチラシ <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)>  ・体育室でのカラオケ大会や芸能大会の際、音漏れがロビー及び図書コーナーで想定されるので、予めチラシでお知らせし、利用者の理解と協力をお願いすることで苦情が起らないよう対処している点。	

(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)> ・城郷中学校生の職業体験(3名参加)や池上小学校の「またたんけん(30名参加)」の行事で、中学生や小学生の施設訪問を受け入れている点。 ・障がい者へ下記の支援を実施している点。 ①就労支援法人「NPO法人一の会2」に当施設の30年6月のカラオケ大会や7月のふれあい祭りでの弁当・赤飯など食べ物の販売場所を提供。 ②10数名の障がい者を対象としたバドミントン練習に、毎月1回体育室の優先利用を実施。  <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)>  ・平成29年度並びに30年度の「地域自治会・学校等交流記録」を検証し、訪問頻度の高さに地域交流への熱意と実績を感じた。平成27年7月の「指定管理者事業計画書」を基盤とし、さらなる地域性向上の柱として寄与されることを望む。

## 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、より多くの意見を収集している点(第1回:H29.5.1(14:00～16:00)22名出席、第2回:H29.12.5(10:00～12:00)20名出席。資料「平成29年度利用者会議開催状況」)。	

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「平成29年度課題検討・対応シート(利用者会議)」「第2回利用者会議議事録(H29.12.5)」 <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)>  ・利用者会議に出席できない利用者にも事前に意見を聞き、当日の利用者会議の席上で回答を行った上で、文書を回覧している点。 ・平成29年度は全2回34件、平成30年は第1回分6件の意見を聴取した点。	

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「課題検討・対応シート(利用者会議)」「スタッフミーティング議事録(H29.12.14)」 <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)>  ・利用者会議における質問・意見への回答を受付横に掲示している点。 ・「お祭りの時、3階まで人が来ない。発表／展示月間またはウィークをもうけてはどうか」という意見を利用者会議(H29.12.5)で抽出し、スタッフミーティング(H29.12.14)で検討した結果、「新しい趣味探し、手仕事マルシェ」という自主事業を追加実施した点(H30.2.25(10:00～13:00)開催、延べ参加人数28名)。	

(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)> 実施時期:H30.3.16～3.30、実施規模:個人および団体利用者に400枚配布(246名回収)、回収率62% <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)>  ・質問項目として基本的な項目(設備、接遇)に加え、施設独自に実施している事業やサービスについての16項目を追加している点。 ・利用者会議開催案内と同時にアンケートの実施についてアナウンスすることで回収率を高めている点。 ・自主事業でも参加者属性に合う形式でアンケートをとり、講座運営の参考に供している点。	



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(H30.3.31)」「平成29年度利用者アンケート記述集計」 <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)>  ・利用者アンケートの記述欄については「平成29年度利用者アンケート記述集計」にまとめ、各項目単位(職員対応、備品設備、サービス向上、来館増減、図書を購入、その他)で整理している点。	

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いでいるかどうかを確認する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「問題検討・対応シート(利用者アンケート)」「スタッフミーティング議事録(H30.5.10)」 <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)>  ・「急須の茶こしなどを新しいものに変えてほしい」という意見をスタッフミーティング(H30.5.10)で検討し、新規に購入することを決定して、同月中に購入・交換した点(「支出伝票(H29.5.30)」確認)。	

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)> 資料「利用者アンケート集計表」(館内閲覧用)、現場確認(2階受付横の棚の常設ファイル) <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)>	
・公開資料として利用者アンケートを自由に閲覧できる旨の案内を2ヶ所(受付前と受付横)に掲示している点。	

