

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市城郷小机地区センター
評価シート

評価機関名：特定非営利活動法人 産業クラスター研究会

令和4年1月

目次

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

評価結果の総括

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・地域及び地域住民との連携	<p>1.広報誌「城郷小机センターだより」を毎月発行し、地区の連合町内会の各町内会並びに地域の郵便局、農協などに配布すると共に、HP掲載、館内掲示・配布を行い、自主講座の開催・募集案内や新着図書情報の利用者への周知を図っている。</p> <p>2.毎年7月開催の演奏活動団体による「ふれあいコンサート」と、11月の土日2日間開催の音楽・ダンスなどのステージ披露と各種作品の展示披露からなる「文化祭」を開催してきました。2019年からはケアプラザの「福祉フェスタ」と一体化したイベントとして開催し、地域の皆様に来館いただき、大変喜ばれてまいりました。残念ながら、2020年、2021年は感染拡大防止の観点からここ2年は開催を見合わせています。</p> <p>3.地域の小中学校(3校)の職場体験や地域の公共施設に関する調べ学習の受入れ、地域の教育活動にも貢献してまいりました。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)地域及び地域住民との情報交換</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「城郷小机地区センターだより」を毎月930部作成し、近隣の町内会、郵便局、社会福祉協議会、JA、小中学校等多数の団体に配布するとともに掲示物をお互いに交換してコミュニケーションを図っている点。 ・毎年開催していた「ふれあいコンサート」と「文化祭」は2019年から1階のケアプラザが実施する「福祉フェスタ」と一体化して実施することにより一層地域住民と大きな連携ができたこと、またケアプラザと地区センターの連携でお互いの施設改善に結びつけている点。(コロナ禍2年間は中止) (3)地域及び地域住民との連携全般(その他) ・地域の小中学校(3校)の職場体験及び地域公共施設に関する調べ学習の受入れなど地域の教育活動に貢献している点。 <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・議事録や報告書等の「記録」を記述する場合は「日付」を明記しましょう。
II ・利用者サービスの向上	<p>1.受付近くに投書箱を設置し、利用者の苦情・要望などを随時受け付け、可能なものは出来るだけ速やかに対応し、内容は毎月月初に回答と合わせ受付前に掲示しています。</p> <p>2.毎月12月1ヶ月間「利用者アンケート」を行い、集計結果や意見要望への回答を受付前に掲示しています。</p> <p>3.年に2回、利用者の生の声を伺う場として利用者会議を開催し、内容は議事録として公開しています。</p> <p>4.自主事業は地域の年代層のバランスや趣向動向を考慮し、前例にとらわれず新しい企画も盛り込んでいる。継続講座も参加者の状況により、講師と内容の見直しを細かく行い、陳腐化しないよう努力を続けております。</p> <p>5.スタッフは各年代の利用者それぞれに明るく元氣な応対を心掛けています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(5)自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・定員の増員やコロナの飛沫感染防止のため、また来館しない講座に参加できるようにリモートでできる「ウエビナー主体の事業」を企画検討している点(令和4年7月実施予定)。 (6)図書の貸出し、購入及び管理 ・指定管理者の書店運営のノウハウを生かし「ちいさな図書館」として蔵書の充実を始め、また季節に応じてミニコーナーを設け、ハロウィンやクリスマスには飾付けをし、それに関連した図書を集めて子供達に楽しんで本を読む環境を整えている点。 (8)職員の接遇 ・利用者に対し、受付に「筆談ボード」を設置し、高齢者で耳の遠い方や話すことが不自由な方に筆談で対応できる配慮している点。 (9)利用者サービスに関する分析・対応 ・インターネットでの施設予約システム(ネクレス)はホームページから予約でき利用者から好評を得ている点。
