

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市富岡並木地区センター  
評価シート

評価機関名：株式会社 中央総合研究所

平成25年11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
<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) 組織運営及び体制全般(その他)	36
<b>VI. その他</b>	37

## 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>①「地区センターだより」を隔月発行し、館内で提供するとともに、地域の自治会、町内会に回覧の依頼を行い、施設の情報提供に努めています。依頼に当たっては、連合町内会の定例会に「地区センターだより」を直接持参して、地域の情報収集も行っています。</p> <p>②「地区センターだより」には、施設の情報のほか極力地域の情報も提供するようにしています。特に、耳より情報欄では、地域の各種団体の活動内容やお知らせを詳しく掲載し、好評を頂いています。</p> <p>③館内に、地域情報だけを集めた掲示板を用意し、地域住民により分かりやすい情報提供を行っています。また、地域のさまざまな活動のお知らせや会員募集のチラシなどは、受付前に配布用のコーナーを設け、情報を提供しています。</p> <p>④賀詞交歓会、敬老の集い、囲碁将棋大会、卓球大会などの数多くの地域の行事が開催され、交流拠点として、多くの地域住民に利用いただいています。</p>	<p>①当地区センターは旧市街的な富岡地区と新たな団地が中心の並木地区の両方の住民を対象としています。当地区センターは、言わば来歴や地域が異なる二つの地区の交流の象徴的存在となっています。地元の自治組織として連合自治会があり、会合が毎月開催されています。地区センターの管理者は連合自治会の会合に出席し、「地区センターだより」(隔月に発行)を30自治会の全戸へ回覧を依頼するなどのPRに努めたり、当センターに対する要望を積極的に聞き、運営に反映しておられます。</p> <p>②当センターの立地は富岡、並木地区の境界近くにあり、隣の聖星学園や近くの富岡東地域ケアプラザとセンターまつりを同時に開催し、両地区の一体感を醸成する交流を行うとともに、センターの存在PRに努めておられます。</p> <p>③年2回地区センター委員会を開催され、自治会や利用者の代表だけではなく、小中学区の校長も出席され、地域密着型で運営されています。</p>
II ・ 利用者 サー ビス の 向 上	<p>①利用者サービスの向上のため、利用者懇談会、利用者アンケート、ご意見箱、窓口での意見・苦情などから課題を抽出し、スタッフ全員が参加するスタッフミーティングで共有し、反省点や改善策を確認し対処しています。</p> <p>②受付スタッフの応対サービスについては、採用時の全体研修時や施設の研修に加え、日常のミーティングや全体のスタッフミーティングの場で、日頃から研鑽に努めています。スタッフの応対については、利用者アンケートの結果においても90%以上の方から満足との評価をいただいています。</p> <p>③利用者のニーズに対応した例として、会議室について、学生の試験の時期に合わせ、団体の利用がない時間帯に、学習室として無料で開放しています。また、体育室についても少人数の団体や個人の方のために、団体の利用がない時間帯に、使用台数の分割や、貸し出し時間を短くし、利用料金を安くして利用できるようにしています。</p>	<p>①当センター入り口付近に自主事業やサークルの紹介が、それを見ているだけで楽しくなるようにされており、来館者の増加の工夫をされています。また、和室や料理室など稼働率が低い部屋を多用途に使えるよう、自主事業や部屋の模様替えを工夫されています。富岡、並木地区の両地区の中心部から離れた、やや交通の便が悪い場所に立地しているため、そうした工夫が重要となっています。</p> <p>②当センターの利用者の満足度はアンケート結果では高い方といえますが、それに安住せず改善を進めておられます。具体的には連合自治会や利用者懇談会でのご要望、ご意見箱や直接の苦情などから課題を抽出し、受付から対策完了までを管理され、その結果を館内掲示やホームページ、地区センター委員会、利用者懇談会で公表されています。</p> <p>③部屋が空いている場合は自習室として開放されるなど、きめ細かい利用者サービスをされています。</p>
III ・ 施設 ・ 設備 の 維 持 管 理	<p>①建築後18年を経過し老朽化が進んでおり、委託業者から複数の設備の更新の提案を受けています。その都度、市の建築局に技術相談をお願いし、現地調査のうえ的確なアドバイスを受けて対応しています。</p> <p>②大幅な修繕や年4回の清掃委託などについてはできる限り休館日に実施するようにしています。また、開館時の点検などは利用者に迷惑がかからないよう、配慮しています。</p> <p>③細かい施設・設備の不具合が発生した場合は、スタッフができる範囲で対応し、利用者に迷惑がかからないよう維持管理に努めています。</p> <p>④施設の維持と安全管理のため、午前11時、午後2時、午後6時を目途に、各時間帯のスタッフが館内の点検と巡回を実施し、事件、事故を未然に防ぐよう努力しています。結果は、業務日誌に記載し、スタッフ全員で情報を共有しています。</p>	<p>①備品台帳は指定管理者分と地区センター分に分けて台帳を作成し、備品番号を起番して管理されています。各備品には管理に必要な事項(備品区分、備品No、購入年月日)を記載したシールを貼り、現品を適切に管理されています。</p> <p>②設備の修繕は、区役所、事務局等と調整して、修繕対象の実施年を決められています。H25年度は1階・2階の照明のLED化、階段手すり交換等を計画されています。</p> <p>③建物、設備、備品の日常点検は設備点検表を基に点検を行い、発見した不具合は早急に対策を取られています。会議室の機のキャスター修理、百葉箱の木枠の修繕等、小規模な修繕はスタッフ自身にて実施されています。</p> <p>④施設・設備の定期点検、大きな修繕、定期清掃等は計画的に行い、実施は休館日に設定し、利用者に不便をかけないよう配慮して実施されています。</p> <p>⑤ボイラー、給排水設備は油漏れ、水漏れなどの痕跡も無く、良好な状態にあります。</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>①防災、事故対応マニュアルや緊急連絡網を整備し、緊急時に備えています。職員には、毎年、防災訓練時に周知徹底を図っています。</p> <p>②緊急連絡網と役割分担表は、全職員に配布していると共に、事務室内にも掲示して、緊急時対応に備えています。</p> <p>③防災訓練は、年2回、併設の聖星学園との合同で実施する避難誘導訓練と、消防署職員による消火器、AEDの実地訓練を行い、職員全員が速やかに緊急対応できるようにしています。</p> <p>④スタッフの館内巡回点検や4台の防犯カメラの監視などにより、安全確保・防犯を図っています。事故が生じた場合は、事故の概要、顛末など事故連絡票に記載し、速やかに区役所と協会に報告しています。</p> <p>⑤平成25年3月から災害時における帰宅困難者に施設を開放し、支援を行うこととなり、区役所と「災害時等における施設利用の協力に関する協定」を取り交わしています。</p>	<p>①開館中はスタッフにより館内定期巡回チェックリストを用いて巡回点検を行い、結果を業務日誌に記録されています。巡回時は利用者に積極的に声掛けを行い、利用者の体調にも気を配られています。</p> <p>②地区センター館長会の研修での事故事例、ヒヤリハット事例を元に全職員が集まるスタッフミーティングにて事故防止の研修を行い、事故防止の意識を高められています。</p> <p>③防災時対応マニュアルを作成されているほか、災害時における帰宅困難者の一時滞在施設として「災害時における施設利用の協力に関する協定」に基づき「帰宅困難者一時滞在施設運営標準マニュアル」を平成25年3月に作成され、災害時に備えられています。</p> <p>④事務室内のボードに、緊急時対応手順、緊急連絡先を掲示し、緊急の際に対応を迅速に取られるようにされています。また館内放送機器横に緊急時の通報文言を掲示し、緊急の際に落ち着いて連絡、放送できるように配慮されています。</p>