(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)>	
・ご意見ダイヤルの掲示を3ヶ所(2階受付前、3階エレベータホール、3階廊下)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>&lt;設置内容を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>ご意見箱を2ヶ所に設置している。ホームページでも意見を受付している。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>・ご意見箱を館内2ヶ所(2階図書コーナー、3階エレベーター前)に、筆記具及び記入用紙と共に設置している点。                  ・記入用紙に利用者への投函を呼びかけ、感謝する文言を記載している点。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>資料「菅田地区センター苦情等の対応・解決の仕組・手順について」「業務連絡ノート(H30.5.16)」</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>・苦情解決のフローチャートにおいて、1ご意見箱へ直接寄せられたご意見・苦情等の取り扱い方、2横浜市に直接寄せられたご意見・苦情との取り扱い方、の2つの対応手順に分けて原則を定めている点。</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>&lt;周知方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>苦情等の対応・解決の仕組・手順のフローを館内3ヶ所(2階、3階階段前及び3階廊下)に掲示している。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>・苦情等の対応・解決の仕組・手順について、1施設に直接寄せられた場合、2横浜市に直接寄せられた場合に分けた対応手順のフローを館内3ヶ所(2階、3階階段前及び3階廊下)に掲示している点。</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>・様々な経路からの苦情を「課題検討・対応シート」(ご意見箱、受付窓口、その他)に日付、内容、対応方向、検討、結果と状況、実施の項目としてまとめている点。</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>&lt;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)&gt; 資料「課題検討・対応シート(ご意見箱、受付窓口、その他)」常勤連絡ノート(H30.5.16)」</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>・「喫煙所の煙が気になる」との窓口への電話連絡を受け、同日に合築施設長(地域ケアプラザ所長)と合議の上、吸い殻入れを撤去した点(H30.5.16)。</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>&lt;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)&gt; 現場確認(受付横の掲示物「お客様の声」)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>・変更がわかるものについては、写真などをつけて変更内容をアピールしている点。例えば、お客様の声への対応として「臨時飲食コーナーの札を増やしました」という掲示を行った(H29.8.16)。</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>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月発行の「すげセンニュース」には自主事業関係、施設の利用案内や新着図書、新規購入物品を掲載して、約1700部を自治会の班回覧で各世帯に配布している。</li> <li>・大きなイベント時(ふれあいまつりなど)にはスタッフ全員での近隣世帯へのポスティングや近隣バス停付近にチラシをつるして広報に努めている。</li> <li>・小学生向けのイベント開催時は近隣の小学校3校(神奈川区内2校、緑区内1校)にイベントチラシ約1500枚を配布している。</li> <li>・利用案内は3種類(一般向け、大きな文字の高齢者向け、ひらがなの小学生低学年向け)を用意し、今後外国語版も予定している。</li> <li>・受付に写真付きの貸し出し物品リストを設置している。</li> <li>・ホームページでも施設内容や利用方法などに加え新着情報を公開している。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料「すげセンニュース町内会・自治会配布数」「平成30年度近隣小学校児童数一覧」、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月発行の「すげセンニュース」を自治会の班回覧で配布するほか、近隣地区の町内会、近隣企業、郵便局、スーパー等にも郵送して配布を依頼している点。</li> <li>・近隣小学校の児童数のデータを収集して、イベントのチラシ配布枚数計算に活かしている点。</li> <li>・ふれあいまつりのチラシを近隣世帯にスタッフ全員で4100枚ポスティングし、施設情報の提供に努めた点。</li> </ul>

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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用案内は3種類(一般向け、大きな文字の高齢者向け、ひらがなの小学生低学年向け)を入口に設置している点。また、小学生低学年向けのパンフレットを子どもの目線に合わせて低い位置に置いている点。</li> </ul>	



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 type="checkbox"/> 閲覧できない	<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる <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)>	
・利用要綱は、利用者が目につきやすいようカラーインデックスを付したラックに配架して、利用者がいつでも入手できるよう配慮している点。	

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 type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <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)> 資料「利用要綱(第6条)」「平成30年抽選風景記録(画像)」、ヒアリング	
<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)>	
・利用要綱、予約申込書、利用案内、ホームページ等に申込み方法、決定方法(抽選)について明記し、利用者に周知している点。 ・「平成30年抽選風景記録(画像)」として、公開抽選の様子を写真付きの資料を作成し、利用者への説明に活用している点。 ・申込みが複数の場合は公開抽選(サイコロ使用)とし、公平性に配慮している点。	

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 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(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年度職員研修等実施状況」「スタッフミーティング議事録(H30.10.11)」	
<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)>	
・外部の専門家を講師として「障がい者の人権と対応について」をテーマとした法人主催の人権研修を年2回開催し、全員が出席しやすいよう配慮している点(H30.1.16、1.26)。 ・発達障害の子どもの気持ちに近付くための言葉遣いや対応について、スタッフミーティングにおいて全員を対象に研修を実施した点(H30.10.11)。	