III ・施設・設備の維持管理	<p>1.毎月1度、契約業者による「総合設備点検」を実施し、結果を確認し、問題点の対応を行っています。</p> <p>2.法令に沿った点検の実施後に問題点の対応を行っています。</p> <p>3.港北区指定の自主点検を行い、区へ報告を行っています。</p> <p>4.日常業務として職員が、開館前、12時前後、15時前後、閉館時の4回、館内を巡回し定期点検を行っています。</p> <p>5.経年劣化等による更新が必要な設備を把握し、優先順位を考慮し修理・交換を行っています。</p> <p>6.スタッフ全員で問題箇所を発見するように指導し、安全面に注意をはらっています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)協定書に基づく業務の遂行</p> <ul style="list-style-type: none"> ・午前・午後・夜間の業務マニュアル及び閉館チェックリストを活用して引継ぎや管理レベルの向上に努めている点。 (2)備品管理業務 ・利用者とのコミュニケーションを密にして備品の状態を把握し、速やかな修繕や調整を図っている点。 (3)施設衛生管理業務 ・スタッフ研修で廃棄物についての取り扱い方法を教育し、スタッフのレベル向上を図っている点。 (4)利用者視点での維持管理 ・委託業務のチェックリストを運用し、業者と一体となって設備の維持管理向上に努めている点。 <p>【提案事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・管理計画・実績表は施設全体の管理計画を盛り込んだ表にされることを提案します。 ・委託業者の報告書に記載された特記事項等に対するその後の処置がどの様になっているのかが分かるような記録を残されることを提案します。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 緊急時対応	<p>1.緊急時対応マニュアルを作成し、スタッフに研修を実施しています。(地震、災害、水害)</p> <p>2.緊急連絡網を作成しています。</p> <p>3.事務所内に緊急時の関係機関連絡先を掲示しています。</p> <p>4.年2回「避難訓練」を実施している。(AED操作を含む)</p> <p>5.ノロウィルス等の汚物対応マニュアルによる安全確保用の備品を準備し、対処法を指導しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2)防犯業務 ・1日4回、防犯TVで不審者・不審物の存在をチェックしている点。また専任美化担当スタッフからの情報も含め業務日誌に記入し、職員に回覧することによって情報を共有している点。</p> <p>(5)防災業務 ・建物の1階は地域ケアプラザ、2、3階は地区センターが使用していますが、年2回の避難訓練では全館を対象として、前期は地域ケアプラザ、後期は地区センターが実施している点。</p> <p>【提案】</p> <p>(3)事故防止業務 ・1～2階間階段の汚れたカーペットタイル(3枚)の自主クリーニング時、剥がしたあとに代替品がおかれていました。これはあくまで仮置き品であり、誰もその上を通らないよう、カラーコーンなどでの立入制限措置の実施を提案します</p>
V 組織運営及び体制	<p>1.地区センター委員会を年2回開催し、事業計画及び事業報告を行い、意見・要望について館運営に反映させています。</p> <p>2.月2回程度、本部担当者を交え業務打合せを行い、全体状況は月報で報告を行っています。緊急事案については、電話、メールなどで連絡を行っています。</p> <p>3.受付スタッフの交代時間(13:00、17:00)に合わせて、引継ぎミーティングを行い、連絡事項の共有を行っています。</p> <p>4.年2回程度、スタッフ研修を中心に休館日を利用し実施しています。(業務成績報告、業務研修等)</p> <p>5.職員日誌、スタッフ日誌、美化スタッフ日誌を毎日記入・確認を行い、問題点の抽出や共有・対応処理を実施しています。</p> <p>6.本部館長会議、副館長会議により情報交換や問題対応に関する意見交換を行い館運営に反映しています。</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組 ・エシックス・カードを読み合わせることで、行動規範の徹底を図っている点。 ・シフト交代時に、職員・スタッフ一緒にミーティングを行う中で、情報共有とOn・the・Jobの研修が行われている点。</p> <p>(3)個人情報保護・守秘義務 ・個人情報保護のマニュアルが整備され、その実施状況の自己点検リストが用意されている点。</p>
VI その他	<p>1.城郷地区社会福祉協議会総会に来賓として出席し、地域の福祉活動へ積極的に関わりを持つよう努めています。</p> <p>2.「城址まつり」や「健民祭」、等の地域の活性化の為にイベントを応援しています。</p> <p>3.地域の小中学校の職業体験や地域施設に関する見学学習の場の提供を通じ、教育活動の一助を担っています。</p> <p>4.地域イベントの「キャンドルナイト」や「サクラサクプロジェクト」「Oleプロジェクト」等への協力により、地域力向上の一翼を担っています。</p> <p>5.毎週金曜午前に、港北区の子育て支援施策の「子育て支援者会場」としてプレイルームを提供し地域の子育て活動の一助を担っています。</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>1.「城址まつり」等の地域活性化イベントを積極的に応援し、「ふるさと港北ふれあいまつり」などへのOnLine参加を積極的に行っている点。</p> <p>2.市・区の事業である「子育て支援者相談」等への部屋の貸出を積極的に行っている点。</p> <p>3.インターネットで部屋の予約ができるようにし、高齢者や忙しい現役世代がリモートで予約できるように改善した点。</p> <p>4.SNSを活用した情報の発信として、YouTubeで当館の紹介画像の発信を行っている点。</p>