V ・ 組織運営及び体制	<p>①休館日に職員全体の研修を実施すると共に、OJTにより資質の向上と情報の共有化を図っています。特に、個人情報、人権、接遇に関する研修は年1回は必ず実施するようにしています。</p> <p>②窓口対応マニュアルは、共通、午前、午後、夜間の時間帯別に作成し、毎年、スタッフの意向を受け、実態に合わせた見直しを行っています。</p> <p>③スタッフ間の引き継ぎには、業務日誌、連絡ファイル、掲示板を利用するほか、引き継ぎ時間として、15分の勤務時間が設定されており、毎日交代時に直接話し合いを行い、タイムリーな情報交換を行っています。</p> <p>④スタッフの勤務表は、各人に配布している他、事務所内の専用ボードに当月、次月分を掲示し、勤務の代理、交替の状況を全職員に周知できるようにしています。なお、スタッフ間で対応できない場合のために、アルバイトを確保しています。</p>	<p>①業務に関連のある外部研修への参加を推奨し、参加の際は業務扱いとして交通費も支給されています。外部研修の例として施設担当者向けの施設管理者研修会に副館長と担当スタッフが参加しておられます。</p> <p>②自主事業等の月間予定をホワイトボードに記載し、問い合わせや確認等を即座にできるようにされています。</p> <p>③スタッフ配置では午前、午後、夜間の各々の時間帯の配置を行い、その業務を経験させることで、どの時間帯の業務にも対応できるようにされているほか、新人スタッフ育成のため新人とベテランスタッフのペアを組ませ、実務に即した業務の習得を行わせるなど、職員の資質向上に工夫をしておられます。</p> <p>④地区センターだよりに、「個人情報の取り扱いについて：当センターの事業のお申し込みの際、ご提供いただいた情報は、事業のお申し込み確認・ご連絡のみに利用し、目的外での利用、第三者への提供はいたしません。」と記載されています。</p>
VI ・ その他	<p>①市・区の省エネ施策に積極的に協力しています。特に「エネルギーモニタリング事業」は、地区センターとして初めて当地区センターで実証実験を実施しているもので、コンピューターによる冷暖房空調設備の制御などにより、高い省エネ効果が得られています。</p> <p>②市の100%補助事業として、体育館の照明をLED化しています。これは、「エネルギーモニタリング事業」の打ち合わせの中で、当センター職員の提案により実現したもので、消費電力の削減、明るさの改善、電灯寿命の延長など、数多くのメリットが生じています。</p> <p>③当センターの近隣には、同様の無料施設や駐車場を備えた有料施設が競合しており、特に自主事業には多くの参加が難しい状況にあります。こうした中でも、健康志向の事業には多数の方が参加しています。今後とも、より地元のニーズに合った事業を企画していく必要があると考えています。</p>	<p>①横浜市および金沢区と共同で、当館として「エネルギーモニタリング事業」を実施し、電力デマンド監視と機器の自動発停、外調機のCO2制御、熱源台数の制御等を行い、省エネ・環境施策に協力されています。</p> <p>②市の補助制度を活用し、体育室照明の全面LED化を実施し、省エネ効果を上げられているほか、平成25年度では館内の1階、2階の照明のLED化を計画され、更なる省エネを目指しておられます。</p> <p>③平成25年3月より、災害時における帰宅困難者の一時滞在施設として当館を利用してもらう協定を区役所と交わし、支援を行う体制としておられます。</p> <p>④当地区センターを拠点とするサークルの発表の場として、センターまつりを2日間にわたり開催し、音楽、踊り等の発表、絵画、書道の展示を盛大に行っておられます。このセンターまつりは、併設の聖星学園、近隣の富岡東地域ケアプラザの行事と同時開催し、参加者の交流を深めておられます。</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>&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> <p>①地域の連合町内会の定例会に隔月で「地区センターだより」を持参し、情報交換を行っています。                  ②自治会の役員の方が、ほぼ毎月来館されており、日ごろからコミュニケーションに努めています。                  ③毎月、区役所を交え、他施設と定例の館長会を開催しており、区の事業や他の館の情報を共有しています。                  ④地域の社会福祉協議会から、地域で活躍している各種団体の情報をいただき、「地区センターだより」で紹介しています。                  ⑤併設の「聖星学園」、近所の「富岡東地域ケアプラザ」と連携し、センターまつりの開催日に、両施設でも催しを開催し、地元から好評をいただいています。                  ⑥市の資源循環局と連携し、ごみの出し方についての窓口相談を随時実施しています。                  ⑦館内に掲示板、情報掲示のスペースを設け、地域や利用者団体の情報を提供しています。</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>ヒアリング、資料(地区センターだより)</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>「地区センターだより」は30自治会に配布され、その際に地区センターの行事の紹介や自治会の皆様のご要望などを聞かれています。隔月に行われていますので、コミュニケーション強化の良い機会となっています。隣接する聖星学園および富岡東地域ケアプラザと連携した同時開催のセンターまつりは最も重要な行事で約800名の方が来訪されています。</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>&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> <p>年2回、平成24年度は6月3日と11月17日に、30自治会の代表や小中学校の校長、利用者の代表の方が参加され開催されています。アンケートの結果およびセンターまつりや自主事業などセンター運営の協議の場となっております。また、そうしたことを通じ地区センターの活用の徹底を図っておられます。</p>	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、資料(地区センター委員会議事録) <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
アンケートの結果やその場でのご意見により、例えば設備改善や備品等の要望などの課題を抽出しておられます。	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
アンケート、自主事業等に対するご意見を地区センターの運営に反映されています。例えば、設備の修繕や備品購入などを実施されています。	

