

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市白山地区センター

評価シート

評価機関名： 株式会社 R-CORPORATION

令和7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日頃から積極的に各自治会行事に参加し、地域貢献に努めている。また、地域からの周知文の地区センター掲示や地区センターからのおたより等の配付・掲示依頼など情報交換を通じて交流を図っている。</p> <p>②地域住民の生涯学習や健康づくりに役立つ事業を多く企画し地区センター未経験者の掘り起こしを図ると共に地域コミュニティ醸成の一助となっている。</p> <p>③センターまつりはコロナ感染症防止のため4年間実施できずにいたが昨年より再開。感染症防止を考慮し安全安心を基本に企画している。日頃の活動の発表の場として地域の文化祭的な役割を果たしバラエティに富んだ内容となっており舞台・展示発表共に仲間作りと活動の活性化に役立っている。延べ3,000人を超える来館者があった。</p> <p>④近隣保育園のイベントや小学生の施設見学などの受け入れを実施。地元高等学校に生徒の作品展示場所として地区センターを提案、地域住民との交流につなげている。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・自治会が主催するイベント(節分祭、桜まつり、盆踊り、運動会など)に館長や副館長も参加しており、連携を図ると共に、自治会や各種団体との情報交換、地域活性化に取り組んでいる。 ・毎月発行している「地区センターだより」を近隣の企業や自治会にデータや紙媒体で配付し、掲示板への掲示や回覧版を通して回覧依頼をしている。 ・緑区子育て支援連絡会(鴨居地区)に参加し、民生児童委員・子ども家庭支援課・社会福祉協議会と連携し、地域の子育て支援の課題等について協議を行っている。 ・年2回緑区施設間連携会議に参加し、緑区内の各施設との連携事業を共催している。 ・近隣保育園のイベントや小学生の施設見学などの受け入れや、地元高等学校に生徒の作品展示場所として地区センターを提案し、地域住民との交流につなげている。 ・地域から集まったエコキャップは専門業者が回収し、ポリオワクチン購入数、CO2削減量等を掲示報告している。
II ・ 利用者サービスの向上	<p>①「白山地区センター 私たちの目標」を柱とし、一人ひとりが自己評価を図り利用者サービスの向上に努めている。</p> <p>②毎年接遇研修を実施し、目標に向けて“ホスピタリティ”の実践につなげる振り返りを行っている。これは同じことの繰り返しのみではなく、事前にタイムリーな課題点を話し合い、積み重ねを目的としたものであり、各々のスキルの見直しや体得につなげている。</p> <p>③職員全員できめ細かい引き継ぎを行い、情報の共有化を図っている。</p> <p>④問題発生や、業務の変更事項は書面でも回覧し全員が目を通すよう確認欄を設け徹底している。ケースに応じた公平な対応を意識するよう指導している。</p> <p>またマニュアルの変更等は、個々に配付し携帯・保管するようにしている。</p> <p>⑤共有・占有スペース共に様々な目的で、様々な年齢層の利用者が集まる公共の場所であることを利用者にも理解していただくよう努め、地域連携を図り公平な問題解決につなげている。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「笑顔とホスピタリティ精神」を大切に施設運営を心がけ、接遇研修では、外部から講師を招聘し、全職員が実習やグループワークも交えながら挨拶・電話・窓口対応・言葉遣い等の接遇マナーについて学び、相応しい対応ができるよう研鑽を図っている。 ・職員は名札とエプロンを着用して業務に当たり、一目で認識できるように配慮すると共に清潔感のある身だしなみで不快感を与えないよう留意している。 ・ホームページのご利用案内にフロアマップ・フロア紹介(定員数・設備・利用用途)・利用料金を明示している。 ・毎月発行している「地区センターだより」を近隣の企業や自治会にデータや紙媒体で配付し、掲示板への掲示や回覧版を通して回覧依頼をしている。 ・Web予約システムを導入し、2ヶ月先まで利用予約を申し込みできるようにしている。また、1日単位での予定も確認できるようにしている。
III ・ 施設・設備の維持管理	<p>①“CS”の観点から、まず清潔で安心して利用できることを念頭に置く。指定管理者の特性を生かし、植栽を含め日常的な維持管理に努める。</p> <p>②経年劣化に備え修繕可能なものから計画的に実施し行政と協議が必要なものは継続して対応している。</p> <p>③利用者の高齢化と国際化が進み、誰もが居心地良く過ごせる館を目指しトイレのウォッシュレット化、洗面台等の水回り設備の更新を100%の達成。経年劣化で反りかえった階段のタイルは迅速に対応するなど安全な館の維持に努めている。コロナ感染症防止対策を経て、館内の衛生管理の一環として、一日7回以上巡視点検を行いその際に消毒清掃を実施している。</p> <p>④できることを各々が実行していく体制を築いている。日常的な備品点検で不具合を早期発見し各自得意分野を活かし維持管理に努めている。</p> <p>⑤館全体の点検(室・備品)を担当ごとに実施し、チェック表にまとめ修繕報告等行い館内の状況把握に努めている。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・施設では衛生管理に注力し、トイレのウォッシュレット化、洗面台等の水回り設備の更新を100%達成している。また、館内の階段タイルが経年劣化により、一部タイル剥離が見られたことから、安全面と内観を考慮し、修繕対応を行う等、法人の強みを生かし、誰もが快適・安心して利用できる施設運営を心がけている。 ・敷地内の植栽を短めに剪定し、誰もが目の届く環境にすることで、ポイ捨て等の抑止につなげている。 ・運営指針にも「地域に根ざした区民に親しまれる使いやすしい施設」と掲げており、その一環として敷地内や館内の花を絶やさないう、手入れを行っている。また、グリーンカーテンづくりを自主事業に組み込み利用者と一緒に成長や収穫までの過程を楽しめるよう工夫されている。 ・コミュニティスタッフを配置し、適宜館内清掃や2時間おきに点検を行うなどして、清潔の保持に努めている。

