

横浜市指定管理者第三者評価制度

浦舟コミュニティハウス
評価シート

評価機関名：特定非営利活動法人NPOリブグリーン

平成29年2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) 組織運営及び体制全般(その他)	36
VI. その他	37

評価結果の総括

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

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・地域及び地域住民との連携	<p>①浦舟コミュニティハウス委員会の委員には、町内会、地区連合各種団体代表者や小学校の校長を選任し、地元の意見、要望等の把握に努めています。</p> <p>②寿東、中村、お三宮などの地区連合が開催する定例会には、必要に応じて出席し、情報交換及び連携を図っています。また、本施設の納涼祭では、地域の多数の方々を招いて交流しています。</p> <p>③市民活動団体が毎月開催する「おひさまひろば」、「こどもの部屋」では、未就学児と母親の活動の交流の場として会場を提供するとともに、会場設営の応援をしています。</p> <p>④毎月開催される「横浜市マンション管理組合サポートセンター」の交流会や「地域マンション管理組合」の話し合い等の会場提供、会場設営など地域活動を支援しています。</p> <p>⑤今後も地域で開催している各種取り組みへの協力・支援を推進していきます。また、地域の子育て支援や高齢者の健康推進事業を積極的に企画し、地域貢献に努めていきます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・連合町内会や当施設利用の自治会の会議に積極的に参加して、自主事業のチラシ配布や掲示板への掲出依頼など情報交換が行われ、地域との連携が図られています。 ・当施設は複合福祉施設の一団体であり、複合施設内の管理委員会や納涼祭等を通じて各団体との情報交換や連携も図っています。 ・コミュニティハウス委員会には、連合町内会役員、小学校校長、青少年指導員など地域内の多くの団体の代表者が委員として参加しており、委員会では質問や意見が出され、活発な議論が行われています。意見の中から課題を抽出し、対応策を検討し施設運営に反映しています。 ・現在、5つの管理組合と横浜市マンション管理組合サポートセンター南区交流会の活動に施設が利用されており、このような管理組合の施設利用によって、地域活動の支援や地域住民との連携の深まりに通じています。
II ・利用者サービスの向上	<p>①受付案内や電話の応対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。また、協会のホームページでも予約状況(空室)を案内しています。</p> <p>②受付には手作りの利用案内を常設し、ラウンジにはサークルや自主事業時の作品を配置するなどし、利用者に好評です。</p> <p>③子育て世代や高齢者向けの支援の自主事業を行っており、大好評です。自主事業のポスターは早めに作成し、館内や区役所の掲示板に掲出するほか、広報よこはまや協会ホームページにも掲載しています。また、他施設のポスターやチラシについても出来る限り掲示しています。</p> <p>④書店で人気のある本を定期的に購入し、紹介するコーナーを設けており、利用者の反響がとても良いです。</p> <p>⑤活動団体を応援する一環として、活動の様子を写真に撮り、掲示板にて紹介しています。他団体にも好印象を与え、サークル活動の活性化につながっています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・毎月の抽選会の日利用者会議を開催し、利用者からの意見を聞く取組が行われています。利用者からの意見や苦情は、課題として捉え苦情対応フローに従って適切に処理されています。利用者アンケートで寄せられた意見等も内容を分析し、その結果を館内に掲示するとともに、多くの利用者が集まる利用者会議の機会を活用し、利用者へフィードバックしています。自主事業は、乳幼児から高齢者までの幅広い層の方を対象とする計画になっており、交流の場を提供する施設としての機能を果たしています。施設を利用している団体には、その活動紹介や団体へに新規加入者の募集案内をするなど、サークル活動の支援も行っています。
III ・施設・設備の維持管理	<p>①安全維持管理のために、1日に数回巡回点検するとともに、日誌のチェックリストに記録しています。また、最終勤務者によるチェックも厳しく行っています。</p> <p>②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、経費の節減に努めています。</p> <p>③エレベーター、自動ドア、床清掃などは、専門の保守管理業者に定期的に業務委託し、日常おいては、館長・スタッフが毎日点検し、汚れている箇所は清掃を行っております。</p> <p>④備品管理については、備品管理簿で管理するとともに、備品ラベルを張って管理しています。</p> <p>⑤ゴミは持ち帰りを徹底し、廃棄物の減量、リサイクル化に努めています。</p> <p>⑥当施設は、11の施設からなる複合施設内にあるため、建物管理の業務委託業者とも良好な関係を保ちながら、適正な維持管理に努めています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・複合施設であるため、入居する11団体で一括して建物・設備の維持管理を外部業者に委託しています。