(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は年2回確実に実施されており、各種情報交換、センターまつり等に対する要望の吸い上げ、事業運営協議の場となっており、地区センター運営のかなめとなっています。
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

## Ⅱ. 利用者サービスの向上

### (1) 利用者会議

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している
<input type="checkbox"/> 開催していない	<input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p>&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> <p>利用者懇談会という名称で年1回実施されております。参加者は利用者団体の代表の方で、毎回20人程度の方が参加されています。利用者の要望等の受け皿として、また地区センターの運営をご理解いただく場として活用されています。</p>	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p>&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(利用者懇談会議事録)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&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>例えば、シャワー室の排水がスムーズにいかない、トイレの便座が冷たいなどの課題が抽出されています。</p>	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 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)>	
対応策は確実に実施されています。例えば、シャワー室の排水については高压洗浄を導入し、また、トイレの便座が冷たい件についてはウオームレットの購入を実施されています。	

(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)> 平成25年度は8月10日から9月10日間アンケートを行い、135名から回答がありました。	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
アンケートは団体参加の方、個人参加の方とで135件の回答があり、有意なデータが取れていると判断します。	



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？

ヒアリング、アンケート結果まとめ

※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(アンケート結果)、ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> アンケートの結果をまとめておられ、対策が必要な事項を抽出しておられます。なお、スタッフの対応についての満足度は、非常に満足(59%)、やや満足(35%)とかなり高い満足度ですが、卓球ネットが傷んでいる、多目的室のエアコンが効きにくいなどの課題を抽出されています。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、資料(アンケート結果と対策結果) <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)> 抽出した課題は確実に対応されています。例えば、卓球台のネットについては、新品と交換されています。また、エアコンが効きにくいという課題についてはサーキュレーターを導入され、冷風を循環させるなどの対策を実施されています。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<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;                      ヒアリング、資料(地区センター委員会議事録、利用者懇談会議事録)</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>地区センター内に掲示するとともに、ホームページへの掲載、地区センター委員会、利用者懇談会で報告しておられます。</p>	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している
<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある	<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある
<input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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>ご意見ダイヤルの利用方法はホームページ及び地区センターの玄関に張り出し、周知を図っておられます。</p>	

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;                      ご意見箱を受付前に設置されています。</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>	