	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毎年3月に全体研修を行い、新年度から業務にあたる職員全員が参加し、新人・ベテランの区別なく緊急時に対応できるよう白山消防署の協力・指導を頂き、救急救命法(AED)訓練、消火訓練、誘導訓練、ケガの応急処置等実施している。事務室の中央監視盤の使用についても、手順書を掲示し有事にスムーズに対応できるよう備えている。</p> <p>②日常の施設点検は、チェック表に基づき時間帯ごとに行われているが、合わせて利用者の様子、備品の不具合なども確認して、安全・安心の提供に努めている。</p> <p>③災害時使用する帰宅困難者用備蓄品・職員用の備蓄品の確認と更新を定期的に行っている。</p> <p>④緑区主催の発災時想定訓練・研修に参加し、イメージの共有を行うと共にマニュアル化し、自主的に行動し、一時帰宅困難者の受入れ機関として地区センター全体で対応する意識付けをしている。</p>	<p>・毎年3月緊急対応・救急対応研修を全職員参加で実施しており、その際には、緑消防署白山出張所職員に立ち合いを依頼し、避難誘導・水消火器を使用した消火訓練・心肺蘇生人形を使用したAED訓練を実施する等、有事の際に迅速に対応できる職員体制を整えている。</p> <p>・館内に設置している防犯カメラ、定期巡視点検(1日7回)を実施し、防災・防犯の未然防止に努めている。</p> <p>・事務所に「防災マニュアル」「災害対応時の手引き」を置き、常時確認やスムーズに対処できるよう備えている。また、「緊急連絡網」を作成し、掲示している。</p> <p>・帰宅困難者一時滞在施設として、緑区帰宅困難者対策連絡会、帰宅困難者対策訓練に参加し、災害時の補完施設としての役割を確認している。備蓄品については「帰宅困難者用」と「職員用」に分けて在庫や期限の管理を行っている。</p>
V ・ 組織運営及び体制	<p>①常勤職員は3名が二交替制の勤務にあたっている。作業スタッフは2名の交替制、受付スタッフは午前4名、午後4名、夜間4名が1日2名ずつの交替勤務とし、他に自主事業補佐、図書関連、統計事務等業務としているコーディネーターを置いている。</p> <p>②令和4年度から植栽担当を新たにおき、外回りの通路沿いの植栽や裏公園の花壇の手入れ、プランターの管理など、環境美化に力を入れている。</p> <p>③受付スタッフは、ローテーション勤務を行っている。時間帯の面から、午前・午後・夜間と、どの時間帯も対応できるため、スタッフ同士の交代もしやすく、フレキシブルな対応が可能となっている。またペアとなるスタッフも固定ではないことが風通しの良いコミュニケーションにつながっている。さらには、一日を通しての館の動きが理解できることで全体像がつかみやすくなっている。</p>	<p>・職員の交代時には、業務日誌と口頭で申し送りを行うことで、正確に状況を把握できるよう努めている。</p> <p>・マニュアル類については、毎年見直しを行い、必要に応じて内容の改定を行っている。また、全体研修で読み合わせを行うとともに、職員へ配布している。</p> <p>・館長は職員の得意分野で最大限の能力を発揮できるよう能力を見極め、適材適所な人員配置を行っている。・毎年職員参画の下に、前年度の事業計画の振り返りを行い(数値化して)、次年度の事業計画書を策定している。事業計画において運営目標(稼働率・自主事業・講座・修繕等)を設定し、毎月もしくは四半期ごとに法人・緑区地域振興課に報告を行うとともに職員にも進捗等を共有している。</p>
VI ・ その他	<p>①「地域に根ざした。区民に親しまれる、使いやすい施設」を運営目標として、公平公正に努めホスピタリティー精神あふれる館運営を行う。笑顔でお客様をお迎えする事を第一とし、全員が「センターの顔」という意識を常に持ち、横浜市と地域住民とのパイプ役であることを理解し、「また明日もこよう」と思っていただけのような運営を目指す。</p> <p>②赤ちゃんから高齢者まで利用する施設として、地域連携に重点を置き、学校や行政、必要と思われる機関と連携して運営していく。</p> <p>③横浜市の推進事業であるウォーキングポイント・小型家電回収・フードドライブなどに参加することで区民の立ち寄り場所となり、また地区センターを知るきっかけづくりともなっている。</p>	<p>・緑区の読書活動推進目標の一環として、読み聞かせボランティアの育成に取り組んでいる。また、発表の場として、プレイルームや、お話会の企画、連携機関に出向き、活動支援等を行っている。また、子育て支援の一環として「はじめて出会う赤ちゃん絵本セット」の貸し出しを行っている。</p> <p>・敷地内におけるゴミの不法投棄や、違法駐車等、地域住民を巻き込んだ問題が生じた際には、緑区役所・自治会・地域住民・警察と連携して対応する等、地域問題の解決に注力して取り組んでいる。</p> <p>・近隣小学校のPTA校外委員会と連携し、放課後の子供たちの様子の見守りや、学校での様子について情報共有を行う等、子供たちの育成の一助となるよう関わりを深めている。</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自治会主催のイベント(節分祭、桜まつり、盆踊り、運動会など)に参加してタイムリーな情報提供、交換を行っている。</p> <p>②センターだよりや講座紹介などを、近隣の企業や自治会の協力を得て、多くの方に周知している。また、依頼先の施設情報も受け入れ、互いの情報交換としている。</p> <p>③地区センター館長会やデジタル活用連携会議、緑区連携会議、子育て支援連絡会など参加し、他地区センターやケアプラザ、区民活動支援センター、緑図書館、子育て支援いっぽ他近隣施設と連携し情報交換を行っている。</p> <p>④センターは学校、地域、自治会、警察等と連携を取り、子どもたちの身近な施設・居場所として、見守り育む役割と考え、必要な情報提供、共有、環境整備に努めている。</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>・ヒアリングにて確認</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>・自治会が主催するイベント(節分祭、桜まつり、盆踊り、運動会など)に館長や副館長も参加しており、連携を図ると共に、自治会や各種団体との情報交換、地域活性化に取り組んでいる。</p> <p>・毎月発行している「地区センターだより」を近隣の企業や自治会にデータや紙媒体で配付し、掲示板への掲示や回覧版を通して回覧依頼をしている。</p> <p>・PTA校外委員会と連携し、放課後遊びに来た子供たちの様子について情報提供を行っている。</p>