施設の清掃は、外部業者による清掃と施設スタッフが日々4回行う巡回清掃点検により常に清潔に保持されています。 ・備品は、現物に管理番号を貼付し、台帳と突合させて適正に管理し、年に1回の点検確認を行っています。また、安全に使用していただくよう、常時目視により不具合の点検を行うとともに、会議用テーブルの使用方法などを写真でわかりやすく案内しています。また、テーブルの損傷などは、直ちに交換するのではなく、修理などによって既存のものを大切に使用するよう努めています。 ・ゴミ処理等は、利用者にゴミの持ち帰りを徹底し、衛生管理が行き届いています。 ・窓の開閉ができない構造物により換気が不十分のため、消臭剤を使用して利用者に配慮しています。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 緊急時対応	<p>①事故発生時には、緊急時対応マニュアルに基づき、人命救助を最優先とし、救急車の手配をするともに館長に連絡する体制を確立しています。</p> <p>②緊急時対応マニュアルは事務室内の見やすい箇所に掲示しています。</p> <p>③毎年1回、施設全体で消防・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。また、新しいスタッフが配置されるごとに、AED取扱い研修を実施しています。避難のしかたは、館内掲示やパンフレットに案内していますが、毎月開催の利用者会議においても案内しています。</p> <p>④館長、スタッフ及びみなみ区民利用施設協会の連絡網を事務室に掲示し、緊急時に即応できるように努めています。</p>	<p>・複合施設全体の緊急時対応に関連して、当施設の独自の緊急時対応マニュアルも作成されており、常時防災センターと連絡が取れる体制が整っています。</p> <p>・防犯業務は、防災センターが複合施設全体を監視していますが、当施設にも2箇所防犯カメラを設置し、スタッフの巡回点検と併せて対応しており、これまで異常事態やトラブル発生はなく適切に対応されています。</p> <p>・事故防止対応としては、ヒヤリハット等の事例による研修やAED研修などを行っていますが、事故発生時には、館長とスタッフが連絡を取り合う体制となっており、事故防止マニュアルを遵守し、アクシデントの際には適切に対処をしています。</p> <p>・避難訓練では、複合福祉施設全体で任務を分担し、火災発生を想定した消火訓練も1階駐車場で実施されています。</p>
V 組織運営及び体制	<p>①勤務表は、十分に調整したうえで作成し、各自保管するとともに、事務室内の予定表に勤務者を明記し、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、館長が必ず報告を受け、当事者間で調整させています。</p> <p>②館長及びスタッフの勤務は原則1人勤務のため業務日誌を作成し、情報共有を図るとともに、引き継ぎがスムーズに行われるようにしています。</p> <p>③年1回個人情報保護について研修するとともに、個人情報を取り扱う名簿や申請書は、鍵のかかる場所に保管しています。必要のなくなった個人情報の書類等は、シュレッダー処理を行っています。</p> <p>④毎月抽選日に開催するスタッフミーティングでは、情報の共有を図るとともに、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ついて確認を行っています。</p>	<p>・当施設は常時一人体制で運営されているため、業務引き継ぎで連絡漏れのないよう、口頭と業務日誌の記録により丁寧に行われています。</p> <p>・職員スタッフの資質向上のための取組として、年間4回の研修が計画されていますが、法人本部主催の全体研修をはじめ、上半期までに、既に5回の研修が実施されています。研修の実施方法としては、毎月のミーティングの時に職員全員が集まる機会を研修の場とし、防災研修やパソコン研修会などを取入れ、職員の資質向上に繋げています。</p> <p>・1人体制の中で、職員に責任を持たせ、自ら業務に取り組む姿勢を持たせる意図から、通常業務のほか、各自に2から4の業務の責任者として従事させ、資質向上に努めています。</p>
VI その他	<p>①当施設は、みなみ市民活動・多文化共生ラウンジと同じフロアにあるため、日頃から同ラウンジと連携した運営に心がけています。また、南区役所に近いことから、区の関係団体の利用ニーズがあるため、部屋利用も優先的に行っています。</p> <p>②図書コーナーでは、読書以外に利用者が勉強やミーティングをするのにもよく利用されています。</p> <p>③コミュニティハウスの作業室には、未就学児が使うおもちゃや部屋に敷くマットを備えてあり、子育て世代の利用団体に自由に貸し出しています。また、キーボードや茶器の貸し出しも行っています。</p>	<p>・事業協力の取組では、自主事業いきいき体操を企画して、市のよこはまスタンプラリー事業に参加しています。当施設利用では、横浜市マンション管理組合サポートセンターの南区交流会の場を提供して地域マンション管理組合の活動支援を行っています。</p> <p>また、複合福祉施設内のみなみ市民活動・多文化共生ラウンジや南区社会福祉協議会等の団体とともに事業協力しています。</p> <p>・特記事項では、館長は、複合施設管理委員会の共有部分修理・修繕の会計担当に任命されており、施設全体の点検を行っています。その結果、エレベーターの室内の床と壁面の張替えと1階駐車場のハトの排泄物駆除及び防獣ネットの設置による再発防止を実施しています。利用者には大変喜ばれ、複合施設全体の美化に繋がっています。</p>

