

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

中村地区センター等  
評価シート

評価機関名：SOMPOリスクアマネジメント株式会社

平成29年3月

# 目次

評価結果の総括	2
<b>I. 地域及び地域住民との連携</b>	4
(1) 地域及び地域住民との情報交換	4
(2) 地区センター委員会等	4
(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	5
<b>II. 利用者サービスの向上</b>	6
(1) 利用者会議	6
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	7
(3) 意見・苦情の受付・対応	9
(4) 公正かつ公平な施設利用	12
(5) 自主事業	14
(6) 図書の出し入れ、購入及び管理	15
(7) 広報・PR活動	15
(8) 職員の接遇	16
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	16
(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	17
<b>III. 施設・設備の維持管理</b>	18
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	18
(2) 備品管理業務	19
(3) 施設衛生管理業務	20
(4) 利用者視点での維持管理	21
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	21
<b>IV. 緊急時対応</b>	22
(1) 緊急時対応の仕組み整備	22
(2) 防犯業務	22
(3) 事故防止業務	24
(4) 事故対応業務	25
(5) 防災業務	26
(6) 緊急時対応全般(その他)	26
<b>V. 組織運営及び体制</b>	27
(1) 業務の体制	27
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	28
(3) 個人情報保護・守秘義務	31
(4) 経理業務	33
(5) 組織運営及び体制全般(その他)	36
<b>VI. その他</b>	37