(2) 地区センター委員会等

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

※議事録により確認する。

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

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input 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><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)> ・書類(地区センター委員会議事録)及びヒアリングにて確認 <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)></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付ない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	
<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)> ・書類(地区センター委員会議事録)及びヒアリングにて確認 <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・敷地内にゴミの集積所を設置していたが、不法投棄が地域でも問題となっていたことから、緑区・自治会とも話し合いゴミの集積所を撤去した結果、不法投棄が無くなった。 ・敷地内で違法駐車される事案が続いており、緑区・自治会・警察と連携して対応した結果、問題が解決されている。</p>	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (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>・緑区子育て支援連絡会(鴨居地区)に参加し、民生児童員・子ども家庭支援課・社会福祉協議会と連携し、地域の子育て支援の課題等について協議を行っている。 ・年2回緑区施設間連携会議に参加し、緑区内の各施設との連携事業を共催している。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

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)>	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・書類(利用者会議議事録)及びヒアリングにて確認	
<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 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)> ・書類(利用者会議議事録)及びヒアリングにて確認 <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)> ・娯楽コーナーと同じ空間に学習コーナーを設けており、学習コーナーの利用者から直接区の方へクレームが入り、区役所を介して対応策を検討し、娯楽コーナー利用者、学習コーナー双方に利用に際して協力を依頼(掲示にて)して対応を講じている。	

(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)> ・年1回、利用団体や来館者に対して利用者アンケートを実施している。R5年度は269件の回収 <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	
<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(利用者からの意見聴取集計報告)及びヒアリングにて確認</p> <p><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)></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>・各設問毎の集計結果を、円グラフ・パーセンテージの表記を付けて可視化し、課題を抽出しやすいようにしている。</p>	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input 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	
<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(利用者からの意見聴取集計報告)及びヒアリングにて確認</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・利用者からの意見聴取集計報告では、概ね良い評価を得られている。 ・頂いた意見・要望等は内容に応じて区にも報告し、対応を講じる体制を取っている。</p>	

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・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)> ・館内掲示 <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)>	
・利用者アンケート結果は事業報告書と一緒に自由に閲覧できるようファイリングしている。また、利用者アンケート結果はホームページでも公表している。	

(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)>	

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>・エントランス脇に意見箱と投書用紙を一緒に設置している。</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>	

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>・現場及びヒアリングにて確認</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>・館内に苦情解決のフローチャートを掲示している。また、ホームページに問い合わせフォームを設け、電話番号を明記している。</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・苦情対応状況報告に日付・苦情内容・対応結果を記入し、ファイルに綴じて共有している。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>・書類(苦情状況報告)及びヒアリングにて確認</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・苦情が寄せられた際には、館長・副館長で情報を共有し、対応策を検討している。内容によって、法人や区の地域振興課に相談し、対応策を講じている。</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・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。利用者会議等で公表している場合は、議事録の記載内容を確認する。また、当該利用者のプライバシーを侵害しないよう配慮しているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>・ヒアリングにて確認</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・利用者から寄せられた意見(苦情等含む)は原則1週間以内に回答を館内掲示で回答するようにしている。内容によっては地区センター委員会、利用者会議でも報告し、意見交換を行っている。</p>	