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1.城郷地区各町内会に「城郷小机地区センターだより」を配布し、配布・回覧をお願いしています。館主催のイベント(ふれあいコンサート、文化祭等)のポスターを町内会記事板に掲示いただいています。</p> <p>2.「センターだより」は小机郵便局、社会福祉協議会事務局の「ホットカフェ」、JA、地域内小中学校(3校)にも配布、掲示をお願いしています。近隣の施設にも配布依頼をお互いに交換で実施しています。</p> <p>3.城郷地区社会協議会発行の「ふくしの城郷」よりの依頼を受け、年始挨拶を執筆し、掲載いただいています。</p> <p>4.町内会や地区連自治会等の行事開催案内により、健民祭、夏祭り、城址まつり等へ参加させていただいています。</p> <p>5.ケアプラザが関係する地域活性化イベントへ参画させていただいています。(キャンドルナイト、サクラサクプロジェクト、オーレプロジェクト等)</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>・資料(「城郷小机地区センターだより」と配布先リスト)、ヒアリング。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「城郷小机地区センターだより」を毎月930部作成し、近隣の町内会、郵便局、社会福祉協議会、JA、小中学校等多数の団体に配布すると共にお互いに交換してコミュニケーションを図っている点。</p> <p>・1階のケアプラザと連携して地域活性化イベントに参加し、地域住民との結びつきを強化するとともにお互いの施設改善に結びつけている点。</p> <p>・社会福祉協議会発行の「ふくしの城郷」から執筆依頼を受け、掲載させて頂いている点。</p>

(2) 地区センター委員会等

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p><開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・城郷小机地区センター委員会の委員は18名で多方面(町内会長、中学校長、小学校長、民生委員、スポーツ推進委員、青少年指導員、子ども会育成連絡協議会、老人クラブ会長など)の方で構成されている点。</p>	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

※地区センター委員会等で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。
 ※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input 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(令和3年度第一回城郷小机地区センター委員会議事録(令和3年7月吉日)) <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)> ・令和3年度第一回城郷小机地区センター委員会議事録(令和3年7月吉日) <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)> ・横浜市から新型コロナ感染の拡大による「まん延防止等重点措置」が発出される中「城郷小机地区センター委員会」を昨年対面方式でなく書面による方式で実施している点。	

(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・地域の小中学校(3校)の職場体験および地域の公共施設に関する調べ学習など地域の教育活動に貢献している点。 ・毎年7月開催の「ふれあいコンサート」および11月の土日の2日間開催の音楽・ダンスなどのステージ披露と各種作品の展示からなる「文化祭」を開催するとともに、2019年からはケアプラザの「福祉フェスタ」と一体化したイベントとし、地域住民との連携が強化された点。 <参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)> ・議事録の日付が「令和3年7月吉日」となっています。議事録や報告書等の「記録」を記述する場合は「日付」を明記しましょう。