## (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>&lt;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)&gt;            資料「自主事業計画及び実施報告書」(平成29年度、平成30年度)            &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>・乳幼児親子を対象とする教室(子どもの心に寄り添うワークショップ(H30.10.1)、子育てイベント等)を始め、子ども向けの教室(夏休みこども映画会)、成人向けの教室(健康相談室、ハマトレ・ハマちゃん体操など)など、幅広い年齢層に向けた教室を実施している点。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>・平成29年度計画では36教室のところ42教室を開催した。            ・変更内容と理由:6教室削減(参加者不足のため2教室、予算調整のため1教室、次年度へ延期のため3教室)及び12教室追加(変更理由:地域住民や利用者ニーズのため7教室、行政の要望のため5教室)</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>・平成29年度においては、地域の状況や行政の要望を加味し、子どもと参加できる講座の開催希望に応じて「ハロウィン親子クッキング」、神奈川県区民活動支援センターとの共催で「夏休み親子で自由研究」(H29.7月)などニーズが高いものを12教室追加した点。</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>&lt;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)&gt;            資料「図書予約・リクエスト申込書綴り」「図書管理マニュアル(H30年度版)」            &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>・「図書管理マニュアル(H30年度版)」の図書購入基準に基づき、評価の高い資料、生涯学習・生きがいづくりにつながる資料、子どもの好奇心や想像力を育む資料、ご利用者様からのリクエストが多い資料、話題性の高い資料、発行日が2年以内の資料を購入している。            ・絵本、文庫本の貸出推移を年度別、月別に推移を分析している点。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>・毎月発行の「広報よこはま・かながわ区版」に事業紹介記事を掲載している。また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。            ・施設広報誌「すげセンニュース」は約1700部を自治会の班回覧で各世帯に配布している。また、隣接する他区の自治会にも配布をお願いするとともに郵便局やJA支店、スーパーマーケットにも置いている。            ・法人のホームページにも「すげセンニュース」を掲載し、新着情報で広報している。            ・大きなイベント開催時にはスタッフ全員での近隣世帯へのポスティングや近隣バス停付近にチラシをつるして広報している。            ・小学生向けのイベント開催時は近隣の小学校3校にイベントチラシ約1500枚を配布している。            ・法人所管の他施設の「たより」「利用案内」は専用コーナーを設置してわかりやすく紹介している。            ・イベント毎の専用チラシを館内に掲示している。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>広報誌「「広報よこはま・かながわ区版」「すげセンニュース」、ホームページ</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>・ホームページをウェブアクセシビリティ対応に更新し、誰でも見やすいように配慮した点(H30.3.19)。            ・施設のホームページのアクセス回数・人数及び法人全体でのスマートフォンによるアクセス数を集計・分析している点。            ・2次元コードを「すげセンニュース」に掲載することで、施設ホームページへの閲覧誘導ができています点。            ・ホームページに「すげセンニュース」を掲載している点。</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>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフはお揃いのエプロン(夏場はアロハシャツ)と名札を着用している。</li> <li>・スタッフの名札の中に「法人の施設運営指針」を差し込んでいる。</li> <li>・毎日の引き継ぎのミーティング時には唱和をしている。</li> <li>・笑顔で挨拶や声掛けなど”おもてなし”と利用者に一歩寄り添った接遇を徹底して行っている。</li> <li>・休館日の全体ミーティング時には「あいさつ5大用語」を笑顔で唱和してから開催している。</li> <li>・電話では施設名および氏名を名乗ってから応接し、ベルが3回以上鳴った場合には「お待ちせいたしました」と告げている。</li> <li>・電話の保留は30秒以内とし、長引きそうな場合は電話番号を伺いこちらからかけなおすとお伝えし、いったん電話を切っている。</li> <li>・お客様には事務的な会話だけではなく、適時時候の話題なども加えるが常に公平に会話を進めるようにしている。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「お客様接遇ガイド(平成30年版)」をもとに、一人一人の心がけ、館内対応、電話対応、苦情対応、話し方などの内容の接遇研修を全員に実施している点(H30.5.10)。</li> <li>・スタッフは近隣住民のため利用者からの地域の質問にも詳しく対応できる点。</li> <li>・利用者へ施設案内する際は「利用案内」にアンダーラインを引きながら具体的に説明している点。</li> <li>・「あいさつ5大用語」を事務所内に掲示して常に意識している点。</li> </ul>

## (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>&lt;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くと考えているのかを記述して下さい。&gt;(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者数、部屋稼働率、利用料金収入について年度当初に目標数値を定めこれらの数値達成を目指して施設の運営に努めている。毎月のスタッフミーティングでも実績を報告し共有化を図っている。</li> <li>・稼働率の低い料理室は調理以外で利用する場合の割引料金を設定しサークルにお勧めしている。和室の利用もボイストレーニングや健康マージャン、ヨガのサークルにお勧めしている。</li> <li>・和室などで楽器練習ができるように、PAシステム(スピーカー&amp;アンプ)を購入した。</li> <li>・各部屋で映像が見られるように大型液晶テレビを購入した。</li> <li>・工芸室、グループ室も騒音にならない程度の楽器練習に開放して利用者の利便に供している。</li> <li>・ロビーのレイアウトを変更し、ロビーと図書コーナーの間に囲碁コーナーを設置しロビーの音が図書コーナーに伝わりにくいようにしている。</li> <li>・ロビーが混み合う土曜日や日曜日の午後に学習サロンを開設している。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・受付にカウンターを設置して利用者数集計を効率化している点。</li> <li>・和室で楽器練習ができるようPAシステム(スピーカー&amp;アンプ)を購入したり(H30.6.4)、防音カバーを使用するなど利用者数増加に向けて工夫している点。</li> <li>・料理室の割引料金のPR、料理教室の開催増加、自主事業の誘導などの工夫により料理室の稼働率アップを実現した点(H29年度26%から平成30年度上期34%に上昇)。</li> </ul>

## (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)>

- ・閉館時にも利用者が本を返却できるよう入口に返却ポストを設置して、利用者の利便性に配慮している点。
- ・新着図書一覧の掲示物(表紙のカラーコピー付き)のほか、話題の図書を表紙のカラーコピー及び帯の内容紹介と合わせて配架し、利用者の興味をひくよう工夫している点。
- ・受付に度数の異なる老眼鏡を置き利用者の利便性に配慮している点。
- ・掲示物を利用者の目線の高さに揃えている点。