(4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①利用のご案内は、館内にポスターとして掲示している他、持ち帰り用としても配架している。新規ご利用の場合はスタッフが室まで案内し利用説明を行っている。</p> <p>②毎月自主講座の紹介、図書新刊本お知らせなど掲示し、持ち帰りチラシ置いている。</p> <p>③自主講座の作品見本やイメージ写真などガラスケースに展示、視覚的にもわかりやすい広報を心がけている。</p> <p>④Web予約システムにより、いつでも、どこからでも利用状況の確認、利用申し込みや抽選申し込みなどが可能。</p> <p>⑤Web予約システムから、タイムリーな活動団体紹介の一覧表の提供をしている。</p> <p>⑥Web予約システム導入以前の受付方法も継続することで、PCやスマートフォンを利用されない方にも安心して利用いただいている。</p> <p>⑦2カ月前の活動計画に便宜を図り、事前に予約状況を記入したカレンダーや予約台帳を公開している。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>・資料、ホームページ、ヒアリングにて確認</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>・ホームページのご利用案内にフロアマップ・フロア紹介(定員数・設備・利用用途)・利用料金を明示している。</p> <p>・毎月発行している「地区センターだより」を近隣の企業や自治会にデータや紙媒体で配付し、掲示板への掲示や回覧版を通して回覧依頼をしている。</p> <p>・Web予約システムを導入し、2ヶ月先まで利用予約を申し込みできるようにしている。また、1日単位での予定も確認できるようにしている。</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 checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる
<input type="checkbox"/> 閲覧できない	<input type="checkbox"/> 閲覧できない
評価機関 記述	
<閲覧できない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・ヒアリングにて確認	
<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 checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・書類(研修計画・研修実施状況)及びヒアリングにて全職員が受講していることを確認	
<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)>	

(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(自主事業計画書)及びヒアリングにて確認 <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>	

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><評価で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>	

(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(リクエスト用紙)及びヒアリングにて確認</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)></p>	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

※施設独自の広報紙の発行、区や市の広報紙への情報提供、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毎月「地区センターだより」を作成し受け入れ可能な地域自治体に広報を依頼している。 ②自主事業については、緑区役所の広報に掲載、地域活動支援センターにデータを送り情報提供している。またホームページでも詳しい情報を提供している。月単位で講座ごとに案内チラシやポスターを館内外に掲示しており、持ち帰り用のA5サイズのチラシを作成し配架している。 ③視覚的にも講座内容を分かりやすく案内するためガラスケースに見本作品や写真を展示している。 ④子ども対象の事業は近隣小中学校と連携しチラシの配布等の協力をお願いしている。 ⑤情報が地域の隅々まで行き届くよう、ミニコミ誌への掲載依頼や地域自治会の掲示板の活用、近隣施設・企業にチラシ設置やポスター掲示のお願いをし福利厚生の一環としてもご利用いただいている。 ⑥ホームページでの、施設紹介や利用方法、空き状況、自主事業計画など画像入りで分かりやすく紹介している。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>・資料、ホームページ、ヒアリングにて確認</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>・1階のロビーに設置しているショーケースに自主事業で作成した作品、活動団体の作品を展示し、PR活動につなげている。また、各種講座、事業のチラシを掲示するだけでなく、A5サイズのチラシを作成して配架する等、持ち帰りやすい工夫している。 ・毎月発行している「地区センターだより」には当月の新刊図書、自主事業の案内も掲載することで、来館や参加を促している。</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> <p>①「白山地区センター 私たちの目標」を基本とし、これを実現するための指針として笑顔とホスピタリティー精神あふれる職員・スタッフの育成に努めている。接遇研修での学びを積極的に実践すべく業務にあたっている。</p> <p>②お客様への声かけは積極的に行い、気づきと気遣いを意識し、心地良い利用ができる環境整備に努め、また来ようと思える対応に努めている。</p> <p>③動きやすく清潔感のある身づくろいで、全員が同じエプロンを着用し名札を付け勤務に当たっている。</p> <p>④センターへのご意見、ご提案には全員の共有情報として、理解し対応していく。</p> <p>⑤電話や確認等でお待たせする場合の配慮等気配りを心がけている。</p> <p>⑥スタッフの時間帯引き継ぎは、お客様へのサービスに繋がる大切な業務であり、情報の共有化として重要視している。</p> <p>⑦ローテーション勤務によりセンターの一日の流れを把握し、資質向上の良い機会になり、サービス提供にも繋がっている。</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>・「笑顔とホスピタリティー精神」を大切に施設運営を心がけ、接遇研修では、外部から講師を招聘し、全職員が実習やグループワークも交えながら挨拶・電話・窓口対応・言葉遣い等の接遇マナーについて学び、相応しい対応ができるよう研鑽を図っている。</p> <p>・職員は名札とエプロンを着用して業務に当たり、一目で認識できるよう配慮すると共に清潔感のある身だしなみで不快感を与えないよう留意している。</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><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>①安全安心で清潔な環境維持に力を入れている。コロナ禍を経て学んだ衛生管理の観点から、巡視点検時の清掃を継続し、利用者にも使用後は机上の拭き上げ等協力していただきいつでも気持ちよく利用できる状態の維持に努めている。</p> <p>②外回りの通路沿いから裏公園、プランター等専任者をおき植栽を強化し、緑と花に特化した居心地のよい施設として評価を得ている。</p> <p>③ニーズの多い事業を中心におき、健康維持や生涯学習への意欲に応えている。事業実施後は受け皿を準備し継続して活動できるようフォローしている。</p> <p>④会員減少団体に対して体験講座の提案や募集掲示等で増員の働きかけをし維持に協力している。</p> <p>⑤多世代交流の場であるため、互いの思いやりが必要な場所であることを理解していただき協力をお願いしている。</p> <p>⑥接遇研修、「利用者の声」の設置、利用報告書の意見欄、自主事業アンケートの感想等で利用者に寄りそい、迅速な対応を心がけている。</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>・年1回利用者アンケート・自主事業後のアンケート・利用者会議やセンター委員会において、意見・要望等の聴取に努め、ニーズに沿った自主事業や講座開催につなげている。</p> <p>・登録団体の作品や活動の様子を展示する等してPRを行い、増員の働きかけや、活動を継続できるよう支援も行っている。</p> <p>・施設の稼働率・利用者数等を集計し、稼働率や利用者数の推移を分析している。</p>