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・利用者会議は令和元年までは対面式で開催されていましたが昨年、本年とコロナ感染防止対策から書面式に変更しました。利用者会議の呼びかけ(令和2年3月4日、令和3年8月24日)をしましたが出席者がいない状態が続き会議が成立しません。そこで、事前のポスターによる開催通知と資料(事業計画・報告)およびご意見伺い(広くご意見がいただけるように)を工夫して掲示している点。	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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 checked="" type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input 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 checked="" 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)>	
・現場確認(書面方式なので掲示板に開催の案内を掲示)	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③利用者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 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 checked="" type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input checked="" 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)> <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> ・実施年月日(令和2年12月1日～12月25日)、配布枚数(250枚)、回収枚数(131枚) <実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

※利用者アンケート等で挙げられた意見や調査結果の分析から、課題を抽出しているかを確認する。
 ※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input 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(令和2年利用者アンケート集計結果報告)、ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・利用者アンケートの中で「地区センターの利用方法・頻度」「施設の設備や備品」「インターネットによる部屋予約システム」に分けて課題を抽出している点。	

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 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(令和2年利用者アンケート集計結果報告) <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・「蔵書内容が検索できるシステムがあれば」という要望に対して、当館のホームページ上の「蔵書検索」から見ることができ、また来館の際にはスタッフがお調べする旨、丁寧に回答している点。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・現場確認(受付前の掲示板コーナー) <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・利用者アンケートの集計結果は、集計表(グラフを含む13項目について)および要望に対する回答を掲示板コーナーの見やすい位置に開示している点。	

(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)> ・ご意見ダイヤルのポスターは、受付前の掲示板に掲示し、利用者の目をひくように配慮している点。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>・受付前の掲示板前に設置している。</p> <p><設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・ご意見箱には記入用紙、筆記用具を備え、記入スペースを確保し、利用者が記入しやすいよう配慮している点。</p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>・現場確認(受付に投書箱)資料(集計結果や回答は館長・副館長が担当)、ヒアリング</p> <p><仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>・館内掲示や「城郷小机地区センターだより」の配布。</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

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

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・資料(ご意見質問要望書に対応策を記述)、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)>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

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

(4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1.1階入り口に案内図と掲示板での施設内容、利用時間等の案内掲示、1階～2階の階段踊り場の掲示板に案内、2階入口に案内図を掲示、受付前に紹介パンフレットを配置しています。</p> <p>2.ホームページに案内図と利用案内を掲載しています。</p> <p>3.「部屋予約ガイド」を受付前に配置し、ホームページに掲載。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>・現場確認、資料、ヒアリング、ホームページ</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・ホームページに「案内図」と「利用案内」を掲示するとともに受付前に設置した「部屋予約ガイド」をリンクさせてホームページから利用状況を見ることができる点。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

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

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)>	

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)> ・現場確認(館内掲示)、ホームページ、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)>	

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(「2021年度定期研修受講記録(2022年1月14日)」)、ヒアリング <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)> ・令和2,3年度は「コロナ禍」の密集を避けるため「書面」による研修を行いました。現在在籍している職員・スタッフ全員(20名)に「書面研修資料」を送付し、自学で行う方式をとりました。資料の末尾に「質問・提案ノート」を付けて自由に記入してもらい、それを館長が、吸い上げている点。	

(5) 自主事業

① 世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている
<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・資料(自主事業途中経過報告書(令和2年度))、現場確認(館内掲示板)、チラシ</p> <p><年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・事業内容は年齢、性別に偏らず、また子育てから介護予防まで幅広い事業が網羅されており、多くの住民が参加できるように38教室の事業を計画し、提供している点。</p>	

② 事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・令和2,3年度は新型コロナ感染防止のため、行政から緊急事態宣言中における事業活動の中止要請を受け、中止しました。特に令和3年度は38の事業を計画しましたが、子育て支援の「親子学級うさぎちゃん」など11事業が中止となりました。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・幅広い世代に参加していただける事業の中で特に子育てや子供達に楽しんでいただける教室に力を入れている点。</p> <p>・定員の増員やコロナの飛沫感染防止のため、また来館しなくても講座に参加できるようにリモートでできる「ウェビナー主体の事業」を企画検討している点(令和4年7月実施予定)。</p>	