<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)>

- ・アンケートを、利用者の属性別(年齢、性別、利用頻度など)をもとにクロス集計分析し、利用者実態に即した改善につなげるとよい。
- ・アンケートの自由記述(要望)欄については、「お客様の声」への対応と同様、回答を館内掲示し、利用者にもアピールするとよい。
- ・図書の区分別の蔵書数とその増加数、及び図書のジャンル別の貸出冊数などの推移や相関関係を分析し、貸出人数の増加のための戦略策定につなげるとよい。



### 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)>	
・体育室の消火器ボックスが床面に近く設置されていて破損しやすいため、弾力性と耐久性を備えたFRP消火器ボックスに交換した点。	

##### 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)>	
・外注定期清掃と日常清掃状況について、定期清掃は終了時、日常清掃は各月3回(月・水・金)館長ないし職員が必ず確認している点。 ・男女トイレ清掃について「トイレ点検表」に担当者のチェックを記入し、1日3回の実施を確認できる点。 ・各室の清掃は利用者に依頼しているが、月末にロッカー、掃除機入れ、洗面台等ゆき届かなかった点を職員・スタッフが点検して清掃し「点検・掃除内容チェックリスト」に記入している点。	

## (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	
<p>&lt;(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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>・菅田地区センター備品台帳の総覧として各部屋の名称別にA～Xに分類し、分類それぞれについて備品番号、品名、購入月日、金額等を記入して管理している点。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>・平成28年4月度より審査当日までの新規購入備品17点、その他の高額備品13点の存在を検証したが、全て備品管理台帳の記号、番号を記録したシールを貼付して管理している点。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>・工芸室の電気炉2器に高熱注意のシールを貼り、火傷を防止している点。          ・料理室の包丁の数量を表示し、利用後の数量を確認できる点。          ・「点検・掃除内容一覧表」に基づき机、椅子のビス突起等器物の損傷を月末に調査し、プレイルームでは歩行器のゆるみ(毎週木曜日)やプラスチック備品の破損(毎日)を点検し、「プレイルーム器具点検表」に記入している点。</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	
<p>&lt;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)&gt;</p>   <p>&lt;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)&gt;</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>&lt;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)&gt;</p>   <p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・娯楽コーナーにゴミ箱を2個設置し、利用者の分別使用を促している点。</li> <li>・事務所内のごみ専用カレンダーにごみの種類別に引き取り月日を表示し、確実に受渡している点。</li> </ul>	

#### (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>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・チェックシートにもとづき毎日館内外を3回巡視して施設の清潔、美化の維持に努めている。</li> <li>・トイレ、ロビー、通路などの共有部分の日常清掃は週3回専門業者が行い、さらに定期清掃として専門業者による室内、共有スペースの機械洗浄(ワックスがけ、ガラス、フィルターなども含む)を月1回行っている。</li> <li>・また職員による月末点検を毎月行っている。プレイルームは毎日の清掃と週1回のおもちゃ点検、月1回の消毒を行っている。</li> <li>・食品を扱う料理室などを専門業者により年2回害虫駆除を行っている。</li> <li>・感染症の発生する時期は手すりの消毒をしている。</li> <li>・外構ではケアプラザのボランティアグループや職員、地区センターの職員が共同して雑草の除去や剪定を行って美化に努めている。</li> <li>・玄関や館内には観葉植物を置いて気持ち良く時間を過ごしていただいている。</li> <li>・トイレにトイレトペーパーの三角折り禁止を掲示している。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>現場確認、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・料理室内サンダルの月末洗浄、2階ロビーの子供用食事チェアの月末消毒など館内の衛生環境の維持・向上をきめこまかく実行している点。</li> <li>・掲示物に画鋸を一切使用せず利用者の安全に配慮している点。</li> <li>・シャワー室清掃のためスクイパーや雑巾を設置して飛沫を拭き取り清潔に利用できるように促し、ボデイソープを備えて衛生に配慮している点。</li> </ul>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・プレイルームの授乳スペースに「授乳中」のタグを用意し、利用中に掲示することでプライバシー保護に配慮している点。</li> <li>・館内(受付、階段、通路等)に職員の手作りの折り紙を飾り、観葉植物を置くなど利用者の目を楽しませている点。</li> <li>・体育室内の器材は配置図で表示し、個数を掲示して管理している点。</li> <li>・来館時に利用者が通る防災通路や道路碑前バス停のゴミ拾いを実施し、近隣の美化運動に努めた点。</li> </ul> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>・プレイルームに関して、「プレイルーム器具点検表」に基づく幼児用品の毎日のチェックや木曜日ごとの消毒、また入口の下足箱の上の消毒用アルコールの設置など、安全と衛生に深い配慮がなされていることが感じられた。についてはこれ等の事項を整理して受付とプレイルームに掲示し、利用者の安心感に訴えることが考えられる。</p>