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・Web予約システムによる利用申し込みを推奨しているが、直接受付に来られた方には職員が代行で利用申し込みを行っている。 ・子育て支援の一環として「はじめて出会う赤ちゃん絵本セット」の貸し出しを行っている。 ・施設入口にバギー置き場を設けている。 <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	
<p><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)></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)>	

(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 type="checkbox"/> ない	<input checked="" type="checkbox"/> ある <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)>	

(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>	

(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コロナ禍では指定管理者による清掃指導のもと、感染症防止に努めた。プロのノウハウを学び、館の清潔維持に反映させている。</p> <p>②毎年グリーンカーテンづくりを自主事業に組み込んで、成長や収穫を利用者と共に楽しんでいる。季節ごとに花を館内に飾り、花と緑の手入れが行き届いたこころ良い居場所として評価の声を多くいただいている。</p> <p>③敷地内に設置され管理困難だった地域住民のゴミ集積場を廃止し、植栽の手入れ、外構の清掃など館内外の美化に努め、防虫機器の貸出・図書・おもちゃの消毒、温湿度管理等快適な居場所づくりを継続している。</p> <p>④2時間毎の施設点検を実施し施設の安全・安心な環境作りに努めている。</p> <p>⑤団体利用備品・物品の点検を定期的に行い、補充、修理を行っている。また備品の新規購入も利用者の声をもとに検討し速やかな対応に努めている。</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>・現場・ヒアリングにて確認</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>・運営指針にも「地域に根ざした区民に親しまれる使いやすい施設」と掲げており、その一環として敷地内や館内の花を絶やさないう、手入れを行っている。また、グリーンカーテンづくりを自主事業に組み込み利用者と一緒に成長や収穫までの過程を楽しめるよう工夫されている。</p> <p>・コミュニティスタッフを配置し、適宜館内清掃や2時間おきに点検を行うなどして、清潔の保持に努めている。</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>・館内の階段タイルが経年劣化により、一部タイル剥離が見られたことから、安全面と内観を考慮し、修繕対応を行う等、維持管理に努めている。</p> <p>・敷地内の植栽を短めに剪定し、誰もが目の届く環境にすることで、ポイ捨て等の抑止につなげている。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

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

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・防犯カメラの設置台数を7台から13台に増やし、館内外の監視を強化することで地域の防犯・犯罪抑止につなげている。防犯カメラの映像は警察からの開示請求があれば、しかるべき手順を踏んで対応している。	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・現場及びヒアリングにて確認 <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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

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

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

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

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

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
・スタッフ会議において「施設安全度確認点検報告会」を実施	
<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)>	

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

(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)>
・緑区役所の帰宅困難者対策訓練に参加し、帰宅困難者の避難誘導シミュレーション、受入れの訓練を行っている。
<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)>

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

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

②協定書等のとおり開館しているか？

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

※指定管理者の責に拠らない場合の休館に関しては評価対象とせず、協定書等のとおり開館していると判断する。

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

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
・館内入口付近に事業計画書・事業報告書を掲示して公表している。	
<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)>	
・館内に掲示している事業計画書・事業報告書は前年度分と今年度分のを掲示し、比較できるようにしている。また、ホームページでも事業計画書・事業報告書を公表している。	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※各業務の必要性に応じた研修計画(施設自身で実施する研修、外部研修、仕事を通じた研修等)を作成しているかを確認する。研修計画に最低限記載すべき項目は、i)研修対象者(職種・経験年数等)、ii)実施目的、iii)実施時期、iv)研修内容。

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

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・資料(職員等に対する研修実施状況)及びヒアリングにて確認	
<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)> ・直近では1月のスタッフ会議において「施設安全度確認点検報告会」を実施	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①スタッフ会議のほか、研修受講は勤務としてその経費、交通費を支給している。 ②スタッフ会議の、接遇研修、救急救命法やAEDの研修、火災通報訓練、防災設備点検研修、人権・個人情報研修など全員参加で実施している。 ③研修参加者は、その内容を報告し職員間で共有している。(資料回覧もしている) ④他の施設見学などは、情報収集や、運営環境など学ぶところが大きく、スキルアップにつながるので積極的に行動するよう働きかけている。</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>・ヒアリングにて確認</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>・施設内研修は、月1回のスタッフ会議時に併せて行うことで、全職員が研修に参加出来るようにしている。また、必要な情報も全体で共有出来るようにしている。 ・外部研修を受講する際には、出勤扱いとし、交通費も支給することで、職員が参加しやすい環境を整備している。また、研修参加後には研修報告書を提出し、資料回覧することで、情報を共有している。</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>・書類(職員等に対する研修実施状況)及びヒアリングにて確認</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・外部研修受講後には、研修報告書の提出に加え、資料回覧することを徹底し、情報を共有している。</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)>	