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;                      ヒアリング、現場確認</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>苦情対応手順が決められ、受付、責任者、担当者が決まっています。また、事務所内に張り出し、スタッフの方に周知徹底されています。</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;                      ご意見箱のところに掲示され、利用者から出された意見がどう処理されるのか、わかるようになっています。</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>	

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>受付した原本を保管するとともに、「苦情対応状況報告書」で受け付けから対応完了までが管理状態にあります。</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(苦情対応状況報告書)、ヒアリング</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>職員間に苦情とその対応を回覧し、更に休憩室に置いて、常時スタッフの方が目にできるようにされています。また、可能なものは即時対応し、検討事項については2か月に1回のスタッフミーティングで検討しておられます。</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; ヒアリング、現場確認</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>館内に張り出すとともに、ホームページ、利用者懇談会及び地区センター委員会で報告されています。</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> <p>①「施設利用のご案内」を入り口掲示板に掲示しているほか、受付前の掲示コーナーに配備し、これをもとに、スタッフが施設内容、利用方法について説明しています。</p> <p>②当館のホームページでも、部屋ごとの写真を掲示すると共に、施設の内容、利用方法を広く提供しています。</p> <p>③「地区センターだより」を隔月に発行し、館内に配備するほか、町内会、自治会に回覧を依頼し、自主事業への参加、休館日などをお知らせしています。</p> <p>④見学などの希望者に対しては、その都度対応しています。特に近隣の小学校の見学会は、館長もしくは副館長ができる限り対応し、好評をいただいています。</p> <p>⑤新規の利用者の方には、できるだけ事前に来館いただき、直接部屋を案内し、利用方法を説明するようにしています。</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>ヒアリング、現場確認</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>入り口掲示板で「施設利用のご案内」を掲示し、ホームページでも詳しく施設の案内をされています。また、連合自治会で30自治会に、隔月に発行されている「地区センターだより」を配布されるなど、PRを徹底されています。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p>&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> <p>受付近くの掲示コーナーに置いてあります。施設の概要がわかりやすい内容になっており、また地区センターの基本方針もわかりやすく述べられています。</p>	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる	<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる
<input type="checkbox"/> 閲覧できない	<input type="checkbox"/> 閲覧できない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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>「利用要綱」は受付横に置いてあり、誰でも見ることができます。</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>&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; ヒアリング、資料(施設利用のご案内)、ホームページ</p> <p>&lt;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)&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>2か月前の同日から直接申し込みを受け付け、重なった場合はその場で抽選を行うなど、公平な運用がされています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p>&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; ヒアリング、資料確認</p> <p>&lt;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)&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>全ての職員が毎年1回、スタッフミーティングで資料をもとに研修を受け、人権尊重の徹底を図っておられます。平成25年度は4月15日に実施していることを確認しました。</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>&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;                      ヒアリング、資料(事業報告書、事業計画書)</p> <p>&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>子供は夏休みや冬休みが中心ですが、おもしろ探検工房、高齢者は健康ヨガなど、子供から高齢者まで幅広い方を対象とする自主事業を開催しております。また、数多い自主事業の紹介を館内掲示や机の上に並べる等、興味をひくように詳しく紹介されており、それを興味深そうに利用者が見ておられます。</p>	

### ②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p>&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>&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25年度は現在までに29事業(わんぱく11)の計画ですが、実施ベースではもっと増える予定です。現在まで予定された事業は全て実施されています。</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 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 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"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、資料(図書希望カード)	
<利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
図書希望カードを図書コーナーに置いて希望を募っておられます。24年度は167冊購入されましたが、利用者のご希望によるものが約7割を占めています。	

## (7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
①地区センターだよりを隔月に発行し、館内に掲示すると共に、地元連合自治会の定例会に持参し全戸への回覧を依頼しています。また、ホームページでも自主事業や配架図書などを紹介しています。 ②市の「横浜カレンダー」や区の広報紙の「施設のお知らせ欄」でも自主事業を紹介し、PRを行っています。 ③「センターまつり」のお知らせは、回覧に加え、自治会町内会の掲示板を利用して、周知に努めています。 ④会員募集を希望する各種サークルについては、2Fの掲示板に募集团体の概要を掲示して、サークル参加希望の利用者に情報提供しています。	ヒアリング、資料確認  <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	隔月にセンターだよりを発行され、連合自治会の会合に参加され30自治会の全戸に回覧するよう依頼されており、このPRはかなり効果があると判断いたします。また、各サークルや自主事業の紹介が館内で詳細にされており、利用者の方が非常に興味をひかれています。更にセンターまつりは隣の聖星学園や富岡東地域ケアプラザと同時開催であり、地区センター紹介の重要な場となっています。



## (8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&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> <p>①勤務時間中は、利用者に職員とすぐにわかるように名札とユニホームを着用し、問いかけには、丁寧かつスピーディーに対応するようにしています。</p> <p>②利用者の入退館時には、必ずスタッフから挨拶をするようにしています。</p> <p>③利用者の多様な要求にも素早く対応できるように、スタッフミーティング等において、具体的な指摘も交えて意見交換し、より良い接遇を目指し努力しています。</p> <p>④電話の応対の際には、必ず施設名と職員名を名乗っています。</p> <p>⑤ローテーションで担当スタッフが不在の時は、必ずメモを取るようにしています。</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>現場確認の結果、職員の方は利用者に対して親切に対応されています。また、新任スタッフの方には接遇マニュアルをもとにした接遇教育をされて、好感のもてる接遇の徹底を図っておられます。</p>