## 評価結果の総括

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

協定書等で定めるとおり(標準的な水準)の管理運営については記載していません。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I 地域及び地域住民との連携	<p>&lt;地域との連携&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地区連合自治会の定例会に出席し、地域の情報を直接把握するとともに、毎月発行する「中村地区センターだより」の町内会掲示板への掲示や班回覧を依頼しています。</li> <li>・地区センターの中庭を活用して行う中村地区連合祭り及び中村町内会夏祭りの開催協力を積極的に行い、地域活性化を支援しています。</li> <li>・地域の福祉施設・学校等が連携して実施する「レインボーフェスタ」の主要会場として地域住民と各施設の交流・連携の促進に努めています。</li> <li>・地域活動ホームどんとこいの運営委員会、平楽中学校校区地域連携事業実行委員会、南区子育てもつとネット地区版エリア会議等に参加し、情報交換及び連携を深めています。</li> </ul> <p>&lt;その他&gt;館内に地域情報の掲示板を設置するほか、地域団体の機関紙や他施設のパンフレット・チラシを置き、地域・施設情報を提供しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月、定例館長会等で他施設及び区地域振興課と情報交換等を行っています。</li> </ul>	<p>当該地区センターが地域住民の活動や交流の場として機能し、地域の活性化を図るために様々な取り組みを実施している。</p> <p>横浜市では、近隣地域相互において自治会町内会や地区連合町内会が組織されているのが特徴である。当該地区センターでは、これらの組織との連携が密接であり、町内会等が主催する行事へは優先的に会場を提供するなど地域活動の支援が行われている。</p> <p>また、同町内会組織や各種団体の会議にも積極的に参加し、情報交換を行っており、地域および地域住民との連携が効果的に機能していることがうかがえる。</p>
II 利用者サービスの向上	<p>&lt;利用者会議&gt;</p> <p>抽選日に抽選対象場所ごとに2回に分けて実施し、よりきめ細かく意見聴取を行っています。</p> <p>&lt;利用者アンケート&gt;</p> <p>受付案内や電話の対応等日常の接遇態度について、毎年実施しているアンケート調査で高い評価を得ています。</p> <p>&lt;意見苦情の受付・対応&gt;</p> <p>利用者からの提案箱を設置し、意見を出しやすくするとともに誠実に対応しています。</p> <p>&lt;自主事業&gt;</p> <p>乳幼児から高齢者まで各年齢層を対象に豊富なジャンルを設定しています。</p> <p>&lt;利用者サービスの向上全般&gt;</p> <p>玄関扉の両脇に季節ごとの花を植えたプランターを配置するとともに、受付台やトイレなどにも花を飾って「おもてなしの心」を伝え、大変好評です。また、1階ロビーに七夕の飾りや雛人形の七段飾りなど季節に応じた装いを演出するとともに、子供向けの夏休みのミニ工作や父の日・敬老の日等プレゼント作成コーナーを設置して、来館者をもてなし、好評です。</p>	<p>利用者会議や利用者アンケートを活用し、広く施設利用者の声を聞きサービス向上に繋げている。</p> <p>特に、利用者会議は月1回の施設利用抽選会に先立って実施するなど、多くの利用者が集まる機会を効果的に活用していることがうかがえる。</p> <p>苦情については、苦情対応マニュアルに則り、対応結果を利用者にフィードバックし1つひとつ丁寧に対応している。</p> <p>また、解決に至るまでの経過がわかるよう、記録も適切に行われている。</p> <p>また、職員の接遇は、来訪者へのあいさつの励行など各職員の意識の高さがうかがえた。センターの基本方針の1つである「おもてなしの心」を体現化するため、季節感のある花を飾るなど来訪者が快適に施設を利用できるような工夫も行なわれており、良好である。</p>
III 施設・設備の維持管理	<p>&lt;利用者視点での維持管理&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者がより快適かつ安全に利用できるように、スタッフの交代ごとに1日に3回以上トイレや共用部分を巡回点検するとともに、その結果を点検表や日誌に記録し、チェック内容を情報共有しています。</li> <li>・日常のトイレ・共用床の清掃については、利用者の入館前の時間から美化専門スタッフが毎日清掃を行い、特に週1回は2人体制でシャワー室を念入りに行い清潔な状態を維持しています。</li> <li>・朝スタッフが敷地周りを点検してゴミを拾い、施設へ快適にアプローチできるように配慮しています。</li> </ul> <p>&lt;施設・設備の維持管理全般&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日ごろの点検管理に重点を置き、軽微な修繕等においては、業者に頼らず、館の職員・スタッフが対応し経費の節減に努めています。</li> <li>・エレベーター、自動ドア、床清掃、空調機、植栽などは、専門の保守管理業者に定期的に業務委託し、日常においては、職員が毎日点検しています。</li> </ul>	<p>美化担当スタッフを配置して、日常清掃や設備の点検を実施しており、現場確認においても、館内の整理整頓が行き届いて清潔に保たれていることが確認できた。</p> <p>備品管理については、備品台帳による管理に加え、「備品チェックリスト」に基づく、棚卸し備品の損傷有無などの確認を今年度から導入しており、適切な維持管理が行われている。</p>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 緊急時対応	<p>&lt;緊急時対応マニュアル等の見直し&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>横浜市が策定した「指定管理者の災害対応の手引き」に基づき、みなみ区民利用協会で作成された「災害時等の体制整備に関する基本方針」に従い、「中村地区センター災害対応マニュアル」を新たに作成しています。そのマニュアルでは、施設での事前準備態勢、発災時の対応手順や職員の動員体制を整備し、「指定管理者」業務に関する基本協定書の内容を実践する体制を整えました。</li> <li>また、発災時に、横浜市から依頼される予定の「特別避難場所」の開設のための、「特別避難場所の開設・運営マニュアルー中村地区センター」も見直し、避難所の開設準備・開設・運営が市の規定通りに実施できる体制を整えました。</li> </ul> <p>&lt;事故対応研修&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>毎年スタッフ全員を対象に消防・防災訓練を実施し、利用者の安全を確保するために基本動作を確認しています。AED取扱い研修を新しいスタッフが配置されるごとに実施しています。</li> </ul>	<p>緊急時対応については、「緊急時マニュアル」、「事故対応マニュアル」、「災害時対応マニュアル」などが適切に整備されていることが確認できた。特に、「災害時対応マニュアル」については、横浜市の様式も参照しつつ、センター独自の実践的なものを作成するなど、積極的な取り組みが見られる。</p> <p>また、特別避難場所の開設・運営マニュアルの見直しについても最近完了している。</p>
V 組織運営及び体制	<p>&lt;業務の体制&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>スタッフ勤務表は事務室内「スタッフ連絡掲示板」に張り出し、常勤職員は月間予定表に勤務者を表示し、遺漏のないようにしています。また、勤務日を変更する場合は、副館長が必ず報告を受け、勤務者の調整を行っています。</li> </ul> <p>&lt;職員の資質向上・情報共有&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>職員の研修は、みなみ区民利用施設協会研修(全体研修)と中村地区センター研修(施設研修)の2段階構成で行っており、個人情報保護及び人権啓発研修について力点を置いています。</li> <li>中村地区センターの独自研修では、あらかじめ全職員アンケートを実施し、現状での問題点や不明な点等について把握したうえで、研修時に意見交換を行いながら内容の確認を行っており、業務での課題や公正公平を維持するための取り扱い方法等に関する情報共有及び改善に向けた意識の向上を図っています。</li> <li>業務日誌への記載や文書回覧をしばしば行い、館長からの情報発信と情報の共有に努めています。</li> </ul>	<p>職員の業務交代時には業務日誌の記載による申し送りを実施しているだけでなく、引継時間(15分)を設けてコミュニケーション強化による連絡事項などの漏れが生じないような工夫が行われている。</p> <p>また、職員の資質向上への取り組みの一環として、センター独自の職員向け研修を年2回実施しており、この研修に先立ち、館長自らが職員へのアンケートを実施して職員の意見を把握しており、実効性のある研修実施ができるように配慮している。</p>
VI その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>市・区にかかわる事業専用のポスターコーナーを注目度の高い場所に設置し、また区のイベントについては出入りに張り出すなど特別な対応をしています。</li> <li>市・区にかかわる事業専用のパンフレットコーナーを設置し利用者にPRしています。</li> <li>市・区の計画変更に伴いマニュアルなどの変更を確実にしています(防災関係)。</li> </ul> <p>&lt;地元との連携強化&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>地元地区との関係性に平素から重点を置き地元団体の優先利用に配慮するとともに、地元からの事業共催の申し出などに積極的に対応しています。</li> <li>中村地区の認知症の啓発団体である「中村キャラバンメイトの会」の実績を踏まえ、地区センター職員研修に当該団体会員を講師として招き、地元地区との連携を深めながら職員の資質向上を図りました。</li> </ul> <p>&lt;地域団体活動支援&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>講師用及び物品搬入のために、活動団体ごとに駐車スペースを確保し活動支援しています。</li> </ul>	<p>当該地区センターでは、特に地域との連携強化を図ることを重要と考えており、地元団体の施設の優先利用に配慮している。</p> <p>また、自主事業については、プログラムの企画と開催にとどまらず、当該講座終了後に受講者同志の自主的なサークルの結成を支援するとともに、立ち上げ初期の活動についても優先して会場を提供しているなど、地域住民同士の交流を深めるためのサポート施設としても良好に機能している。</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。具体的には、町内会等の会合への参加、利用圏域の不特定多数の住民等へのアンケートの実施、地域情報の館内掲示、地域の広報紙誌などの館内配布、地域の掲示板などへの施設情報の掲示等の活動。  
また、区内のどのような関係機関・施設と連携し、どの程度の頻度で、どのような情報交換を行い、施設の運営改善に結び付けているのかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>地域や関係機関との連携拠点としての活動を多岐にわたり行っています。 &lt;会場提供&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・中村地区連合祭りの会場(中庭グランド)</li> <li>・地域の学校や福祉施設等と共同で開催する「レインボーフェスタ」の主要会場(中庭グランド)</li> <li>・中村4町内会が共同開催する夏祭りの共催会場(中庭グランド)</li> <li>・中村地区保健部、南区老人クラブ連合会の健康体操の会場(体育館)</li> <li>・子育て相談:ママと子のホットタイム(プレイルーム)、乳幼児と母親対象の「お出かけ広場」の会場(体育館)</li> </ul> <p>&lt;会議開催及び参加&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・中村地区センター委員会の開催(委員:町内会、地区連合各種団体代表者や小中学校の校長)</li> <li>・中村地区連合定例会への参加</li> <li>・地域活動ホームどんとこい運営委員会への参加</li> <li>・平楽中学校区地域連携事業実行委員会への参加</li> </ul> <p>&lt;事業連携&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・中村ケアプラザとの連携事業・浦舟コミュニティハウスとの共同事業</li> <li>・大岡川アートプロジェクトとの共同事業</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>館長へのヒアリング、年間行事日程表</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>横浜市では、各町内会や自治会が集まって「地区連合町内会」を組織しているのが特徴的で、この「地区連合町内会」の組織と緊密に連携し、各種行事への会場提供や各種会議への参加など積極的な取り組みが行われている点が評価できる。また、共同事業などではちらしを主催者側と共同で作成するという対応もみられ、地域と良い連携がとれていることの現れと評価できる。</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>&lt;開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>地区センター委員会は、地区連合町内会長等が出席し、年1回開催されている。新年度の事業計画の審議に加え、前年度の運営状況についての振り返りも行なわれているが、この中で施設を利用する子どもの問題行動など、施設運営に係る具体的なテーマについても活発に議論されており、地区センター委員会を通じて、地区センター内でのみ解決できない事項については、地域全体で取り組んでいく積極的な姿勢がうかがえる。</p>	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            館長へのヒアリング、地区センター委員会議事録、意見集約資料</p> <p>&lt;課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>抽出された課題を意見集約資料としてまとめ、苦情と合わせて取り組むべき課題と認識し取り組んでいる点が評価できる。具体的には、委員会等と苦情の内容から地域の小中学生のしつけを課題として認識している点である。</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	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            地区センター委員会開催議事録、および抽出した課題・対応策・対応状況をまとめた一覧表により確認した。</p> <p>&lt;一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>昨年度の地区センター委員会で抽出した課題について、それぞれの対応策の検討や対応策の実施進捗状況が一覧表形式でわかりやすくまとめられている。また、課題についての取り組み状況も漏れがないよう実施していることは評価できる。具体的には、夏休み等に小中学生を対象とした卓球教室を開催してルールを教えるなど小中学生のしつけやマナー教育にも注力している点である。</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>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「地区連合町内会」の組織との緊密な連携により、地域住民や自治会町内会との情報交換の機会を積極的に設けていることは特筆すべき点である。また、地区センター委員会で抽出された課題に対しても、丁寧に対応していることがうかがわれ、この点も評価できる。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