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・資料(令和2年度事業報告書(図書活動報告))、現場確認</p> <p><利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・指定管理者の書店運営のノウハウを生かし、地域の「ちいさな図書館」として蔵書の充実を始め、目標(図書の貸出冊数と利用者数の増加)や活動計画(話題作や課題図書の購入)を立て実施している点。 ・図書コーナーでは季節に応じてミニコーナーを設け、ハロウィンやクリスマスにはミニコーナーに飾付けをして、それに関連した図書を集め子供達に楽しんで本を読む環境を整えている点。</p>	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1.「城郷小机地区センターだより」を毎月発行し、自主講座の募集情報や新着図書紹介、イベント情報を掲載している。連合町内会下の町内会、周辺の郵便局、JA、地区社協事務局のカフェ、近隣小中学校、公共施設に送付し、回覧、掲示をお願いしています。</p> <p>2.地区センターホームページに「城郷小机地区センターだより」、自主事業の募集案内や利用者へのお知らせ事項などを掲載しています。</p> <p>3.広報よこはま港北区版に、自主事業の募集案内、イベントの開催情報を毎月お願いしています。</p> <p>4.自主事業の募集要項を地域の高齢者向けフリーペーパーの募集欄への掲載をお願いしています。(不定期)</p> <p>5.SNS(ツイッター)に直近の体育室等の予約状況等を投稿しご利用促進を行っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>・資料(城郷小机地区センターだより)、ホームページ、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>
	<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・城郷小机地区センターだより」を毎月930部発行し、館内での掲示・配布および町内会、周辺の郵便局、JA、地区社協事務局のカフェ、近隣の小中学校、公共施設に送付し、回覧、掲示をお願いしている点。 ・ホームページに「城郷小机地区センターだより」、自主事業の募集案内や利用者へのお知らせ事項などを掲載している点。 ・SNS(ツイッター)に体育室等の予約状況を投稿し、利用促進に努めている点。</p>

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 笑顔で挨拶を徹底しています。 2. 利用者の立場にたった案内、説明するように徹底しています。 3. お部屋への案内時の清掃、片付けルールの説明も丁寧な説明を心掛けています。 4. 電話応対時には、冒頭に「お電話ありがとうございます」とお礼を伝えるなどの工夫を行っています。 	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者に対し、明るく元気な挨拶と電話での丁寧な受け答え等に配慮されています。その上「筆談ボード」を受付に設置し、高齢者で耳の遠い方や話すことに不自由な方に筆談で対応できるよう配慮されている点。 ・職員各人が「エシックスカード」を携帯して法令の遵守に努める意識を常に持っている点。 ・職員全員が人材開発室からの講師による接遇・クレーム対応の「接遇研修」を年1回受講している点。

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 利用実績は過去データと比較して変化の要因分析を行い、部屋毎の稼働率をあげる施策を考え実行しています。 2. 料理室、和室の稼働率は他の部屋に比べ、利用率が低い傾向が続いており、コロナ禍による団体の活動見合わせも影響しているものと考えております。部屋の持つ特性に沿い自主事業講座の開催の継続や、照明のLED化などの設備面での対応もとりながら、貸出備品などの使い勝手の改善を行って利用率向上に向けた取り組みを行っています。 3. 料理室については、コロナ感染拡大以前は会議や少人数の語学サークルなどでの利用想定で貸出を開始しました。新型コロナ収束後には、自主の料理講座の開催と共に利用率向上施策として再開する予定でいます。 	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用実績から要因分析を行い各部屋の稼働率を上げるための課題について全員で取り組んでいます。特に料理室や和室の稼働率が低い部屋のため部屋の持つ特性に沿って自主事業講座の新たな取り組みや貸出し部品の使い勝手の改善等を検討している点。 ・インターネットでの施設予約システム「NEXRES」(ネクレス)はホームページの「施設予約サービス」から利用でき、利用者から大変好評を得ている点。

(10) 利用者サービスの向上全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

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)>	
・午前、午後、夜間の管理区分ごとにマニュアル及び閉館チェックリストを作成して活用し、相互の引継ぎ徹底や管理レベルの向上に努めている点。	

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)>	
・日常清掃は清掃作業マニュアルと美化チェックリストを作成してスタッフ間での情報を共有し、清掃レベルの維持に努めている点。	