## IV. 緊急時対応

### (1) 緊急時対応の仕組み整備

#### ①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>・施設独自の緊急時対応マニュアルとして 1)火災編、2)地震編、3)事故発生時、4)避難訓練行動、5)緊急時職員連絡網、6)緊急避難経路、7)横浜市館長会「(ヒヤリハット集)が集大成され、平成30年4月に改訂を行った点。</p>	

### (2) 防犯業務

#### ①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p>&lt;警備の内容についてチェック又は記述して下さい。&gt;</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に: )</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p>	



②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>・鍵管理台帳で鍵番号、保管場所を規定している点。                      ・館長、副館長が常時携帯している鍵を半年に一度菅田地区センターに返却し、再交付の手続きを取ることで鍵の所在を明確にしている点。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>・施設内点検日報と施設外構点検日報の2種類のチェックリストで建物の内外を点検している点(H30.10.16の記載を検証した)。</p>	

### (3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input 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)>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・和室やプレイルームを始め館内の段差箇所全てに「足元段差注意」と印字した黄色テープを貼付して躓きや転倒を予防している点。</li> <li>・毎週木曜日におもちゃの汚れや破損を点検し、「プレイルーム器具点検表」に記入している点。</li> <li>・閉館時サービスや安全性に係る34項目について点検し、「閉館作業チェックリスト」に記入している点。</li> </ul>	

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)>	
研修内容:車椅子の階段での昇降補助の方法(H29.10.12)、体育室の緊急通報機器の衝突防止対策(法人からの指示書(H30.8.9))。対象者: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)>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・法人より他施設の事故の発生をヒヤリハット教材とした注意喚起の指示書が出され(H30.4.11)、回覧で全員が研修を行った点。</li> <li>・利用者からの「体育室の緊急通報機器のカバーに頭をぶつける」という意見について、スタッフミーティング(H30.8.9)にて、全員で対応策を討議して情報共有した点。</li> </ul>	



## (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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>・施設独自の緊急時マニュアルを規定している点。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>・施設利用者・職員25名とケアプラザ利用者・職員33名の計58名が参加し、消防訓練を実施した点(H.30.7.3)。          ・工芸室や中小会議室への消防隊進入路を確保するため、消防隊入口に赤字標識を貼付し、その前に物を置かないように床面に黄色と黒色の縞テープで区画している点。</p>	

## (6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>・防災グッズ(ラジオ、非常灯火、アルミブランケット、常備飲料水、雑用水)を物資名、数量、蔵置箇所を記載して保管している点。          ・各部屋に「緊急時持ち出し用ランタン」を設置し、写真を掲示して利用者に注意喚起している点。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>・ケアプラザとの連携も強く、防災意識の充実が見られる。その上で防火設備に不足はないかチェックするとよい。</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	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>・協定書では職員体制は常時2名以上のところ、常時3人以上で対応している点(「勤務表(H30.10月分)」確認)</p>	

#### ②協定書等のとおりの開館しているか？

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

※指定管理者の責に抛らない場合の休館に関しては評価対象とせず、協定書等の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	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p>	

#### 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	
<p>&lt;公表方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>事業計画書・事業報告書等を綴ったファイルを受付に設置している。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>・事業計画書が自由に閲覧できる旨を明記したポスターを館内2ヶ所に掲示し、受付横に設置した資料用の棚の中にファイルを置いて、利用者が自由に閲覧しやすいよう配慮している点。</p>	

## (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)> 資料「職員研修等実施状況(平成29年度・30年度)」「平成30年度職員研修計画」「研修報告書綴り」	
<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)> 研修内容:①人権(H30.1.16、1.26)②個人情報保護(H30.8.29、8.31)③接遇(H30.5.11)④事故防止・事故対応(H29.10.12)⑤普通救命講習、対象者: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)>	



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>&lt;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)&gt;</p> <p>・全職員がすべての業務に精通するため研修を精力的に実施しており、研修に参加しやすいよう複数研修日を設定し、常勤職員は職務免除、時間給職員は研修業務の一環として勤務調整を行い、時給にて研修費を支給し、交通費も実費を支給している。</p> <p>・研修実費(研修教材費、講師料等)がかかる場合は、全額法人負担している。また、職員が研修を受講しやすいよう参加者については、優先的に勤務調整を行っている。</p> <p>・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> <p>・ミーティング時に未受講者へ研修の内容を説明し理解させている。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料「職員研修等実施状況(H29・30年度)」「スタッフミーティング議事録(H30.5.10)」</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>・研修を業務の一貫と見なして勤務調整を行い、時給を支給し、研修費や交通費などの実費を支払うなど、職員が参加しやすいよう配慮している点。</p> <p>・研修情報を法人からグループウェアにより即時周知して職員の参加を促している点。</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
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料「職員研修等実施状況(平成30年度)」「研修報告書ファイル」「スタッフミーティング議事録」</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>・全ての研修について研修報告書を作成して内容を記録に残し、研修報告書を全職員で回覧して情報共有を図っている点。</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(H30.4.41改訂)」「お客様接遇ガイド(H30.4.41改訂)」等において、受付、個人情報の保護、災害対応等、多岐にわたる内容を定め、随時、改訂している点。 ・全マニュアルのうち、窓口対応に係るものを抜き出して、別途ファイルを作成して窓口のカウンターに常備し活用している点。	