## Ⅱ. 利用者サービスの向上

### (1) 利用者会議

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している
<input type="checkbox"/> 開催していない	<input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p>&lt;開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用者会議は月1回の開催となっているが、多くの利用者が会議に参加できるよう、月初めの施設利用の抽選会の前に開催するなど効率的な運用を行っている点が評価できる。</p>	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>館長へのヒアリング、利用者会議議事録</p> <p>&lt;課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>個人利用時間帯で子どもの卓球ラケットの乱暴な取り扱いを見た場合には、職員も注意をするが、同じ立場から利用者にもしっかりと叱って欲しいという要望を伝え、子供のしつけという課題を抽出している。また、たばこの副流煙防止に関する利用者からの意見をもとに改善措置を検討するなど、健康増進という課題を抽出している。</p>	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長へのヒアリング <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)>	
たばこの問題に関しては、館長会の議題に取り上げ他館と意見交換を行ったり、また利用者会議で複数回話題にするなど速やかに対応している点は評価できる。	

(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11月に実施している。平成27年度は220名および平成28年度は240名の有効回答があった。内容は、施設職員の応対や施設の設備等に関する事項を中心にアンケートを実施している。	
<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)>	
基本的には、みなみ区民施設利用協会の各施設の館長会で議論されたアンケートフォームを活用しているが、中村地区センターでは、これに利用者の意見記入欄が記入しやすいように工夫するなど適切にフォームを改良している点は評価できる。また、利用者の自主性に任せるだけでなく、施設の利用率が高い団体に対して直接アンケートを依頼するなど、回答数を上げるよう努めていることも評価できる。	



②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

※利用者アンケート等で挙げられた意見や調査結果の分析から、課題を抽出しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長へのヒアリング、施設利用者アンケートの現物、およびアンケートの分析についての資料 <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)>	
200名以上の回答が集約できた時点でアンケート結果の分析を実施するなど、課題が明確に出やすいように工夫している点が評価できる。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長へのヒアリング、および利用者アンケートから抽出した課題と対応策の一覧表 <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)>	
平成26年度の利用者アンケートから、「施設内の美化・清掃」という課題を抽出し、プランターに花を植えたり、館内に飾り付けを施すなどした結果、平成27年度の利用者アンケートでは改善が見られた点が評価できる。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<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)> 館長へのヒアリング、施設利用者アンケートまとめ <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)>	
ホームページや館内掲示だけではなく利用者会議で公表するなど、周知徹底を図っていることが評価できる。	