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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必要に応じて地区連合自治会の定例会及び諸行事に出席し、施設の事業や行事の紹介をするとともに、地域住民との情報交換・連携に努めています。</p> <p>②館内に地域情報のパンフレットスタンドや掲示板を設置して、地域、利用者及び利用団体の情報を提供しています。</p> <p>③自治会・町内会の定例会を通して、自主事業の周知を行っています。また、タウンニュースによる情報提供も行っていきます。④複合施設内の11団体とは、定期的に会合を開き、その都度意見交換を行っています。また、これら11団体と共同で「納涼祭」を開催し、地域住民や活動団体とのコミュニケーションの確保にも努めています。</p> <p>⑤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。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(館内掲示)、資料(浦舟複合福祉施設管理委員会議事録)、ヒアリング。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・連合町内会や当施設利用の自治会の会合に参加するなど、積極的に地域との連携を図り、自主事業の案内など施設の情報を発信し、地域との情報交換も行っています。</p> <p>・当施設は複合福祉施設内に構える団体の一つであり、複合施設内の管理委員会や納涼祭の開催を通じて、施設間の情報交換や連携を図り、施設運営改善に努めています。</p>

(2) 地区センター委員会等

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p><開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>6月開催の運営委員会で委員の方々から質問・意見が出され、活発な議論が行われて施設運営に反映されています。特に利用者の増加及び利用率の向上に関して、サークル活動が活発に行われて利用団体が増えたことや「浦舟寄席」という新しい自主事業の企画によって多くの方々を集積したと、評価されています。</p>	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<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(運営委員会議事録)、ヒアリング</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>運営委員会から挙げられた質問・意見等から抽出した課題に対して、スタッフに責任をもって対応策を検討させる体制をとっており、スタッフの人材育成の観点から評価できます。</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><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(運営委員会議事録)、ヒアリング</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>スタッフが抽出した課題に対して、職場内で共有し、全員でその対応策を検討しています。具体的には、委員会が出された意見を検討し、自主事業で新規に「浦舟寄席」を企画し、地域交流を進めています。</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>連合町内会や自治会等に積極的に参加するように努めており、地域との交流を深め、施設の広報活動を推進して、地域との連携に努めています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>現在5つの管理組合と横浜市マンション管理組合サポートセンターの南区交流会が施設を利用しています。マンション管理組合の利用拡大によって、利用率の向上と利用者増に繋がることから積極的な利用の働きかけが望まれます。</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><開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>毎月実施される利用申込の抽選会の日利用者会議が開催されており、その会議を活用して、利用方法、駐車場の利用予約の説明及びイベント等の案内を行うとともに、利用者からの声を聞くよう取り組まれています。</p>	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><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(利用者会議記録)、ヒアリング</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>	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(利用者会議記録)、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)>	