## (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こうと考えているのかを記述して下さい。 &gt; (400字以内)</p> <p>①部屋別、時間帯別の利用実績をもとに、特に稼働率の低い料理室、和室については、料理教室・ヨガ教室などの自主事業の企画を行ったり、シートや机などを用意し、これまで利用のなかった習字や詩吟などのサークルの方に利用いただくなど、利用促進を図っています。</p> <p>②アンケートや利用者懇談会での意見・要望には、迅速に対応し、改善に心掛けています。</p> <p>③アンケートの結果については、集計・グラフ化し、スタッフミーティングなどで分析や対応の検討を行い、利用者サービスの向上に努めています。</p> <p>④意見・苦情については、記名は直接回答、匿名は館内掲示で具体的な回答を行い、対応しています。</p> <p>⑤利用者からの要望を受け、会議室を学習室として開放したり、和室にシートを敷いて習字サークルにご利用いただいたりしています。</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>体育館など稼働率が高い(90%代)部屋がある一方、和室と料理室の稼働率が低いため、ヨガ教室や料理教室を行うなどその両室の稼働率の向上を図っておられます。</p>

(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)>

当地区センターは富岡地区と並木地区の境にあり、交通の便があまりよくないため、来館者増に様々な工夫をされています。特にサークルや自主事業の紹介が興味をひくような方法で詳細に行われ、また、近隣の学校や他施設を巻き込んだセンターまつりは館の存在を示す目玉行事となっています。

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

### Ⅲ. 施設・設備の維持管理

#### (1) 協定書等に基づく業務の遂行

##### ①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
施設の設備管理計画に基づき、設備ごとの点検サイクルで、専門業者による定期点検・保守を実施されていることを確認しました。	

##### 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)>	
定期清掃、日常清掃は外部業者に委託して実施されています。日々の清掃は清掃作業日報、チェックリストで実施を確認しました。施設は清掃が行き届き、利用者が快適に利用できる状態に保たれています。	

## (2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p>&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>備品台帳は指定管理者分と地区センター分に分けて台帳を作成し、備品番号を起番して管理しておられます。</p>	

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p>&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>備品台帳に記載されている新規備品、その他備品5点の現物を確認しました。各備品には管理に必要な事項(備品区分、備品No.、購入年月日)を記載したシールを貼り、適切に管理しておられます。</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>スタッフが巡回時に損傷等が無いかも確認されています。              備品には損傷はなく、利用者が安全に使用できる状態に保たれています。</p>	

### (3) 施設衛生管理業務

#### ①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
ゴミ箱、周辺に汚損は無く、適切に管理されています。	

#### ②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
事務室内、および館外の回収用ゴミ置き場には、分別用のゴミ箱を置いて、市役所ごみゼロルート回収 分別・排出の手引きに則り、リサイクルに努めておられます。	

#### (4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&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> <p>①設備は建築後18年を経過し、経年劣化が目立つことから、必要に応じて市建築局、区役所、事務局とも調整をとって利用者サービスを低下させないよう対応しています。</p> <p>②小規模な修繕については、職員自ら可能な範囲で維持管理に努めています。</p> <p>③日常の保守管理、定期点検は、委託契約業者が設備管理計画に基づいて、実施しています。</p> <p>④大幅な修繕や年4回の清掃委託については、極力休館日に実施し、利用者に影響がでないよう配慮しています。</p> <p>⑤日常の清掃は、年間345日(年未年始、休館日を除く)委託業者が実施しています。また、年4回の定期清掃で、床面清掃、窓ガラス清掃、給排水設備清掃を、同委託業者が実施しています。</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(修繕計画表、設備点検表、事業報告書)、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> <p>設備の修繕は、区役所、事務局等と調整して、修繕対象と実施年を決めておられます。H25年度は、1階・2階の照明のLED化、階段手すり交換等を計画されています。建物、設備、備品の日常点検は設備点検表を基に点検を行い、発見した不具合は早急に対策を取られています。会議室の机のキャスター修理、百葉箱の木枠の修繕等、小規模な修繕はスタッフ自身にて実施されています。</p>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p>&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・設備の定期点検、大きな修繕、定期清掃等は計画的に行い、実施は休館日に設定し、利用者に不便をかけないよう配慮して実施されています。</p> <p>ボイラー、給排水設備は油漏れ、水漏れなどの痕跡も無く、良好な状態にあります。</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>

## 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)>	
防災時対応マニュアルに緊急時の対応手順、緊急連絡網を記載されています。	

### (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)>	
開館中はスタッフによる館内巡回点検を行っておられます。また、4台のモニターカメラを設置し監視を行っておられます。	
閉館時は警備業者による機械警備を行っておられます。	

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;                      現場確認、資料(鍵管理表)、ヒアリング</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>各鍵はキーボックスに納め、キーボックスの鍵はセコム付鍵管理表記載の特定の人にて管理されています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p>&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>開館中はスタッフにより、館内定期巡回チェックリストを用いて巡回点検を行い、結果を業務日誌に記録されています。連絡事項があれば特記事項で連絡をされています。</p> <p>スタッフ巡回時は利用者に積極的に声掛けを行い、利用者の体調にも気を配っておられます。</p>	