(2) 備品管理業務

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

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

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

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

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・利用者とのコミュニケーションを密にして備品の状態を把握し、速やかな修繕や調整を図っている点。	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

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

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している
<input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<p><適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・スタッフ研修で産業廃棄物及び一般廃棄物についての分類・清掃・廃棄方法を教育し、スタッフのレベル向上を図っている点。</p>	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1.日常清掃は2名の美化担当が交代で毎日、午前中に実施している。受付スタッフも汚れの発見や消耗品の補充など気がついた時点で適切に対応しており、問題点についてはスタッフ・職員との共有を引継ぎ、日誌などで行っています。</p> <p>2.12条点検、定期設備点検(年次、月次等)の実施と結果確認をし、必要な修繕対応を個所によってはケアプラザと連携をとりながら対応しています。日常点検において、巡回による確認も実施しています。</p> <p>3.庇や、外壁など経年劣化によると思われるひびや爆裂などが目立っているが、区役所の担当部門に報告し、横浜市建築局の技術相談などの結果を受け、必要な修繕や経過観察などを行っています。空調設備、エレベータのかごなど劣化による交換時期が来ているものもあり、業者と調整しながら区役所の担当部署へ随時報告・相談しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>・現場確認・ヒアリング・資料:業務日誌(令和3年12月21日付)</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・設備管理や清掃に関する業務の委託業者と担当業務を関連付けたチェックリスト(管理保守点検等業務)を作成して運用し、委託業者と一体となって設備の維持管理向上に努めている点。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・管理計画・実績表で施設の維持管理業務を管理していますが、この表には委託業務のみが記載されていて、指定管理者自らが行う維持管理業務が記載されていません。施設全体の管理計画を盛り込んだ表にされることを提案します。</p> <p>・委託業者の報告書に記載されている特記事項等に対するその後の処置がどの様になっているのかが見えないものがあります。取った処置が分かるような記録を残されることを提案します。</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="checked" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="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	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・自衛消防隊組織図も含め、危機管理マニュアルに「指定管理者災害対応の手引き」を取り入れている点。</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="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="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	
<p><警備の内容についてチェック又は記述して下さい。></p> <p><input checked="checked" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に: _____)</p> <p><協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・機械警備システムにより1階職員通用口脇の人感センサーで人を感知、カードリーダーでセキュリティーが解除される仕組みですが、不法侵入者テストによって設置・管理者の全日警の迅速な対応を確認している点。</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 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)> <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・1日4回、防犯TVで不審者・不審物の存在をチェックしている点。また専任美化担当スタッフからの情報も含め業務日誌に記入し、職員に回覧することによって情報を共有している点。	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

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

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> ・全職員を対象とした「スタッフ連絡ノート」閲覧方式によってヒヤリハット訓練や情報共有を行っている。閲覧の確認は各自の認印によっている。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(4) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

なお、研修でなくとも、スタッフミーティングの中で事故対応をテーマとして職員同士で勉強会を行っている例も該当する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない <研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> ・全スタッフ対象の「2021年度定期研修」の一環として9月8日～14日に「AED研修」を実施している。 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

※連絡網や連絡先が事務室内に掲示され(もしくは各職員に配布され)、だれもが迅速に連絡できるようになっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・現場確認、「緊急時連絡マニュアル」、ヒアリング <体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

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

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

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・建物の1階は地域ケアプラザ、2、3階は地区センターが使用していますが、年2回の避難訓練では全館を対象として、前期は地域ケアプラザ、後期は地区センターが実施している点。	

(6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
・当施設の指定管理者は、複数の指定管理対象施設の運営管理を行っており、各施設で発生した多くのヒヤリハット事例を集めた研修資料を作成し、その資料を使用して他施設でのヒヤリハット事例を職員、スタッフ全員が研修の中で学んでいる点。
<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)>
・1～2階間階段の汚れたカーペットタイル(3枚)の自主クリーニング時、剥がしたあとに代替品がおかれていました。これはあくまで仮置き品であり、誰もその上を通らないよう、カラーコーンを設置するなどの立入制限措置の実施を提案します。