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時間帯ごとの運営がスムーズにいくよう、またお客様へのサービスが行き届くよう、伝達・引き継ぎ情報の共有に努めている。 ②受付スタッフはローテーション勤務のため、一日の流れを把握することができ、利用者の動き・流れを全員が理解している。また、マニュアルは毎年最新版を全体研修にて配布、読み合わせを実施、確認している。 ③他館利用、他施設の講座への見学・参加など積極的に働きかけ、資質の向上を図っている。 ④スタッフの特技を大切にし、館運営に積極的に関わっていく意欲・意識を高めている。 ⑤他施設との連携事業や、地域機関との情報交換を丁寧に行い、職員の地域理解とタイムリーな館運営へとつなげている。 ⑥指定管理者の理事会に参加し、施設の運営状況や問題点などを話し合い、より良い運営の情報交換会議になっている。	・ヒアリングにて確認 <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)>
	・職員の交代時には、業務日誌と口頭で申し送りを行うことで、正確に状況を把握できるよう努めている。 ・マニュアル類については、毎年見直しを行い、必要に応じて内容の改定を行っている。また、全体研修で読み合わせを行うとともに、職員へ配布している。 ・館長は職員の得意分野で最大限の能力を発揮できるよう能力を見極め、適材適所な人員配置を行っている。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

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

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④個人情報の取扱いについて、誓約書を取っているか？

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

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

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

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・現場(事務所)及びヒアリングにて確認 <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input 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)>	

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)> ・ヒアリングにて確認 <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)>	

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)> ・書類及びヒアリングにて確認 <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)> ・ヒアリングにて確認 <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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)> ・書類(ニーズ対応費用途一覧)及びヒアリングにて確認 <目的に沿わない支出がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費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地域への周知は可能な範囲でデータで依頼している。 ②事務書類のコピー、印刷物はなるべく裏紙を利用し、チラシ裏はメモ用紙として再利用している。 ③日頃からゴミの分別を心がけ、利用者にはゴミ持ち帰りをお願いしている。 ④ゴミの削減につなげるため、外回りの植栽を短めに剪定し、点検時目が行き届くように環境作りを心がけ、ポイ捨てなどにつながらないようにしている。 ⑤エコキャップ回収は継続し、ポリオワクチン購入数、CO2削減量等報告書を掲示し、環境への関心に応えるものとなっている。 ⑥全館LEDとなっており、日中明るい時間帯は、消灯に協力していただき、節電に努めている。 ⑦陽射しを和らげるためグリーンカーテン作りを継続している。見た目にもさわやかで、ゴーヤ等収穫も来館者の楽しみとなっている。自主事業で企画しており、持ち帰ったゴーヤの苗を家庭でも栽培し、地域をあげての緑化推進として、成果を上げている。</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>・ヒアリングにて確認</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・地区センターだより等の広報紙やチラシ類を自治会・近隣企業へ配付する際には、可能な範囲でデータで依頼している。 ・自主事業に盛り込み取組んでいる「グリーンカーテンづくり」は陽射しを和らげるとともに、横浜市の取り組みである緑化推進活動にもつながっている。 ・物品購入時には数社から相見積もりを取り、安価な業者から購入している。また、エコキャップ回収、ポリオワクチン購入数、CO2削減量等を掲示している。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

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

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・書類(PCDAシート等)及びヒアリングにて確認 <未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

※業務点検に係る実地調査やヒアリングを通じて、区と指定管理者で課題や目標、進捗について協議がなされているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・ヒアリングにて確認 <協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①目標設定については、PDCAに則り、前年度の振り返りを踏まえ数値化している。毎月、あるいは四半期ごとに事務局・区地域振興課に報告を行い、コミスタ会議において職員全体の共有化をしている。利用者には、センター委員会・利用者会議で報告している。</p> <p>②緑区の読書活動推進目標の一環として、白山地区センターでは読み聞かせボランティアの育成を継続している。発表の場として、地区センターのプレイルームの活用やお話会の企画、連携機関に出向いての活動支援など、目標に対する継続した企画事業を実施している。</p> <p>③計画した自主事業実施が難しいと判断した場合は、代替案の検討を行い、可能な限り利用者にフィードバックしている。また、できなかった項目については、指定管理者も含め多角的な視点から振り返りを行い、次の目標設定につなげている。</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>・書類(PDCAシート等)及びヒアリングにて確認</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・毎年職員参画の下に、前年度の事業計画の振り返りを行い(数値化して)、次年度の事業計画書を策定している。事業計画において運営目標(稼働率・自主事業・講座・修繕等)を設定し、毎月もしくは四半期ごとに法人・緑区地域振興課に報告を行うとともに職員にも進捗等を共有している。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