(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 checked="" type="checkbox"/> 情報提供している
<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある	<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある
<input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<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>&lt;設置内容を記述して下さい。(100字以内)&gt; 館内1階に「ご意見記入用紙」および「ご提案箱」が設置されている。</p> <p>&lt;設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用者から口頭で受けた苦情に対しても、その場の対応として流さず、真摯に対応しているところが評価できる。</p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt; 館長へのヒアリング、苦情受付に関する各種マニュアル・記録</p> <p>&lt;仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「苦情対応マニュアル」を館内エントランスに掲示しており、利用者も閲覧可能となっている点は評価できる。</p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p>&lt;周知方法を記述して下さい。(100字以内)&gt; 苦情対応マニュアルの館内掲示</p> <p>&lt;周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>センター独自の「苦情受付・経過記録表」を活用しており、苦情の受付のみならず、苦情に対する対応状況等の進捗も記載する仕組みとなっており、苦情解決に至るまでの経過が一目でわかるように工夫されていることが評価できる。</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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt; 館長へのヒアリングおよび苦情受付・経過記録表</p> <p>&lt;一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>苦情対応の例として、館内の喫煙場所の変更に関する事例が挙げられたが、現地でも実際の対応状況が確認でき、迅速な対応を行っていることがうかがえた。また、昨今の禁煙推進の潮流およびセンター利用者に配慮したより良い環境づくりに向け、苦情を契機として館内の全面禁煙を検討すべく、取り組みを進めている点は評価できる。</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・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。利用者会議等で公表している場合は、議事録の記載内容を確認する。また、当該利用者のプライバシーを侵害しないよう配慮しているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt; 館長へのヒアリング、館内掲示</p> <p>&lt;公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>館内掲示の場所は、出入口脇の掲示板で利用者の目にとまりやすい位置であることが評価できる。苦情内容とその対応策は、利用者会議の場で公表し、周知徹底を図っていることは評価できる。</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>&lt;施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>①受付で利用案内及び施設パンフレットを配布しています。また施設内に自主事業専用掲示板を設置し、イベントのチラシやポスターを掲示するとともに、施設敷地入口にポスター掲示施設を設け、施設外部へ向けた周知にも努めています。</p> <p>②部屋の利用予約状況については、受付に予約状況が一目でわかる大きな予定表を設置し、また、ホームページでも予約状況が分かるようにしています。</p> <p>③自主事業の案内などを「広報よこはま南区版」に掲載するとともに、みなみ区民利用施設協会ホームページでも周知しています。</p> <p>④毎月「中村地区センターだより」を発行し施設近辺の約40自治会・町内会の掲示版への掲出や回覧について依頼しています。また中村ケアプラザをはじめ近隣7福祉施設にも配布し地域に広く情報を提供しています。</p> <p>⑤地区センター利用のルールや決まりについて利用案内に掲載・配布し、体育室の個人利用方法の4か国語の案内を用意しています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>館長へのヒアリング、館内掲示、およびチラシの現物</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>受付に、2か月分の施設等の利用申込状況が確認できる大型の予定表ボードが設置されており、各施設の予約状況が色分けでわかりやすく表示されている。また、国際化対応の一環として、利用方法の案内が複数言語で作成されている点も評価できる。さらに、抽選の方法は、多段階抽選方式によるため、より公平性が高く、納得感が得られるものとなっている。</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>&lt;備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>A4版のカラー刷りの利用案内が館内に設置されている。施設内の見取り図や利用できる各部屋が写真入りで紹介されており、非常にわかりやすいものとなっていることが評価できる。</p>	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる	<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる
<input type="checkbox"/> 閲覧できない	<input type="checkbox"/> 閲覧できない
評価機関 記述	
<p>&lt;閲覧できない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「利用要綱」についてはいつでも閲覧できる旨を館内掲示板で案内しており、周知徹底している点は評価できる。</p>	

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt; 館長へのヒアリング</p> <p>&lt;行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt; 施設利用申込は、月初に行われる抽選方式を採用している。当該抽選会は、利用希望者および団体を集めて実施されており、館長立会の下、抽選結果をパワーポイントで投影するなどオープンな雰囲気の中で行われている。また、1回の抽選会で1個人もしくは1団体の申込制限を設けるなど、公平かつ幅広く施設を活用してもらうための工夫が行われている点が評価できる。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt; 館長へのヒアリング、および職員研修計画</p> <p>&lt;一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>欠席者のフォローが確実にされており、全員が受講している。また、みなみ区民利用施設協会主催の研修であるため、教材作成の負担も少ない。</p>	

## (5) 自主事業

### ①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている
<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt; 館長へのヒアリング、自主事業報告書および自主事業計画</p> <p>&lt;年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>乳幼児から高齢者まで、各年齢層を対象とした幅広い自主事業が企画され運営されている。具体的には、事業計画書が募集対象、事業内容、新規・継続の別、開催時期、参加人数などを考慮したものとなっている点が評価できる。</p>	

### ②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>事前に利用者のニーズおよび実現可能性を十分に判断しているため、企画はしたものの参加者が集まらなかったなどの失敗事例はない。また、常勤職員1名を自主事業専任としてこともあり、自主事業についてきめ細やかな対応が可能となっている。</p>	

## (6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている <input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている <input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            館長へのヒアリング</p> <p>&lt;利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>特定利用者の嗜好による偏り、予算の制限がある中で、横浜市の図書選定情報や大手書店の販売状況等の客観的な情報を利用して、偏りの出ないように配慮して書籍を購入していることが評価できる。</p>	

## (7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>①毎月自主事業を紹介する地区センターだよりを発行し、周辺町内会の掲示板や館内・館外掲示版に掲出しています。また、区の広報、みなみ区民利用施設協会ホームページにも掲載しています。</p> <p>②ポスター、チラシは、絵、イラストや写真など活用し、分かりやすくしています。</p> <p>③「利用案内」を作成して受付に常設するとともに、みなみ区民利用施設協会のホームページにも詳細を掲載しています。</p> <p>④自主事業のPRを広く行うため、周辺3連合町内会の自治会・町内会全1000世帯に回覧を依頼しています。</p> <p>⑤区役所や近隣福祉施設に中村地区センターだよりを設置してもらい積極的なPR活動をしています。</p> <p>⑥また、区役所などの行政機関や市内の公共施設等から依頼されたポスターやチラシを館内に掲出又は配架し、市の情報発信に協力しています。</p> <p>⑦通りに面し看板を設置しました。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>館長へのヒアリング、チラシ等の現物</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>ホームページ、チラシおよび掲示板など幅広い媒体を通じて広報活動を実施している。特に、自主事業のPRのためのチラシについては、地域内の1,000世帯に回覧を行うなど、積極的な広報・PR活動をしている様子がうかがえる。また、施設が奥まった立地のため歩行者から目立ちにくいのが、入口に独立看板を設置し、視認性を高めている。</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>&lt;窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>①対応時にスタッフと分かるように全員がユニホーム及び名札を着用し、親切丁寧に対応しています。</p> <p>②電話の対応は、必ず施設名と自分の名前を最初に名乗り、分かりやすく、丁寧に受け答えています。</p> <p>③利用者等の入・退館時には、笑顔で明るいあいさつを励行しています。</p> <p>④利用申込時には、利用方法について分かりやすく説明しています。特に初めての方や団体については、丁寧に説明しています。</p> <p>⑤利用者には清掃等に関する自己チェック用の点検確認表の記載をお願いし、点検時に気持ちよく相互確認を行い、次に使用する団体とスムーズに交代できるようにしています。</p> <p>⑥「行動基準」のポケット版を名札の裏にいれ、常日頃から接遇等について意識するようにしています。</p> <p>⑦スタッフ全員研修の際に、利用者アンケートなどを参考に、対応マナーについての確認を行っています。</p>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>職員は、オレンジ色のユニフォームおよび名札の着用が徹底している。各職員は、「行動基準」が記載されたカードを名札の裏に常時携帯するなど、接遇に対する意識の向上を図る工夫が行われている点も評価できる。また、子供に接する場合にも、丁寧な対応をしていたところが評価できる。調査時に電話着信があったが、男性職員は2コールで対応したにも関わらず、「お待たせしました・・・」というとても丁寧な対応が確認できた。</p>