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時に業務マニュアルに基づく業務研修(レジスター、図書管理システム、各種備品類の取扱研修等)及び苦情や事件事故への対応や接遇の研修を行っている。 ・個人情報保護研修、人権研修は年1回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「スタッフミーティング議事録(H30.5.10他)」「業務日誌」「常勤連絡ノート」、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) 情報共有の取組み ・毎日の業務内容については、業務日誌及び回覧により周知徹底を図るとともに、事務室の掲示板に重要事項を記載している。 ・各時間帯での引継時にあわせて各種必要事項の周知を図っている ・ローテーション勤務の常勤職員については、これらの事項とは別に常勤連絡ノートを設けて情報の共有化を徹底している。さらに全体での意思統一にはスタッフミーティングを活用している。	<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)>
	・施設や法人主催の研修の他、「感染症対策指導者養成研修(H29.9.21)」、「横浜市公共建築物シックハウス対策ガイドライン(H30.6.29)」、年2回の神奈川区地域施設間連携会議等(H29.8.31、H30.1.19)など、市区等の外部研修にも職員が参加し、情報共有している点。 ・業務日誌(常勤職員用、全員用)や常勤連絡ノート、事務室の掲示板等を用いて、日々、情報共有している点。

### (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)>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・「個人情報保護マニュアル(H28.3.1改訂)」を整備するほか、「個人情報取り扱い実施細則」を館内掲示し、ホームページにも表示して利用者への周知を図っている点。</li> <li>・事業計画に個人情報保護のための5つの取組(責任体制、情報収集とその運用の制限、破棄、漏洩防止、研修)を職員育成目標として掲げ、計画通りに取り組んでいる点。</li> </ul>	

#### 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)>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・「個人情報取扱実施細則」というA3版の掲示物をラミネート化して館内掲示し、利用者に個人情報の管理責任者を明確化し、周知している点。</li> </ul>	

#### 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)>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・弁護士を講師として、個人情報保護法、平成27年度改正(平成29年度施行)、施設における過去事例等をテーマに、2回に分けて全員対象に研修した点(H30.8.29、8.31)。</li> <li>・法人においてこれまで問題となった事例を具体的に取り上げて研修している点。</li> <li>・全員が「個人情報保護研修報告レポート」を作成、提出することで、研修内容の理解を深めている点。</li> </ul>	

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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「利用案内」、広報誌「すげセンニュース」、館内掲示物、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。</li> <li>・個人情報を記入する「お客様の声」「図書予約リクエスト申込書」「利用許可申請書」「2か月前仮予約申込書」「仮予約申込書」に個人情報の目的外使用の制限に関する但し書きを明記し、個人情報保護に配慮している点。</li> <li>・個人情報保護マニュアルに従い個人情報収集は最小限に抑えている点。</li> </ul>	

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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報を収集する書類(「お客様の声」、「図書予約リクエスト申込書」など)には、個人情報を目的外に使用しない旨を明記している点。</li> </ul>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている
<input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない	<input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない
<input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;                      現場確認(事務所内のパソコン、保管庫、シュレッダー等)、ヒアリング                      &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事務室の個人情報の保管場所に「要施錠」と明記し、個人情報の施錠管理を明確化している点。</li> <li>・「書類の保存マニュアル(H30.4.1改訂)」において、書類の保存期間(廃棄時期)を定め、情報の廃棄時期を明確化し、さらに情報鮮度維持と保管スペースを有効活用している点。</li> </ul>	

#### (4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している
<input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある	<input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある
<input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人作成のマニュアル「経理(労務)マニュアル(H28年8月)」や施設作成の「レジスター操作マニュアル(H30.4.1)」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。</li> <li>・10日ごとに作成する「自主事業例月点検表」「小口現金例月点検表」に金種票を付し、集計ミスのないよう金種別に現金を管理している点。</li> </ul>	

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)> 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(H29年8月)」 <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)> ・金種票・現金残高・現金出納簿との照合を出納担当者・経理担当者・経理責任者の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。 ・収入伝票には5段階の確認印、支出伝票には5段階の確認印に加えて検査確認印を押印して、内部統制に配慮している点。 ・経理担当者(副館長2名)が経理研修を毎年1回受講し(H29.9.21)、経理の相互牽制機能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 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)> 資料「平成29年度決算施設別内訳表」、預金通帳、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)> ・資料「平成29年度決算施設別内訳表」において、法人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を明示し、かつ、当施設を他施設と比較分析している点。	

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)> ・下記3項目の伝票の実在性を確認した。 ①備品購入費(H29.5.12)、②修繕費(H29.10.31)、③ニーズ対応費(H30.6.4)	



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)>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・通帳と印鑑を別々の管理者により、それぞれ施錠して保管し、内部統制を強化している点。</li> <li>・レジと釣り銭保管用の金庫に金種票を貼り付け、日々、残高確認の押印を行うことで現金管理を徹底している点。</li> </ul>	