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②協定書等のおおりに開館しているか？

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

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

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

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
・港北区のホームページで他の地区センターと一緒に令和3年度事業計画書および令和2年度以前の事業報告書を公表している。また、入口のカウンター内にクリアファイルに入れて、閲覧できるようにしている。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(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)>	
・昨年度から引き続き、コロナ感染症対策についての研修を繰り返し実施している点。 ・研修計画には、接客対応、防災教育から個人情報保護教育まで、地区センターのスタッフに必要な内容が計画されている点。	

② 職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
・「2021年度第1回、第2回研修資料」、「有隣堂のエシックス・カード」、「研修修了者名簿」	
<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・スタッフ対象 第1回(個人情報保護、接客対応、防災、etc)、第2回(人権研修中心)、有隣堂のエシックス・カードの読み合わせ	
<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)>	
・コロナ下で集合教育が難しいので、全員がテキストを確実に読み、理解したことを自己評価テストで確認させ、終了としている点。 ・有隣堂グループ全体でやっていることであるが、エシックス・カードを読み合わせることで、行動規範等の徹底を図っている点。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1.対象職員が研修に参加できるよう、勤務シフトを配慮しています。</p> <p>2.研修受講は勤務時間として扱っています。</p> <p>3.外部研修についても、業務上有用と思われる研修は参加するようにしています。</p> <p>4.同じ指定管理者の他の地区センターでイベントや自主講座など参考になる催事には出向いて見学など行うようにしています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・今年度は、コロナ対応で難しかったが、昨年度までは研修に参加できるよう、勤務時間を配慮していた点。また、この研修受講も勤務時間として扱っていた点。</p> <p>・昨年度の実績であるが、他の地区センターのイベントや自主講座に職員を積極的に見学に行かせた点。</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><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>「職員業務日誌」、「スタッフ連絡ノート」、ヒアリング</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・シフト交代時に、職員・スタッフ一緒に引継ぎミーティングを行うなかで、情報共有とOn・the・Jobの研修が行われている点。</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)> <ul style="list-style-type: none"> ・窓口のレジ操作、シフト毎の日計表記入のマニュアルは利用しやすい点。 ・美化スタッフ、午前スタッフ、午後スタッフの業務内容が明確になっていて、わかりやすい点。 ・閉館チェックリスト等も整備されたマニュアルである点。 	

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. 職員の経験年数や得意分野を考慮し、地区センターにおける様々な業務に、持てる能力を発揮してもらうようにしています。	・「業務日誌」、「スタッフ連絡ノート」
2. 情報共有の場として、受付スタッフの交代に合わせ1日2回、引継ぎミーティングを職員・スタッフ参加の上、行っています。また、業務日誌や回覧などを利用し情報共有や資質向上に取り組んでいます。	<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)>
3. パソコン操作などは、知識のあるものが適時教えるよう、気を配っています。	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	・スタッフの交代に合わせ、「スタッフ連絡ノート」が記入され、職員・スタッフ参加で引継ぎミーティングを行っているため、情報共有ができています。

(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)>	
・有隣堂グループ全体で、YPMS(有隣堂・プライバシー・マーク・システム)を確立し、個人情報保護のマニュアル、実施状況の自己点検チェックリスト等が整備されている点。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