## (9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。&gt;(400字以内)&gt;</p> <p>①部屋別・時間帯別の利用状況について、毎月、業務点検報告書に集計、分析し、館長副館長を中心に情報を共有しています。</p> <p>②アンケートについては、項目別にグラフ化するなどの分析を行い、課題を明確にしたうえで、全員研修で情報共有しています。また、アンケート結果を館内に掲示しています。</p> <p>③自主事業の取組を通じて自主活動グループが育成されています。</p> <p>④苦情については、「利用者からの提案」に対処する形で対応しています。また事故については、状況に応じ区民利用施設協会事務局・周辺学校等に報告や情報提供を行い対応しています。</p> <p>⑤当施設の近隣に無料で利用できるコミュニティハウスやケアプラザがあるため利用が競合しておりまた周辺に住宅がないなどのため稼働率が伸びていない状況があります。</p> <p>⑥特に和室と料理室の稼働率の向上を目的に自主事業の企画や運用の見直しにより改善を図っていきたい。</p>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>施設の利用実績から読み取れる課題、利用者のアンケートやご提案箱に寄せられた意見などを的確に分析し、それぞれの課題や意見に対してひとつひとつ丁寧に対応している点が評価できる。また、アンケート分析結果を自主事業の企画に生かしていることも評価できる。</p>

## (10) 利用者サービスの向上全般（その他）

### 評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

施設の基本方針の一つである「おもてなしの心を持った接遇」を実現するために、利用者の声を広く聞き、意見や苦情に対して丁寧に対応している点は非常に評価できる。また、自主事業の運営にあたっては、講座開催から発展した自主的なグループによる活動を支援・育成も実施しており、利用者間の交流を更に深め、活性化させるための取り組みが行われている。

<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)>

入館者数や利用率の増加が貴センターの今後の課題だと思います。今後は、利用者の増加を図る観点から、幅広い世代が参加でき、かつ多くの人数を募ることができる事業の企画や、会場のスペースの関係で1回の参加人数が限定されているものの、従前から人気の高い自主事業の開催回数を増やすなどの工夫をすることを提案します。

### Ⅲ. 施設・設備の維持管理

#### (1) 協定書等に基づく業務の遂行

##### ①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
施設内は整理・整頓・清掃等が行き届いており、日常の維持管理が徹底している点がかがえ、施設の破損および汚損に対する予防保全につながっている。具体的には、施設2階の壁面の老朽化等に対応すべく、クロス張替を迅速に実施するなど、施設内の美観を維持している点などがあげられる。	

##### ②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常清掃・整理整頓や、定期的な清掃(床掃除及び窓清掃)を実施しているかどうか記録を確認する。  
 日常清掃に関しては、チェックリストを用いて記録しているかを確認する(チェックリストでなくとも、実施記録が存在すれば実施していると判断する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
美化担当の常勤職員を2名配置し、点検表を活用したチェック(清掃日誌)が励行されていることが評価できる。	

## (2) 備品管理業務

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

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

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>備品台帳の細目毎にシリアルナンバーの付与と設置場所の表示が行われている。また、備品現物にはシリアルナンバーがラベリングされているため、備品細目と現品の照合が容易な点が評価できる。「備品チェックリスト」に基づき、年1回備品の現物確認を実施しており、チェックは確認担当者と館長のダブルチェックにより実施されている。</p>	

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

※施設の利用状況により確認できない備品を除き、現物を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p>&lt;安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>施設全体(特に体育館など)をきれいに使用しよう努めていることが評価できる。</p>	

### (3) 施設衛生管理業務

#### ①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

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

#### ②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
屋外のゴミ置場は、外部者の不法投棄を防止するために、囲いを設けて施錠管理が行われていることが評価できる。	

#### (4) 利用者視点での維持管理

①施設が市に清潔な印象に保たれ、使いやすい施設となっているか：

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>①スタッフ全員が、常に施設内の汚れや不具合について点検し、必要に応じて対応しています。トイレも1日3回スタッフの入れ替わりごとにチェックを行い、衛生状況の確認及び備品のチェックを行い清潔な状況を維持しています。</p> <p>②清掃及び設備点検については、委託業者が定期的を実施するとともに、日常については、専任の美化スタッフが行い、汚れ状況や備品の補充などについて美化作業日報に記録しています。</p> <p>③スタッフが開館前や終了前に外構の見回りとごみの収集を行い、枯れ葉等の掃除も行っています。また雑草取りも職員が状況に応じてまめに行っています。</p> <p>④季節に応じて玄関入り口わきに花を植えたプランターを設置し、また館内の1階通路脇に植物を置いたり、トイレなどにも花を飾るなど利用者が気持ち良く利用できるような努めています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>館長へのヒアリング、現場確認</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「中村地区センター内点検確認表」に基づき、1日3回(午前・午後・夜間)のチェックが行われており、「美化作業日報」による記録も確実に実施されている。また、現場においても、施設全般にわたり、清掃が行き届いている状況が確認できた。</p>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>各種チェックリストを有効に活用して、施設・設備の維持管理が徹底して行われている点が評価できる。また、美化担当スタッフを配置して清掃に取り組むなど、利用者が気持ちよく施設を利用できるような積極的な姿勢がうかがえる。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

## IV. 緊急時対応

### (1) 緊急時対応の仕組み整備

#### ①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

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

### (2) 防犯業務

#### ①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p>&lt;警備の内容についてチェック又は記述して下さい。&gt;</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に: _____)</p> <p>&lt;協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt; 館長へのヒアリング、鍵の保管場所等の現場確認</p> <p>&lt;適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>施設内で鍵を所有できるスタッフを限定しており、鍵の貸与等については「鍵管理台帳(貸出・保管リスト)」で管理している。また、鍵の貸与者に対しては責任を持って保管管理することを遵守させるため、「誓約書」を取り付けていることが評価できる。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「館内点検確認表」及び「清掃・点検確認表」を基に、1日3回(午前・午後・夜間)点検していることが評価できる。</p>	