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29年度ニーズ対応費使途一覧」、現場確認、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)>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者のニーズに対応して、最新型のカラオケ機器のレンタル(H29.5.8)、PAシステム購入(H30.6.4)、大型液晶テレビ購入(H30.7.3)などを実施した点。</li> <li>・地震等の停電に備え、各部屋に非常用のLEDランタンを設置した点(H29.9.12)。</li> </ul>	

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>&lt;経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の協力を得ながら節電をギリギリまで徹底して、電気料金の大幅なコスト減となっている。</li> <li>・夏場の西日が強烈なロビー等は窓のブラインドやカーテンにより室温上昇の低減を図っている。</li> <li>・送付されるチラシの表書きやチラシも含めて裏紙の使用を徹底している。また、送付されてくる封筒も再利用している。</li> <li>・消耗品や文具、電灯についてはインターネットからより安価なお店を探し、ロットではなくできるだけ必要最小限での個数単位での購入としている。</li> <li>・植栽管理については業者委託を最小限にしてケアプラザのボランティアグループと職員、地区センター職員で適時行っている。</li> <li>・修繕などの発注については随時合い見積りを取って実施している。また、職員でできるような補修は出来る限り自前で実施しているが安全管理上の補修は専門業者に発注し修理を行っている。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料「平成29年度決算書」「平成29年度サービス向上及び経費節減努力事項報告」、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・読書に十分な照度(1000ルクス以上)を保ちながら、館内照明を間引き電気料金を削減している点(H29年度予算比50万円減)。</li> <li>・利用者が使用する備品や機材の修理など、優先順位をつけ、軽微な修繕は職員が行い経費削減に努めている点。例えば体育室の椅子のささくれを利用者が怪我をしないよう職員が補修した(H30.10.11)。</li> <li>・寄贈図書受入や不要本リサイクル等、資源を再利用している点。</li> </ul>

(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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・PDCAを意識して今年度の自己評価表の「計画内容及び運営目標」に前年度の改善項目を含めた具体的な取組事項を記載して目標を明確化している点。例えば、平成29度の検討課題であったWi-Fiの無料開放を、平成30年度の運営目標として掲げ、実際に試験的に運用を開始した点(H30.8月開始)。</li> </ul>	

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29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29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>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・公募時に提案した事業計画内容に基づき、その年度に実施する計画を策定し、前年度の事業計画や運営目標の実績を確認し、目標と実績に差異がある場合には改善策を検討して、次年度の目標を設定している。</li> <li>・目標設定は4月のスタッフミーティングにおいて周知し、共有している。</li> <li>・毎月のスタッフミーティングにおいて、入館者数・利用料金収入・稼働率等を全員に周知し、前年度比により目標達成が維持できているか全員で共有している。</li> <li>・管理運営が事業計画の目標値を達成し、利用者ニーズに合致しているかなどを四半期ごとに自己評価している。</li> <li>・計画との差異が出た時は原因を確認し次の四半期で修正をはかる努力を全員で行っている。</li> <li>・年度内に未達の事項は5年の指定管理期間内にて実行する。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料「自己評価表(平成29年度、平成30年度)」、「スタッフミーティング議事録(H30.4.12)」</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・公募時事業計画、年度計画、目標策定、自己評価、改善策実行等の活動をPDCAサイクルとして連動させ、施設全体として取り組んでいる点。</li> <li>・具体的数値で目標を見える化し実行している点。例えば図書の貸出数につき他施設返却サービス(H30年2月開始)、人気図書充実等によりH29年度目標8500冊に対し9147冊(前年比113%)を達成した。</li> <li>・全員で目標と実績、その差異を共有化し振り返りを行っている点。</li> </ul>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・年度初めのスタッフミーティング(H30.4.12)にて、平成29年度の数値実績、平成30年度の数値目標と業務のテーマ、当指定管理期間(平成28年度～平成32年度の5年間)の目標値を提示し、年度内に未達の事項を5年の指定管理期間内にて実行することを全員に周知し、情報共有している点。</li> </ul> <p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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、説明責任遂行及び利用者との信頼関係構築につなげるとよい。</li> </ul>

## VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・区の子育て支援事業として「子育て相談」を実施している。</li> <li>・「かなーちえ」、「しゅーくるーむ」、「ケアプラザ」と共催で「かなちく子育て応援タイム」を年4回実施している。</li> <li>・ヨコハマ3R夢活動の一環として「プリンター用インクカートリッジ里帰り」の回収箱を設置している。</li> <li>・横浜市の資源の有効利用やごみの減量等を目的とした「小型家電回収ボックス」を設置して、パソコン、携帯電話等の小型家電の回収に協力している。</li> <li>・敷地内に「資源回収ボックス」を設置している、満杯時などには資源循環局に連絡している。</li> <li>・毎月開催される資源循環局の相談コーナーに協力している。</li> <li>・横浜市の施策である「市内中小企業優先」に従い、トイレットペーパーの購入、ガラスや電気関係の修繕などは近隣の商店や横浜市指定業者に依頼している。</li> <li>・健康ミニ計測や健康講座の開催で「健康ポイントラリー」に参加している。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・資料「かなちく子育て応援タイム印刷物」「スタンプラリー事務局印刷物」、現場確認</li> </ul> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・横浜市が推進する下記事業に取り組んでいる点。             <ol style="list-style-type: none"> <li>①&lt;子育て相談&gt;を毎週金曜日に開催し、子育て支援者による相談事業を開催。</li> <li>②4者コラボ事業の&lt;かなちく子育て応援タイム&gt;で学識・経験者による年4回の講演会を開催。</li> <li>③「よこはま健康ラリー」の対象事業として毎週木曜日「上げた健康相談室」を開催。</li> <li>④「プリンター用インクカートリッジの回収箱」や「小型家電回収ボックス」を設置して資源リサイクルに協力。</li> </ol> </li> </ul>
<p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・近隣の小学校の3年生がまちたんけんで来館した際に「最近小学生の来館数が減少している」と伝えたところ、生徒たちが自発的に学校内外でアンケートを実施し、どうしたら地区センターがもっと楽しくなるか考えてくれた。これからは学校や地元の皆様と一緒にあって多くの方に楽しんでいただける地区センターになるよう取り組んでいく。</li> <li>・地区センターの休館日にはケアプラザが「子どもの居場所 ComeComeひろば」を開設、小学生の遊び広場の提供をしている。また地区センターでも職員の参加や開催の周知に協力している。</li> <li>・中会議室でWiFiを使えるように無線Lanを設置、ロビーでも利用者がWiFiを使えるようにしている。</li> <li>・貸出図書を法人所管の施設で相互に返却できるようにして利用者の利便に役立っている。</li> <li>・利用料金を法人所管の施設で相互に収受できるようにして利用者の利便に役立っている。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料「どこでも返却サービスのチラシ」</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「図書どこでも返却サービス」により法人が運営する他の6施設や一部の施設で返却可能としている点。</li> <li>・中会議室やロビーでフリーWiFiを利用可能とし、既存来館者だけでなく未来館者の利用に繋がることが期待できる点。</li> </ul> <p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設・建物の維持管理に関し、保全業務には「事後保全」、「予防保全」、「改良保全」の3段階がある。このうち「改良保全」は、点検記録、故障記録、修理実績などのデータによって改良を行うQC的保全活動である。当施設では、保守業務を外注しているものの作業を丸投げせず館長が作業結果について確認をしている。今後も保守業者と十分な意見交換を行い、施設管理計画表を運用して「改良保全」の実を挙げられることを望む。</li> </ul>

## ◆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
<b>I. 地域及び地域住民との連携</b>		
(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)	-	-
<b>II. 利用者サービスの向上</b>		
(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、購入及び管理	-	特記仕様書における図書コーナーの項目
(7) 広報・PR活動	チラシ、広報よこはま、HP、パンフレット、PR誌等	特記仕様書における施設情報の提供、施設のPRの項目
(8) 職員の接遇	-	-
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	-	-
(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	-	-
<b>III. 施設・設備の維持管理</b>		
(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)	-	-
<b>IV. 緊急時対応</b>		
(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)	-	-
<b>V. 組織運営及び体制</b>		
(1) 業務の体制	事業計画書、業務日誌等	特記仕様書における開館時間の項目及び仕様書における職員の雇用等に関する内容及び事業計画書等の作成・公表の項目
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	研修計画、窓口等の対応手順マニュアル等	特記仕様書における職員の雇用・配置体制に関する留意事項の項目
(3) 個人情報保護・守秘義務	個人情報に関する研修資料等	仕様書における個人情報保護に関する項目
(4) 経理業務	事業計画書、収支決算書等	-
(5) 運営目標	自己評価表、管理運営業務点検報告書、業務点検結果シート	基本協定書における事業計画書、事業報告書、自己評価、業務実施状況の点検、市による業務の改善指示に関する項目
(6) 組織運営及び体制全般(その他)	-	-
<b>VI. その他</b>		



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 その他
					実施していない		実施していない		
	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) 備品管理業務	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
			レ ある	レ ある
	③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	
		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	
	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ある	レ 安全性に関わる損傷等がある	
		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) 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
			レ 適切に分別している	レ 適切に分別している
	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チェックしているか？	レ チェックしている	レ チェックしている
			レ 一部チェックに不備がある	レ 一部チェックに不備がある
			レ チェックしていない	レ チェックしていない
	②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	
		レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない	
	レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない		

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
IV・緊急時対応	(4) 業務事故対応	①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			一部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・情報共有を	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・情報共有を	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・情報共有を	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・情報共有を	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・情報共有を	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・情報共有を	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 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	レ 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	

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		
		<b>不備の数</b>			<b>0</b>	<b>0</b>
		<b>不備の合計</b>			<b>0</b>	<b>0</b>