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

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>①行政主催の事業でセンターを拠点として計画されたもの(赤ちゃん教室・IT講習会・子育て支援事業等)は優先して開催し地域の方々にご利用いただいている。特にプレイルームは親子が気軽に立ち寄れる魅力的な場所としてリニューアルされ、読み聞かせ絵本やおもちゃの充実を図り地域の新規利用者の掘り起こしとなった。</p> <p>②読書活動推進事業の一環として、自主事業から発足した絵本読み聞かせボランティアグループによる月2回のプレイルームでの活動を継続支援。まつりやお話会など日頃の成果の場を作り技術の向上に努めている。</p> <p>③養育環境に課題のある家庭に対する学習サポートとして場の提供など積極的に支援している。</p> <p>④ウォーキングポイントのリーダー設置協力を通じて地域の健康づくりの活動拠点となっている。</p> <p>⑤帰宅困難者一時滞在施設としての役割を果たすため訓練・研修に参加し災害時のシミュレーションと危機管理の意識づけにつなげている。</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>・ヒアリングにて確認</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>・緑区の読書活動推進目標の一環として、読み聞かせボランティアの育成に取り組んでいる。また、発表の場として、プレイルームや、お話会の企画、連携機関に出向き、活動支援等を行っている。また、子育て支援の一環として「はじめて出会う赤ちゃん絵本セット」の貸し出しを行っている。</p> <p>・帰宅困難者一時滞在施設として、緑区帰宅困難者対策連絡会、帰宅困難者対策訓練に参加し、災害時の補完施設としての役割を確認している。</p>
<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>①経年劣化による建築設備の更新を計画的に進めている。利用者の高齢化、国際化に伴い全館ウォッシュレット化を100%達成し、コロナ等感染症防止のため洗面所立水栓や男子小便器水洗場所のセンサーを100%更新した。安全安心な環境作りの観点から階段タイルの大きがかりな張替も実施している。</p> <p>②敷地内にあった管理困難な地域住民のゴミ集積場を地域自治会・地域住民・区役所(資源循環局・地域振興課)と共に方向性の検討を行い他の集積場に吸収し撤去、その後植栽し清潔で緑豊かな環境となった。</p> <p>③コロナ禍は運用面でWeb予約システムによる利便性を継続しつつ来館回数を減らす工夫をした。利用者目線の柔軟な対応が今の稼働率向上にもつながっている。</p> <p>④連携事業に積極的に参加し、「今」の情報収集に努め、館運営につなげている。また地元小学校の校外パトロールの際、子どもたちの様子を伝え、学校の様子を伺うなど情報を共有している。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>・ヒアリングにて確認</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>・敷地内におけるゴミの不法投棄や、違法駐車等、地域住民を巻き込んだの問題が生じた際には緑区役所・自治会・地域住民・警察と連携して対応する等、地域問題の解決に注力して取り組んでいる。</p> <p>・近隣小学校のPTA校外委員会と連携し、放課後の子供たちの様子の見守りや、学校での様子について情報共有を行う等、子供たちの育成の一助となるよう関わりを深めている。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

◆参考:評価に必要な資料・評価項目の根拠

※評価全体を通して確認する書類:基本協定書、仕様書、事業計画書等(必要に応じて公募要項)

評価項目	必要書類	根拠
I. 地域及び地域住民との連携		
(1) 地域及び地域住民との情報交換	地域での会合等の議事録、地域アンケート結果等	仕様書における運営改善の取組(地域住民の主体的な活動の支援)に関する項目
(2) 地区センター委員会等	委員会議事録等	仕様書における施設の運営に関する委員会の設置(地区センター委員会等)の項目
(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	-	-
II. 利用者サービスの向上		
(1) 利用者会議	利用者会議の議事録等	仕様書における利用者会議の開催の項目
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	利用者アンケート結果の公表媒体等	仕様書における運営改善の取組(地域や利用者ニーズ把握)の項目
(3) 意見・苦情の受付・対応	苦情解決の仕組みや対応策等の仕組みに関する書類等	仕様書における意見・要望への対応の項目
(4) 公正かつ公平な施設利用	規範・倫理規定等の資料、研修資料等	仕様書における公平性の確保、人権の尊重の項目及び基本協定書における人権の尊重の項目
(5) 自主事業	事業計画書、事業報告書等	特記仕様書における自主事業の項目
(6) 図書の貸出し、購入及び管理	-	特記仕様書における図書コーナーの項目
(7) 広報・PR活動	チラシ、広報よこはま、HP、パンフレット、PR誌等	特記仕様書における施設情報の提供、施設のPRの項目
(8) 職員の待遇	-	-
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	-	-
(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	-	-
III. 施設・設備の維持管理		
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	点検等報告書等	基本協定書・仕様書・事業計画書における維持管理の項目
(2) 備品管理業務	備品台帳等	特記仕様書における備品管理業務の項目及び基本協定書における備品等の扱いの項目
(3) 施設衛生管理業務	研修資料等	基本協定書における廃棄物の対応の項目
(4) 利用者視点での維持管理	-	-
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	-	-
IV. 緊急時対応		
(1) 緊急時対応の仕組み整備	緊急時マニュアル等	仕様書における緊急時の対応等に関する項目
(2) 防犯業務	機械警備等の契約内容等がわかる資料、実施状況がわかる資料等	特記仕様書における保安警備業務の項目
(3) 事故防止業務	事故防止に関するマニュアル、研修等資料等	仕様書における危機管理意識に基づく健全かつ安全な業務執行の項目
(4) 事故対応業務	事故対応に関するマニュアル、研修等資料等	基本協定書における緊急時の対応についての項目
(5) 防災業務	指定管理者災害時対応マニュアル、消防計画届出書等	特記仕様書における災害等緊急時の対応の項目
(6) 緊急時対応全般(その他)	-	-
V. 組織運営及び体制		
(1) 業務の体制	事業計画書、業務日誌等	特記仕様書における開館時間の項目及び仕様書における職員の雇用等に関すること及び事業計画書等の作成・公表の項目
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	研修計画、窓口等の対応手順マニュアル等	特記仕様書における職員の雇用・配置体制に関する留意事項の項目
(3) 個人情報保護・守秘義務	個人情報に関する研修資料等	仕様書における個人情報保護に関する項目
(4) 経理業務	事業計画書、収支決算書等	-
(5) 運営目標	自己評価表、管理運営業務点検報告書、業務実施状況の点検、市による業務の改善指示に関する項目	基本協定書における事業計画書、事業報告書、自己評価、業務実施状況の点検、市による業務の改善指示に関する項目
(6) 組織運営及び体制全般(その他)	-	-
VI. その他		