### (3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<p>&lt;一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「事故対応マニュアル」が作成されており、月1回「事故防止チェック表」を用いた確認が励行されている点が評価できる。</p>	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>全職員を対象に、「施設管理・衛生研修」「防火研修」を実施している。</p> <p>&lt;一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>中村地区センターの独自研修として、館長の経験・経歴の強みである衛生管理に力を入れている点が評価できる。</p>	

## (4) 事故対応業務

### ①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※AEDの操作研修をはじめとした体調不良時等の事故対応をテーマとした研修を主として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)> 横浜市が主催するAED操作研修に参加している。新入職員は受講を必須としている。 <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)> 館長へのヒアリング、連絡網の現物(個人情報のため掲示していない) <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)>  鍵の所有者が鍵管理台帳(貸出・保管リスト)で判断できるので、緊急時には鍵の所有者に連絡が取りやすいことが評価できる。	

## (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。

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 type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
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)>	
施設が横浜市の特別避難場所に指定されていることもあり、みなみ区民利用施設協会とも連携し、横浜市の書式をベースとして、基本方針等を盛り込んだ独自の災害対応マニュアルを整備し、運用している点は評価できる。	

### 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)>	
利用者の安全確保を念頭においた避難訓練を毎年施設スタッフ全員参加の下、実施していることは評価できる。また、訓練実施に関する記録も適切に保管されている点も評価できる。	

## (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)>
当該施設が特別避難場所に指定されていることもあり、指定管理者災害時対応マニュアルはもちろんのこと、独自の特別避難場所開設・運営マニュアルを整備している点が評価できる。
<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)>	
機械警備を実施しているため、日々の鍵の開錠および閉錠時刻が記録され、記録が保存されている点は評価できる。	

#### ③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
ホームページで公表している他、館内で利用者が希望者する場合は、閲覧可能な旨の掲示が行われている。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

## (2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

### ①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

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

### 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	
<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)>	
全ての職員に対して実施している。テーマは、個人情報保護、接遇、施設管理・衛生、防火などとなっている。	
<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)>	
みなみ区民利用施設協会が主催する研修の他、施設独自の研修が年2回実施されている。研修当日、欠席等により受講できなかった職員に対しては、館長が必ず補講を行い、全員が受講できるような配慮がなされていることが評価できる。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>①職員研修は年度計画に基づき実施しています。特に、全体研修(みなみ区民利用施設協会主催)では、全職員参加を義務付け、協会としても勤務の一環として交通費及び超過勤務手当を支給しています。</p> <p>②業務上の必須事項として、AED(体外式除細動器)の操作研修も、交通費・超勤手当を支給するなど習得しやすい環境を整えています。</p> <p>③区役所や協会関連施設での研修情報については、スタッフに引継ぎや回覧で情報提供し、参加についても勤務調整を行うなど参加しやすい環境を整えています。</p> <p>④個人情報保護・人権啓発研修は、全体研修及び館長が講師となって毎年実施しています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>館長へのヒアリング、職員研修計画</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>研修の受講を勤務時間の一部として捉え、交通費や超過勤務手当を支給するなど、研修に参加しやすい環境づくりを行っている点は評価できる。</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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>館長へのヒアリング、外部研修へ参加した職員が入手した研修資料の回覧の現物</p> <p>&lt;情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>共有すべき情報(研修やセミナーの内容、周囲からの連絡事項など)は、職員全員に回覧し周知していることが評価できる。また、器具の使用方法につき、メンテナンスセミナーに積極的に参加している点が評価できる。</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)>	
マニュアルは長年使用が認められる状態であり、受付に常備していることが評価できる。	

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年2回の全員研修時に、必要な情報の伝達や運用の確認を行うとともに、問題点を出しあって改善に向けた意見交換を行い、資質の向上に努めています。 ②スタッフ間の業務交代時の引継ぎでは、業務日誌により日常業務及び個別の連絡事項などの情報を共有しています。その際常勤職員も加わり、館からの連絡事項を伝え、情報の共有を図っています。なお、当日勤務ではない者も後日内容を確認しています。 ③勤務日程表を作成して事務室内に掲出し、勤務に遺漏がないようにしています。 ④他施設で起きた具体的なヒヤリハットや事故などを引継ぎ時に情報提供したり、緊急の場合は、連絡網により館長を含めた職員全員が連絡し合える体制を整え、業務に支障がないように努めています。	館長へのヒアリング、業務日誌の現物  <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)>
	職員の資質向上に向けた取組みの一環として、館長が職員への無記名アンケートを実施して職員の意見を取り込んでおり、施設独自の研修時に反映している点は評価できる。また、職員間の情報共有を確実に実施するため、1日3回の職員間の引継ぎにおいて業務日誌を活用するだけでなく、引継ぎ時間(15分)を設けてコミュニケーション強化による連絡事項等の漏れがないようにしている点も評価できる。

### (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ているか？

※管理責任者を明確化し、全職員に周知しているかを確認する(複数の職員に質問する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化している <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化している <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化していない場合は、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)>	
マイナンバーについては、鍵付きロッカー内の金庫で厳重に保管している点は評価できる。	

#### 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	
<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、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	
<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)>	
<評価で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)>	
施設申込およびや駐車場利用申請時など、個人情報を取得するケースを極力限定している。来館者受付表は、性別・年代・居住地域のみを記載させる形式としており、個人情報の取得を必要最小限として運用している点は評価できる。	

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、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)> 館長へのヒアリング <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)> 個人情報を含む書類は、鍵のかかるロッカーに保管している他、利用後不要となった書類はシュレッダーでの廃棄を徹底していることは評価できる。また、電子メールの添付ファイルにはパスワードを設定するルールとなっている点も評価できる。	

#### (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)> 館長へのヒアリング、出金伝票 <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)>  中村地区センターとみなみ区民利用施設協会のダブルチェックを実施していることは評価できる。	

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)> 館長へのヒアリング <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)>  当該施設とみなみ区民利用施設協会の経理は別組織となっており、明確に区分されている点は評価できる。	