### (3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input 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	
<p>&lt;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)&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>開館中はスタッフにより、館内定期巡回チェックリストを用いて巡回点検を行い、結果を業務日誌に記録されています。連絡事項があれば特記事項で連絡をされています。</p>	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input 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	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>自己事例、ヒヤリハット事例を元に全職員対象に研修を実施</p> <p>&lt;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)&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>地区センター館長会の研修での事故事例、ヒヤリハット事例を元に、全職員が集まるスタッフミーティングにて事故防止の研修を行い、事故防止の意識を高めておられます。平成25年度は4月15日、8月19日に実施されています。</p>	

#### (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	
<p>&lt;施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。&gt;  <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない</p> <p>&lt;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)&gt;            全職員対象にAED取扱い習熟訓練、他を実施しています。</p> <p>&lt;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)&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>併設の聖星学園と合同で、消防署指導の下、避難誘導訓練と消火器およびAED取扱い習熟訓練を行い、全職員が速やかに緊急対応できるようにしておられます。平成25年2月18日に実施されていることを記録により確認しました。</p>	

##### 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	
<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(事務室内掲示)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&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>緊急時の連絡網と役割分担表は事務室内のボードに掲示されています。また、全職員に配布されています。</p>	

## (5) 防災業務

### ①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

※評価対象外施設だがマニュアルを作成している場合は、『評価対象外施設である』にチェックをしたうえで、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p>&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>防災時対応マニュアルを作成されています。また、災害時における帰宅困難者の受け入れのために「災害時における施設利用の協力に関する協定」に基づき「帰宅困難者一時滞在施設運営標準マニュアル」を平成25年3月に作成しておられます。</p>	

### ②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p>&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>平成25年2月18日に、併設の聖星学園と合同で、消防署指導の下、避難誘導訓練と消火器およびAED取扱い習熟訓練を実施しておられます。</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>事務室内のボードに、緊急時対応手順、緊急連絡網を掲示し、緊急の際に対応を迅速に取られるようにされています。また、館内放送機器横に緊急時の通報文言を掲示し、緊急の際に落ち着いて連絡、放送できるように配慮しておられます。</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>

## 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)>	
スタッフ配置は午前、午後、夜間の分担で配置されていますが、午前、午後、夜間の業務内容には異なる部分があるため、他の時間帯の配置を行い、その業務を経験させることで、どの時間帯の業務にも対応できるよう、工夫をされています。	

#### ②協定書等のとおりに開館しているか？

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

※指定管理者の責に拠らない場合の休館に関しては評価対象とせず、協定書等の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やホームページ等で周知していれば、公表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"/> 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)>	
館内ロビーに置いて、閲覧できるようにしています。	
<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)>	
館内ロビーに事業計画書、事業報告書、地区センター委員会議事録、利用者懇談会議事録を置いて、何時でも容易に閲覧できるようにされています。	

## (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(スタッフ研修ファイル)、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)> 全職員を対象に個人情報保護研修、人権研修、接遇研修、事故防止・緊急時対応研修、AED取扱い研修を実施、また新人対象に新人研修を実施しています。	
<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>①職員全員対象の研修は、休館日を利用して、集中的に実施しています。また、日常周知したい件については、回覧を利用して実施しています。</p> <p>②新人の研修も兼ねて、個人情報、人権、接遇等に関する研修は、毎年、必ず実施しています。</p> <p>③研修内容は、ファイルに綴り、いつでも確認できるようにしています。</p> <p>④常勤職員については、事務局からの研修案内で業務に必要な研修は、調整して参加しています。</p> <p>⑤事務系のスタッフについては、業務に関連のある研修会には、本人の意向も踏まえ、参加を勧奨しています。なお、参加に当たっては、勤務時間の中での参加を認めています。</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(スタッフ研修記録)、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> <p>全職員対象の研修は休館日にスタッフミーティングと併せて実施されています。 業務に関連のある外部研修への参加を推奨し、参加の際は業務扱いとして交通費も支給されています。外部研修の例として施設担当者向けの「施設管理者研修会」に副館長と担当スタッフが参加されています。</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(研修資料ファイル)、ヒアリング</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>研修内容はスタッフミーティングでの報告や、研修資料の回覧で情報共有するようにしております。</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)>	
窓口対応マニュアルを、共通、午前、午後、夜間の時間帯別に作成し、利用されています。また、毎年、内容の見直しを行っておられます。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
①館長の定例会議やメール等で寄せられた情報は、ミーティングや回覧の方法で全員に伝達しています。 ②日常的な業務の情報は、「業務連絡」ノートで報告、回覧をし、共有化を図っています。 ③担当業務の引き継ぎは、15分の引き継ぎ時間を利用して、当日前後の出来事について直接情報交換しています。 ④新人スタッフについては、極力ベテランスタッフとのペアにより業務の資質の向上に努めています。 ⑤自主事業等の月間の行事予定は、白板を活用して情報共有しています。掲示内容により、各種問い合わせの返答に役立っています。	現場確認(ホワイトボード)、資料(業務連絡ノート)、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)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	自主事業等の月間予定をホワイトボードに記載され、問い合わせや確認等を即座にできるようにしておられます。新人スタッフ育成のため、新人とベテランスタッフのペアを組ませ、実務に即した業務の習得を行わせるようにされています。スタッフ配置では午前、午後、夜間の業務内容には異なる部分があるため、他の時間帯の配置も行い、その業務を経験させることで、どの時間帯の業務にも対応できるようにされています。