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

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)>	
・内容が充実した「個人情報管理」のテキストが用意され、全員が理解しているかの理解度自己テストにより、研修を実施している点。	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている
<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない	<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<p><一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・全員から誓約書に捺印をしてもらうことと、全員にエシックス・カードを持たせることで、個人情報の取り扱いの重要性を全員に周知徹底している点。</p>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p><適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・利用申込書には、「利用の確認・連絡のみに使用し、目的外での利用、第三者への提供は致しません」の文言が印刷されていること、また職員、スタッフにエシックス・カードを持たせることなどにより、個人情報管理の規定が遵守されている点。</p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している
<input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p><適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・申込書等の廃棄基準は明確に定められ、ルール通りに取り扱われている。さらにパソコンから入力されたデータは、アクセス制限されたサーバー、ストレージに保管され、厳重に情報管理されている点。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・パソコンデータ、ヒアリング <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・館長・副館長のパソコンは、それぞれの専用ログインパスワード、スタッフが使用するパソコンは共通のログインパスワードが設定されており、また離席時の電源オフも徹底している点。	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・利用料金収入は、専用レジスターに入力され、集計された後、日計表に集計され、自主事業収入と合わせてパソコンで管理システムに入力されるシステムとなっており、よく整備されている点。 ・小口現金の出納は、その都度パソコンに入力されており、領収書、出金伝票がきちんとファイルされている点。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input 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)> ・毎日作成される「金種別、保管箇所別現金残高表」 <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)> ・毎日金種別、保管箇所別(金庫、おつり用、講師謝礼等支払予定金等)に現金残高を合わせ、経理担当副館長と館長がダブルチェックを毎日行っている点。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

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

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

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

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)> ・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)>	

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)> ・令和2年度「ニーズ対応費一覧表」、令和3年モニタリング資料 <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)>	
・ニーズ対応費の支出は、どのニーズに対応しているかが明確になるように、詳細に一覧にまとめられている点。	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1. 電気、ガス、水道等を無駄に使用しないよう、適切なスイッチのオンオフを行っている。(リモコンスイッチに点灯個所をシールで明確化している)</p> <p>2. 男子トイレの小便器の予備洗浄間隔の設定など、職員がマニュアルに従い設定変更や小修理が可能な設備・備品は、職員が設定変更、小修理を行っている。</p> <p>2. 建物や設備の点検、状況確認を定期的に確実に実施することで、損傷対応などの早期実施により、大規模修理になることを未然防止するよう努力している。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>・区とのモニタリング資料(「電気、水道等の経費推移の表」、ヒアリング)</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・各部屋のスイッチに、必要な箇所だけの点灯とすように表示した点。 ・男子トイレの予備洗浄や屋上の散水間隔の設定を変更した点。 ・LED化を進めている点(進行率30%)</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

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

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・「区とのモニタリング結果の意見書」、ヒアリング</p> <p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

③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	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・区とのモニタリング資料</p> <p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・昨年度に続き、コロナの感染拡大に備えるため、来場者の手指の消毒、マスクの着用及び検温の徹底、また室内の換気、ソーシャルディスタンスの維持、館内の掃除・消毒を徹底することを目標に行動してきた点。</p>	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1.新型コロナウイルス感染拡大の為、ここ2年は先の状況が読みにくく目標設定が難しい状況ではあるが、状況を振り返るとともに先の予測をたて新年度の目標を設定している。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ヒアリング <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「小さな図書館」をコンセプトにして図書コーナーの充実を図っている点。

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>下記等の市・区の事業への部屋貸出・利用の減免や活動への協力を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・東京2020ボランティア当日説明会会場提供(無観客の為、利用中止) ・国政・地方自治体選挙時の投票会場提供 ・地元小学校の「まちたんけん」の受入れ、説明・案内対応 ・地元中学校の職業体験の受入れ ・区地域振興課主催の各種講座の会場提供 ・区子ども家庭支援課の「子育て支援者相談」の会場提供 ・地域の民生委員、社協、家防災員などの会議への会場提供 ・区、市依頼の配架物(チラシ、ポスター等)の配架 ・「ふるさと港北ふれあいまつり」へのOn-Line参加 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ヒアリング <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「城址まつり」等の地域活性化イベントを積極的に応援し、「ふるさと港北ふれあいまつり」などへのOnLine参加を積極的に行っている点。 ・市・区の事業である「子育て支援相談」等への部屋の貸出を積極的に行っている点。
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「インターネットでの部屋の予約」テスト、ヒアリング <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・インターネットで部屋の予約ができるようにし、高齢者や忙しい現役世代がリモートで予約できるように改善した点。 ・SNSを活用した情報の発信として、YouTubeで当館の紹介画像の発信を行っている点。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・すでに、テスト的に実施していますが、ウェビナー(インターネット活用による講座)を増やしていくとよいでしょう。