(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 type="checkbox"/> 実施していない
<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="margin-right: 10px;"> <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> その他 </div> <div style="font-size: 2em;">}</div> </div>	
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)> 28年度の利用者アンケートは、28年10月1日～11月末に実施し159名の利用者からアンケートが寄せられ、1月末までに内容を分析し、2月に館内に掲示する予定。 <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)> スタッフが利用者アンケート用紙を来館時に手渡しし、100%回収できていることや、一人ひとりの利用者に丁寧に対応されていることは大いに評価できます。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(回収された利用者アンケート用紙、利用者会議録)、ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用者アンケートの中から寄せられた意見を取り上げて課題を抽出しています。具体的には抽選会時の部屋利用申請用紙を事前に配布して記入時間を確保してほしいとの要望を課題として抽出しています。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(スタッフミーティング録)、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)>	
スタッフミーティングで速やかに対応策を検討しています。具体例であった、抽選会における申請用紙の事前配布については、早速、意見を取り上げて翌月の抽選会から改善しています。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(回収された利用者アンケート用紙)、ヒアリング。 <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用者アンケートの結果は、その内容を分析し、館内に掲示しています。また、利用者が多く集まる利用者会議を活用して利用者に周知しています。	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
ご意見ダイヤルの利用方法と指定管理者名・指定管理期間の情報が掲載されているポスターが施設内の2か所に掲示されています。特に一か所は、ご意見箱のすぐ近くで目に留まりやすい箇所に掲示しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>受付窓口前の自主事業やサークルなどの作品を展示するショーケースの上に設置。</p> <p><設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ご意見箱は利用者が意見・苦情を記入して投函しやすいように環境づくりがなされ、受付窓口では利用者が口頭でいつでも意見・苦情が述べられるように雰囲気づくりをしています。</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>資料(苦情対応フロー)、ヒアリング</p> <p><仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>苦情対応フローが作成され、館長が責任者で対応手順が決められています。窓口など口頭で寄せられた意見・苦情は業務日誌やメモで日常的に記録を残し、スタッフ間で情報を共有化し内容によってはスタッフミーティングに挙げています。</p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>苦情対応フローが作成され、受付窓口横の来館者に見やすい場所に掲示しています。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情対応フローは利用者の苦情に対する受付方法、対応手順、責任者が記載され、掲示されています。 ・更に事業団体抽選会後の利用者会議の場で、意見・苦情の対応について説明し、窓口でも常に聞けるように雰囲気づくりをしています。 	

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 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 checked="" type="checkbox"/> 記録している <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
評価機関 記述	
<記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
口頭で利用者から寄せられた意見・苦情等は業務日誌やメモに記録され、内容によっては情報共有やスタッフミーティングに挙げています。利用者会議で出された意見・苦情等は利用者会議記録に記録され、対応しています。	

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 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"/> 苦情等が寄せられていない	<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"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(苦情対応状況報告書)、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)>	
利用者から冷房の効果が遅いので点検してほしいとの要望が寄せられ、月々の定期点検を待たず、速やかに業者に点検依頼しコンプレッサの交換をしております。	

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 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 checked="" type="checkbox"/> 公表している <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
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(部屋内掲示)、ヒアリング	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
コンプレッサの交換については、実施内容の説明書きを室内に掲出するとともに、利用者会議において周知を図り、窓口においても来館者に丁寧に説明しています。	

(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施設案内は、協会ホームページで常時案内するとともに、受付窓口においても利用案内及び施設パンフレットを配布しています。また施設に掲示板を設置し、施設の配置図やイベントポスターを掲示し地域への周知に努めています。</p> <p>②利用予約状況については、ロビーに予約状況月別案内板(4か月分)を設置しています。また、ホームページでも予約状況を毎日更新し、最新情報を常に提供しています。</p> <p>③自主事業の案内などを「広報よこはま南区版」に掲載し、ホームページでも周知しています。また必要に応じて自治会・町内会・区役所・学校の掲示板上への掲出を依頼しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>館内掲示、広報誌: 広報よこはま南区版、ホームページ</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・施設利用案内と施設案内を窓口に設置し、連合町内会、自治会等にも会合に出席して、施設案内を行っています。また、広報よこはまやタウンニュースも活用して、イベントや自主事業の開催内容を地域に広く案内しています。特に施設の貸室の空き部屋情報は、ホームページにより、日々3か月先まで案内しています。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p><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> <p>窓口には、施設の案内パンフレットに加え、施設の年間のスケジュールがわかるよう、年間の抽選会と休館日の日程を記したカードを備えており、いつでも利用者が手に取れるよう配慮してしています。</p>	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる	<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる
<input type="checkbox"/> 閲覧できない	<input type="checkbox"/> 閲覧できない
評価機関 記述	
<p><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)></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>窓口で利用者から利用要綱の閲覧要望があれば、いつでも閲覧できるよう整えています。</p>	