### (3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input 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)>	
個人情報として保護管理すべき書類、情報、管理ルールを記載したマニュアルを作成し、当マニュアルに基づき業務を実施されています。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報の取り扱い研修は毎年実施されています。H25年度は4月15日に全職員対象に実施されています。	



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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている
<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない	<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<p>&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> <p>全職員の誓約書を確認しました。</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> <p>富岡並木地区センターだよりに、自主事業の案内と併せて「個人情報の取り扱いについて:当センターの事業のお申し込みの際、ご提供いただいた情報は、事業のお申し込み確認・ご連絡のみに利用し、目的外での利用、第三者への提供はいたしません。」と記載されています。</p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している
<input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p>&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> <p>施設利用申込書、図書利用申込書等、個人情報が記載される書類には目的以外に使用したり、許可なく第三者へ提供することはありません、と明記されています。</p>	

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

※個人情報を適正に管理するため、離席時のコンピュータのロック、コンピュータや個人情報の含まれた書類等の施錠保管、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	
<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(書類保管キャビネの施錠、パソコン)、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> <p>個人情報に記載されている書類のファイルは閉館時、キャビネに保管、施錠されています。パソコンにはパスワードを掛けられています。</p>	

#### (4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input 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	
<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> <p>経理帳簿は収入、支出とも適切に記帳されていることを確認しました。</p>	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に: ) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  経理責任者は館長、出納係は副館長の体制にて経理業務を行っておられます。また、経理内容は金沢区民協働支援協会にてさらにチェックされています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

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

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  整理が行き届き、適切に管理されていることを確認しました。	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&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、ヒアリング</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>通帳、印鑑は使用后、鍵のかかる場所に保管、施錠されています。この鍵は館長、副館長により管理されています。</p>	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している	<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している
<input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある	<input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p>&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(経理帳簿、事業報告書)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&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>施設利用者の利便性向上のため、ソフトバレーボールポール、空気入れ、将棋盤、碁碁、通信カラオケ等に支出されており、適切な支出となっています。</p>	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&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> <p>①経費節減のため、軽微な修繕は極力職員が対応し、委託業者が実施する修繕も材料を自前で用意するなど工夫しています。</p> <p>②光熱水費の削減のため、照明の間引きや空調機の弱運転に努めています。</p> <p>③体育室の照明を水銀灯からLEDに変更するなど、照明のLED化を進めています。</p> <p>④備品・消耗品は、必要最低限の購入に努め、購入の際も安価なネット購入を利用するなど経費削減に努めています。</p> <p>⑤破損した用具は、できる限りスタッフが修理して使っています。</p> <p>⑥トイレや洗面所の蛇口は、利用者に迷惑の掛からない程度に節水調整しています。</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、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> <p>「エネルギーモニタリング事業」の実証実験を実施し、空調設備制御による省エネ効果を上げられています。横浜市の補助を受け、体育室の照明をLEDに変更し消費電力の削減効果を上げられています。会議室機のキャスター修理、百葉箱の修理等、軽微な修繕はスタッフがを行い、外注費削減を図っておられます。</p>

(5) 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> <p>経理業務ではニーズ対応費の適切な支出、経理帳簿への的確な記帳、整理が行き届き、信頼のおける管理の状態が確認できました。 スタッフ配置では午前、午後、夜間の各時間帯への配置も行い、その業務を経験させることで、どの時間帯の業務にも対応できるようにされています。また、新人の育成では、ベテランスタッフとペアを組ませ、実務に即した業務の習得を行わせるようにしておられます。</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>

## 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> <p>①横浜市建築局、金沢区区政推進課との共同の取り組みで省エネのための「エネルギーモニタリング事業」を実施しており、コンピューターによる熱源の制御、外調機の自動発停により、ピーク時の契約電力量の20%削減を達成しました。</p> <p>②横浜市経済局の「横浜市販路開拓支援事業」の補助制度を活用し、地区センターとして初めて、体育室の照明の全面LED化を実施するなど、省エネに積極的に取り組んでいます。</p> <p>③市・区の事業の開催にあたっては全面的に協力しています。また、社会福祉協議会や民生委員児童委員などの区関係の団体が開催する敬老の集いなどの行事や研修会、講習会にも優先使用を認め、開催にあたっては、間接的ながら協力しています。</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(エネルギーモニタリング事業関係書類、災害時等における施設利用の協力に関する協定書)、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> <p>横浜市および金沢区と共同で、当館として「エネルギーモニタリング事業」を実施し、電力デマンド監視と機器の自動発停、外調機のCO2制御、熱源台数の制御等を行い、省エネ・環境施策に協力しておられます。</p> <p>平成25年3月より災害時における帰宅困難者の一時滞在施設として当館を利用してもらった協定を区役所と交わし、支援を行う体制とされています。区関係の団体が開催する行事、研修会等に優先使用してもらっています。</p>
<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> <p>①当センターの周辺には、コミュニティーハウスをはじめスポーツセンターなどが競合しており、自主事業への多くの参加が期待できない厳しい状況にあります。こうした中でも社交ダンス、健康体操、ヨガ教室の3事業には、合わせて134回、延べ6500人と大勢の方が参加しており、地元の健康志向のニーズが高いことを表しています。引き続き、この3事業を中心事業とし、地元のニーズに合った事業を企画していきたいと考えています。</p> <p>②近隣の施設とは、掲示板の利用、講師派遣など、日頃から連携を取っています。特に、併設の「聖星学園」とは、センターまつりにおいて行事の同時開催や防災訓練の共同開催など日頃から綿密に連携を図っています。</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>現場確認、ヒアリング</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>当館を拠点とするサークルの発表の場としてセンターまつりを2日間にわたり開催し、音楽等の発表、絵画、書道等の展示を盛大に行っています。このセンターまつりは、併設の聖星学園、近隣の富岡東地域ケアプラザの行事と同時開催し、参加者の交流を深めておられます。</p> <p>業務経験のために午前、午後、夜間の各時間帯へのスタッフ配置や、新人スタッフとベテランスタッフとペアを組ませるなど職員の資質向上に工夫をされています。</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>