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック		評価機関 チェック	
I・地域及び地域住民との連携	(2) 地区センター委員会等	①利用者の要望の反映、施設管理運営の意見具申、自主事業の企画及び実施等について審議するために、各施設の運営に関する委員会を開催しているか？	<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		
		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？	<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		
		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？	<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		
		不備の数			0	0
II・利用者サービスの向上	(1) 利用者会議	①利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者に理解してもらうため、利用者会議を開催しているか？	<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		
		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？	<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		
		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？	<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		
		(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？	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している	<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"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 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？		<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		
	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？		<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		
	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？		<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			
	(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？	<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		
		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？	<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		
		③苦情解決の仕組みがあるか？	<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			
		④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？	<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		
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？		<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			
⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？		<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			
⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？	<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				

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック	
Ⅱ・利用者サービスの向上	(4) 公正かつ公平な施設利用	②窓口に「利用案内」等を備えているか？	レ 備えている レ 備えていない	レ 備えている レ 備えていない	
		③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？	レ 閲覧できる レ 閲覧できない	レ 閲覧できる レ 閲覧できない	
		④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？	レ 行っている レ 行っていない	レ 行っている レ 行っていない	
		⑤人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している レ 一部の職員に実施していない レ 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している レ 一部の職員に実施していない レ 研修を実施していない	
			①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？	レ 年齢や性別が網羅できている レ 年齢や性別が網羅できていない	レ 年齢や性別が網羅できている レ 年齢や性別が網羅できていない
	(5) 事業自主	②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？	レ 実施している レ 実施していない	レ 実施している レ 実施していない	
		(貸出し及び管理) 図書購入の	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ない	レ 利用者から希望をとっている レ 利用者から希望をとっていない
	不備の数		0	0	
	Ⅲ・施設・設備の維持管理	(1) 協定の書達等行に	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 協定書等のとおり管理していない	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している レ 協定書等のとおり管理していない
			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 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している レ 協定書等のとおり実施していない
		(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 ない	レ ある レ ない
			②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？	レ 揃っている レ 揃っていない	レ 揃っている レ 揃っていない
			③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？	レ 安全性に関わる損傷等がない レ 安全性に関わる損傷等がある	レ 安全性に関わる損傷等がない レ 安全性に関わる損傷等がある
		(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 適切に管理していない	レ 適切に管理している レ 適切に管理していない
			②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？	レ 適切に分別している レ 適切に分別していない	レ 適切に分別している レ 適切に分別していない
不備の数		0	0		
Ⅳ・緊急時対応		(1) 時組み対応の緊急整備	①緊急時マニュアルを作成しているか？	レ 作成している レ 作成していない	レ 作成している レ 作成していない
			(2) 防犯業務	①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している レ 協定書等のとおり実施していない レ 評価対象外施設
		②鍵を適切に管理しているか？		レ 適切に管理している レ 適切に管理していない	レ 適切に管理している レ 適切に管理していない
		③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？		レ 定期的に行っている レ 定期的に行っていない	レ 定期的に行っている レ 定期的に行っていない
		(3) 事故防止業務	①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか？	レ チェックしている レ 一部チェックに不備がある レ チェックしていない	レ チェックしている レ 一部チェックに不備がある レ チェックしていない
			②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している レ 一部の職員に実施していない レ 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している レ 一部の職員に実施していない レ 研修を実施していない
				(4) 業務事故対応	①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)
	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 体制を確保していない	レ 体制を確保している レ 体制を確保していない		
	(5) 防災業務	①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？	レ 評価対象施設であり、作成している レ 評価対象施設だが、作成していない レ 評価対象外施設である	レ 評価対象施設であり、作成している レ 評価対象施設だが、作成していない レ 評価対象外施設である	
		②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？	レ 実施している レ 実施していない	レ 実施している レ 実施していない	
		不備の数	0	0	

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	
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？	<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 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	
		②協定書等のおとりに開館しているか？	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおとりに開館している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとりに開館していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおとりに開館している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとりに開館していない	
		③事業計画書・事業報告書を公表しているか？	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない	
		(2) 職員の資質向上・情報共有	①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)	<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
			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)	<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
			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？	<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
			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？	<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
			(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？	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 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？		<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
	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)	<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	
	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)	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない		<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない	
	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？	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない		<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない	
	⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない		<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない	
	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？	<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	
	(4) 経理業務	①適切な経理書類を作成しているか？		<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
		②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？		<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 <input type="checkbox"/> 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？		<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
		④収支決算書に記載されている費用に関し、伝票が存在するか？		<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
		⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？		<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
		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？		<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 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 評価対象外施設
		(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？	<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
	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？		<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 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	
	③施設の課題、目標、進捗について区と協議しているか？		<input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い <input 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"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い <input 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	
	不備の数		0	0	
	不備の合計		0	0	