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 checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt; 館長へのヒアリング</p> <p>&lt;適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している	<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している
<input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある	<input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt; 館長へのヒアリング</p> <p>&lt;目的に沿わない支出がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>ニーズ対応費の支出にあたっては、それが目的に沿ったものであるかを、みなみ区民施設協会に事前確認を行うことを必須としており、執行にあたり厳格なルールを設けている点は評価できる。</p>	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>①光熱水費を節減するために、出勤時は一括で全館点灯できるスイッチを使用せず、必要な個所から点灯するとともに、開館時は、使用しない部屋について小まめな消灯を実施しています。共用スペースについても、利用者サービスの低下を招かない範囲で、間引きをしています。</p> <p>②節電効果を上げるために、必要最低限の照明とすると同時に、断熱型ブラインドを設置し、省エネに努めています。またゴーヤ等による緑のカーテンによる省エネ活動にも取り組んでいます。</p> <p>③施設案内やチラシについては、外部委託せず、自前で作成しています。また、備品類の修理もできるだけ自前で実施しています。</p> <p>④破損した備品類は更新せずに、できるだけ修理して使うよう複数の業者と調整して対応しています。</p> <p>⑤各部屋の空調機の温度設定は事務所一括管理とし、温度調整の要望に個別に対応する等細やかに省エネに取り組んでいます。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>館長へのヒアリング、現場確認</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>節電については、館内の各室にあるスイッチの近傍に、こまめな消灯を促す掲示が行われている。また、空調機の温度設定は館内一括管理としており、夏場・冬場の設定温度についても館内各所に掲示が行われており、節減に対する意識付けができる工夫が行われている点は評価できる。また、出入業者の見積内容の妥当性の評価も徹底している点も評価できる。</p>

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>職員の資質向上のため、館長が職員に対するアンケートを実施して、センター運営に関する課題や問題を吸い上げており、これを反映した内容の独自研修を運営している点は、質の高いサービスを提供するという観点から評価できる取り組みである。また、個人情報保護や経理業務についても明確なルールを設定し適切に運用している点が評価できる。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

## VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>①地区懇談会など区民を対象に区役所が行う事業、研修会及び講演会の開催に協力するとともに、館の職員もできるだけ参加するようにしています。</p> <p>②行政・連合町内会・自治会等が主催する事業に対しては優先的に利用できるように配慮しています。</p> <p>③市・区が開催する諸事業のポスターやチラシを優先的に館内に掲出するとともに配置しています。</p> <p>④福祉施設の障がい者雇用促進事業に協力し、館内ロビーでのパンの販売の場として提供し、販売促進に館内放送を実施している。</p> <p>⑤南消防署の防災展示に館内スペースを提供しています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>館長へのヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>連合町内会と緊密に連携し、各種行事への支援や会場の提供を行うなど、地元に根ざした取り組みが定着している点が評価できる。</p>
<p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>①職員研修のテーマとして地元地区の団体(キャラバン隊)の協力を得て「認知症」講座に取り組みました。</p> <p>②防災についてマニュアルの全面見直しを行うなど優先度高く積極的に取り組んでいます。</p> <p>③地区のお祭りを共催する試みを行い、休館日の館の一部使用を認めるなど柔軟に対処して地域活性化を積極的に支援しました。</p> <p>④団体の施設利用者のために貸し出しロッカー(有料)を設置し、利用者の利便性を図っています。</p> <p>⑤ペットボトルのキャップを収集するリサイクル運動を市民と一緒にいき、環境保全活動を実践しています。</p> <p>⑥インクカートリッジ里帰りプロジェクトの回収箱を設置しリサイクルに協力しました。</p> <p>⑦図書の貸し出しサービスの一環として借りたい本の予約サービスを行っています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>館長へのヒアリング</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「防災に関する基本方針の改定」や「特別避難場所の開設・運営マニュアルの見直し」に見られるように、防災に関する事項については優先的に実施している点は評価できる。また、地区のお祭りの開催時には、休館日の利用を一部認めているなど、利用者ニーズに則した柔軟な施設運営が行われている点も評価できる。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

## ◆参考: 評価に必要な資料・評価項目の根拠

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

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

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック	
I 地域及び地域住民との連携	(2) 地区センター委員会等	①利用者の要望の反映、施設管理運営の意見具申、自主事業の企画及び実施等について審議するために、各施設の運営に関する委員会を開催しているか？	レ 開催している	レ 開催している	
			開催していない	開催していない	
		②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？	レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している	
			課題を抽出していない	課題を抽出していない	
			特に課題がない	特に課題がない	
			非該当	非該当	
		③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している	
			一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない	
			対応策を実施していない	対応策を実施していない	
		不備の数			0
II 利用者サービスの向上	(1) 利用者会議	①利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者に理解してもらうため、利用者会議を開催しているか？	レ 開催している	レ 開催している	
			開催していない	開催していない	
		②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？	レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している	
			課題を抽出していない	課題を抽出していない	
			特に課題がない	特に課題がない	
		③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している	
			一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない	
			対応策を実施していない	対応策を実施していない	
			非該当	非該当	
	(2) 利用者アンケート等の実施・対応	①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？	レ 年1回以上実施している	レ 年1回以上実施している	レ アンケート
			実施していない	実施していない	その他
		②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？	レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している	
			課題を抽出していない	課題を抽出していない	
			特に課題がない	特に課題がない	
		③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している	
			一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない	
			対応策を実施していない	対応策を実施していない	
	④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？	レ 公表している	レ 公表している		
		公表していない	公表していない		
		非該当	非該当		
	(3) 意見・苦情の受付・対応	①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？	レ 情報提供している	レ 情報提供している	
			情報提供しているが、一部不備がある	情報提供しているが、一部不備がある	
			情報提供していない	情報提供していない	
		②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？	レ 設置している	レ 設置している	
			設置していない	設置していない	
		③苦情解決の仕組みがあるか？	レ 仕組みがある	レ 仕組みがある	
			仕組みがない	仕組みがない	
		④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？	レ 周知している	レ 周知している	
周知していない			周知していない		
⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？		レ 記録している	レ 記録している		
		記録していない	記録していない		
⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？		レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している		
	一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない			
	対応策を実施していない	対応策を実施していない			
⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？	レ 公表している	レ 公表している			
	公表していない	公表していない			
	苦情等が寄せられていない	苦情等が寄せられていない			