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(館内掲示)、ヒアリング</p> <p><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)></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)> 施設の利用申込については、抽選会において、3か月先予約の抽選が1回ずつ行われています。また、抽選会後の予約受付についても、3か月先まで部屋の空き情報が一目で確認できる掲示板を施設内に設置するとともに、空き部屋情報が来館しなくてもわかるようホームページでも案内し、案内後に、先着順で申込受付を行っており、公平な申込方法となっています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><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(業務点検報告書)、ヒアリング</p> <p><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)></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)> 人権擁護研修は「障害者別解消法の概要と横浜市の取り組み」を内容としており、利用者に対する公平な取り扱いをすすめるという窓口対応に通ずる意義のある研修といえます。法人全体の研修として、全施設の職員・スタッフを対象としており、法人の姿勢がうかがえます。</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 type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<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
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・報告書、団体と個人の利用状況報告書、広報紙)、ホームページ、ヒアリング <年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>未就学児から高齢者まで男女を問わず多くの方々を対象とした自主事業を企画しています。また、新規事業や継続事業、開催時期など他館の事業内容とも調整して実施しています。</p>	

②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input 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	
<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> <p>年間19の事業が計画され、中止や失敗の事例もなく計画どおり進めています。事業の中には複数回開催する事業もあり、利用者が参加しやすいように配慮しています。</p>	

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている <input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている <input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<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)> 現場確認(図書コーナー)、ヒアリング <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> <p>利用者から寄せられた意見を記録するとともに、店頭での販売状況など客観的な情報も参考に、偏りのない書籍を購入しています。現場を確認した当日は、購入された新書のほとんどが貸し出しされており、好評です。</p>	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①自主事業の案内や施設利用の案内は、館内掲示板に掲出するとともに、みなみ区民利用施設協会ホームページに掲載します。また、自主事業の案内は、毎月「広報よこはま南区版」へ情報提供しています。</p> <p>②自主事業案内のイベントチラシは、必要に応じて、自治会・町内会・区役所・学校の掲示板への掲出を依頼しています。</p> <p>③参加者を広範囲にわたり募集する場合には、協会の他施設へもポスターやチラシの掲出依頼する他、タウンニュースも活用して広報・PR活動を行っています。</p> <p>④ポスター・チラシは、絵、イラストや写真など活用し、ビジュアルに表現し、誰にも分かりやすく、目につきやすいように作成し、案内しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(館内掲示)、資料(広報よこはま南区版、タウンニュース)、ホームページ、ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・広報紙の活用は、広報よこはま南区版とタウンニュースを活用して、広く情報提供を行っています。 ・地域の連合町内会に参加し、チラシ310部の配布と掲示板への掲示をお願いしています。チラシには施設の休館スケジュールを折り込み利用者の利便を図っています。 ・ホームページでも詳細に施設利用案内、部屋の利用状況、自主事業イベント等が詳細にわかりやすく掲載され、日々更新されています。

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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応対時にスタッフと分かるように全員が名札を着用し、親切丁寧に対応しています。 ②電話の応対は、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。 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。 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、利用場所で分かりやすく説明しています。 ⑤終了10分前には、利用者に声をかけ、次に使用する団体とスムーズに交代できるように、声かけを行っています。 ⑥「行動規範」を事務室内に掲示し、常日頃から接遇等について全員で確認しています。 ⑦スタッフとのミーティングにおいて、利用者アンケートなどを参考に、応対マナーについての確認を行っています。</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>当施設の行動規範に基づいて、笑顔・親切・安全・公平をモットーに、来館者には、事務作業中であっても速やかに笑顔で、丁寧な言葉づかいで対応して、好感がもてます。また、来館者の要件には的確でスムーズに対応しています。更に必要な内容はメモを取っています。</p>

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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、スタッフミーティングで情報共有しています。 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、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。 ③自主事業の取組を通じて、活動グループが育成されています。 ④苦情・事故については、ここ数年ありませんが、協会の館長会において情報共有された他施設での事例をスタッフミーティングで確認し合い、苦情ゼロの現状を維持したいと思えます。 ⑤当施設は好立地であることから、おおむね65%を超える稼働率となっておりますが、更に利用者満足度を高める中で向上を図っていきます。そこで、近隣からの騒音苦情を受けにくい高層ビル内に施設がある立地を生かし、音楽・舞踊団体の利用促進を意識してPRしていきます。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>今年の上半期の利用率は前年度比+4%の69%に達し、また、和室の利用率も同様に+3%で44%に伸ばしています。立地条件に恵まれて、かつ複合施設10階に位置することで、近隣に対する騒音を心配する必要がない環境にあり、自主事業やサークル活動が活発で多岐にわたって行われて利用者増に繋がっています。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