## ◆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) 図書の出し入れ、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)	-	-
<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) 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		
<b>不備の数</b>				<b>0</b>		<b>0</b>		
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			
	(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				
(4) 公	②窓口「利用案内」等を備えているか？	レ	備えている	レ	備えている			
			備えていない		備えていない			
	③窓口では利用者が「利用要	レ	閲覧できる	レ	閲覧できる			



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

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
時 対 応	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？	評価対象施設だが、作成していない	評価対象施設だが、作成していない
			評価対象外施設である	評価対象外施設である
		②消防計画に基づき、避難訓 練を実施しているか？	実施している	実施している
			実施していない	実施していない
<b>不備の数</b>			<b>0</b>	<b>0</b>
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
		②協定書等のとおりに開館し ているか？	レ 協定書等のとおり開館している	レ 協定書等のとおり開館している
		協定書等のとおり開館していない	協定書等のとおり開館していない	
		③事業計画書・事業報告書を 公表しているか？	レ 公表している	レ 公表している
			公表していない	公表していない
	(2) 職 員 の 資 質 向 上 ・ 情 報 共 有 を 図 る た め の 取 組	①職員の研修計画を作成し ているか？(常勤・非常勤職 員に関わらず)	レ 作成しており不備がない	レ 作成しており不備がない
			作成しているが不備がある	作成しているが不備がある
			作成していない	作成していない
		②職員に研修を行っている か？(常勤・非常勤職員に関 わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			一部の職員に実施していない	一部の職員に実施していない
		研修を実施していない	研修を実施していない	
		④各職員が研修計画に沿っ て受講した研修の後、研修内 容を共有しているか？	レ 情報共有している	レ 情報共有している
			情報共有していない	情報共有していない
		⑤窓口等の対応手順を記し たマニュアル等を作成し、活 用しているか？	レ 作成し、活用している	レ 作成し、活用している
			作成しているが、活用していない	作成しているが、活用していない
			作成していない	作成していない
	(3) 個 人 情 報 保 護 ・ 守 秘 義 務	①個人情報の取扱いに関す るルールやマニュアル等を整 備しているか？	レ 整備している	レ 整備している
			整備していない	整備していない
		②個人情報の取扱いに関す る管理責任者を明確化してい るか？	レ 明確化し、周知している	レ 明確化し、周知している
			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 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			一部の職員に実施していない	一部の職員に実施していない
		研修を実施していない	研修を実施していない	
		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 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
		一部の職員から取っていない	一部の職員から取っていない	
		取っていない	取っていない	
		⑤個人情報を収集する際は 必要な範囲内で適切な手段 で収集しているか？	レ 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	
		⑥個人情報を収集した際 には、適切に使用しているか？	レ 適切に使用している	レ 適切に使用している
		適切に使用していない	適切に使用していない	
		⑦個人情報の漏洩、滅失、き 損及び改ざんの防止、その他 個人情報の適正な管理の ために適切な措置を講じてい るか？	レ 適切な措置を講じている	レ 適切な措置を講じている
		一部適切な措置を講じていない	一部適切な措置を講じていない	
		適切な措置を講じていない	適切な措置を講じていない	
	(4) 経 理 業 務	①適切な経理書類を作成し ているか？	レ 適切に作成している	レ 適切に作成している
			一部適切ではない書類がある	一部適切ではない書類がある
			適切に作成していない	適切に作成していない
		②経理と出納の相互けん制 の仕組みを設けているか？	レ 役割分担を明確にしている	レ 役割分担を明確にしている
			その他けん制機能を設けている	その他けん制機能を設けている
		仕組みを設けていない	仕組みを設けていない	
	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 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収支決算書に記載されて いる費目に関し、伝票が存在 するか？	レ 存在する	レ 存在する	
	存在しない	存在しない		
	⑤通帳や印鑑等を適切に管 理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している	
	適切に管理していない	適切に管理していない		
	⑥ニーズ対応費の執行状況 について、ニーズと対応した 支出となっているか？	レ 目的に沿って支出している	レ 目的に沿って支出している	
	目的に沿わない支出がある	目的に沿わない支出がある		
	評価対象外施設	評価対象外施設		
<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>