大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
Ⅱ 利用者サービスの向上	(4) 公正かつ公平な施設利用	②窓口「利用案内」等を備えているか？	レ 備えている	レ 備えている
			レ 備えていない	レ 備えていない
		③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？	レ 閲覧できる	レ 閲覧できる
			レ 閲覧できない	レ 閲覧できない
		④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？	レ 行っている	レ 行っている
	レ 行っていない		レ 行っていない	
	⑤人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	
		レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない	
		レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない	
	(5) 事業自主	①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？	レ 年齢や性別が網羅できている	レ 年齢や性別が網羅できている
			レ 年齢や性別が網羅できていない	レ 年齢や性別が網羅できていない
	②事業計画書等のおとり、事業を実施しているか？	レ 実施している	レ 実施している	
レ 実施していない		レ 実施していない		
出(6) 管理 購入書及び貸	①図書の新規購入の際は、適切な選定をするため、利用者から希望をとっているか？	レ 利用者から希望をとっている	レ 利用者から希望をとっている	
		レ 利用者から希望をとっていない	レ 利用者から希望をとっていない	
		レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	
不備の数			0	0
Ⅲ 施設・設備の維持管理	(1) 業務の遂行に基	①協定書等のおとり建物・設備を管理しているか？	レ 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	レ 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
			レ 協定書等のおとり管理していない	レ 協定書等のおとり管理していない
	②協定書等のおとり清掃業務を実施しているか？	レ 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	レ 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	
		レ 協定書等のおとり実施していない	レ 協定書等のおとり実施していない	
	(2) 備品管理業務	①指定管理者所有の備品と区別した、地区センター(市所有)の備品台帳があるか？	レ ある	レ ある
			レ ない	レ ない
		②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？	レ 揃っている	レ 揃っている
	レ 揃っていない		レ 揃っていない	
	③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？	レ 安全性に関わる損傷等がない	レ 安全性に関わる損傷等がない	
		レ 安全性に関わる損傷等がある	レ 安全性に関わる損傷等がある	
(3) 施設衛生管理業務	①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している	
		レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない	
	②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？	レ 適切に分別している	レ 適切に分別している	
		レ 適切に分別していない	レ 適切に分別していない	
不備の数			0	0
Ⅳ 緊急時対応	(1) 整備の緊急組 み時	①緊急時マニュアルを作成しているか？	レ 作成している	レ 作成している
			レ 作成していない	レ 作成していない
	(2) 防犯業務	①協定書等のおとり防犯業務を実施しているか？	レ 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	レ 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
			レ 協定書等のおとり実施していない	レ 協定書等のおとり実施していない
			レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設
	②鍵を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している	
		レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない	
	③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？	レ 定期的に行っている	レ 定期的に行っている	
		レ 定期的に行っていない	レ 定期的に行っていない	
	(3) 事故防止業務	①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか？	レ チェックしている	レ チェックしている
レ 一部チェックに不備がある			レ 一部チェックに不備がある	
レ チェックしていない			レ チェックしていない	
②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)		レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	
	レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない		
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
IV・緊急時対応	(4) 業務事故対応	①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			一部に職員に実施していない	一部に職員に実施していない
			研修を実施していない	研修を実施していない
		レ 体制を確保している	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 作成している	レ 作成している
			作成していない	作成していない
			評価対象外施設	評価対象外施設
		レ 実施している	レ 実施している	
			レ 実施していない	レ 実施していない
不備の数			0	0
V・組織運営及び体制	(1) 業務の体制	①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？	レ 協定書等の職員体制をとっている	レ 協定書等の職員体制をとっている
			協定書等の職員体制をとっていない	協定書等の職員体制をとっていない
		レ 協定書等のおおりに開館している	レ 協定書等のおおりに開館している	
			レ 協定書等のおおりに開館していない	レ 協定書等のおおりに開館していない
	(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)	レ 作成しており不備がない	レ 作成しており不備がない
			作成しているが不備がある	作成しているが不備がある
			作成していない	作成していない
		②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			一部に職員に実施していない	一部に職員に実施していない
			レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない
		④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？	レ 情報共有している	レ 情報共有している
	情報共有していない		情報共有していない	
	⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？	レ 作成し、活用している	レ 作成し、活用している	
		作成しているが、活用していない	作成しているが、活用していない	
		レ 作成していない	レ 作成していない	
	(3) 個人情報保護・守秘義務	①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？	レ 整備している	レ 整備している
			整備していない	整備していない
		②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？	レ 明確化している	レ 明確化している
			明確化していない	明確化していない
		③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			一部に職員に実施していない	一部に職員に実施していない
			レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない
	④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員から取っている	レ 全ての職員から取っている	
		一部に職員から取っていない	一部に職員から取っていない	
		レ 取っていない	レ 取っていない	
	⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？	レ 適切に収集している	レ 適切に収集している	
		適切に収集していない	適切に収集していない	
	⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？	レ 適切に使用している	レ 適切に使用している	
		適切に使用していない	適切に使用していない	
	⑦個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他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？	レ 適切な措置を講じている	レ 適切な措置を講じている	
		一部適切な措置を講じていない	一部適切な措置を講じていない	
		レ 適切な措置を講じていない	レ 適切な措置を講じていない	
(4) 経理業務	①適切な経理書類を作成しているか？	レ 適切に作成している	レ 適切に作成している	
		一部適切ではない書類がある	一部適切ではない書類がある	
		適切に作成していない	適切に作成していない	
	②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	レ 役割分担を明確にしている	レ 役割分担を明確にしている	
		その他けん制機能を設けている	その他けん制機能を設けている	
		レ 仕組みを設けていない	レ 仕組みを設けていない	
	③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？	レ 明確に区分している	レ 明確に区分している	
明確に区分していない		明確に区分していない		
④収支決算書に記載されている費用に関し、伝票が存在するか？	レ 存在する	レ 存在する		
	存在しない	存在しない		
⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している		
	適切に管理していない	適切に管理していない		
⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？	レ 目的に沿って支出している	レ 目的に沿って支出している		
	目的に沿わない支出がある	目的に沿わない支出がある		
	レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設		
不備の数			0	0
不備の合計			0	0