利用団体名を表示した名札を受付カウンターと使用する部屋の入口に掲示して、来館時に利用者が迷わず、使用する部屋がわかるように工夫し、「おもてなしの心」で接遇しています。

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

利用者から口頭で寄せられた意見苦情は、業務日誌等に記録されていますが、なお一層、利用者からの些細な意見等についても見逃さず、必ずメモに記録して、業務日誌やスタッフミーティングを通して情報共有を図ることが望まれます。

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)>	
建物・設備の維持管理は、複合福祉施設の共有部については管理委員会で各施設の役割分担が決められ、11施設全体で取り組んでいます。当施設の専有部は外部の専門業者に委託され、評価対象期間内の9月を抽出して協定通りの記録が確認できました。	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
館内の清掃は外部業者に委託して定期的実施され、清掃業務終了後の実施報告書に基づいてスタッフが確認点検を行っています。日常点検は、午前、午後、夜間の館内巡回点検時に清掃チェックを行い、業務日誌に記録して施設の環境美化に努めています。	

(2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p><(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)></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>指定管理者所有の備品と市所有の備品が明確に区分されていることが備品台帳で確認できます。</p>	

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p><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)></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>備品台帳で全ての備品が番号別に管理され、備品にも同一の番号シールが貼られて、容易に照合できるよう管理されています。また、備品チェックリストに基づき、年1回の備品の現物確認も行っています。新規購入備品を含め任意で抽出した5つの備品の存在を確認しました。</p>	

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><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)></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>現物の確認できる備品は目視点検を行い、直近では、会議用テーブルの天板に損傷が11件発生し、黒板修繕業者のローコストな独自の修理提案で速やかに対応し、その他の安全性に関わる損傷等はありません。また、テーブルの転倒防止による安全な使用・片付け方法についても、写真でビジュアルに示し、利用者の安全に配慮しています。</p>	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<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> <p>利用者に部屋利用終了後、ゴミの持ち帰りをお願いし、スタッフが部屋内を点検しています。資源ゴミ等は複合福祉施設全体で管理しています。</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 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	
<p><適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>スタッフミーティングの中で、横浜市のごみの分別ルールについて研修を行い、全員が分別ルールに沿って適切に処理できるよう努めています。</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館長、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。 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、館長、スタッフ全員で行っています。気づいた点は、日誌にも書くようにしています。また、利用後の清掃チェックも念入りに行っています。 ③各部屋の案内プレートを作成し、コミュニティハウスの入口からよく見えるように設置してあります。 ④ロビーには手指消毒剤、男子トイレには消臭剤を設置し、利用者が気持ち良く利用できるように努めています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(館内)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>設備の定期点検と清掃は専門業者に委託して実施されています。日々の施設内点検と清掃はスタッフが一日4回行い業務日誌に記録されており、施設はいつも清潔で使いやすい環境が維持されています。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価で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>構造上、窓の開閉が出来ず、換気がスムーズに行われない環境のため、トイレの臭い取りには消臭剤などを使用し、利用者に配慮がなされています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>施設フロア全体を考慮した各部屋の換気対策の検討が望まれます。</p>

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" 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><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>当施設の緊急時対応マニュアルは作成されています。また、緊急時には、複合施設全体を管理している防災センターに連絡が取れる体制が整っています。</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><警備の内容についてチェック又は記述して下さい。></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)</p> <p><協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>複合施設全体の防犯業務は防災センターが行い、毎日夜間22時と午前1時の2回全館パトロールが実施されており、これまで異常事態やトラブル発生等はなく適切に業務が行われています。また、当施設内には2箇所防犯カメラが設置され、モニターテレビによる監視とスタッフの定期巡回により適切に業務が実施され、業務日誌にもその内容が記録されています。</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><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(事務所内キーボックス)、ヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></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>複合施設10階フロア入口の鍵等は全員が責任を持って管理し、施設内の鍵は施錠可能なキーボックス内に収納され、適切に管理されています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p><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)></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2箇所には防犯カメラを設置して事務所内のモニターテレビで異常発生の有無を確認し、スタッフが毎日4回館内巡回を行い、業務日誌に記録して適切に防犯業務が実施されています。</p>	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<p><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)></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>業務日誌にチェック項目を設けてスタッフが毎日4回巡回点検を行い、施設内の安全確認を実施しています。急を要する要件が発生した際は常時館長へ連絡できる体制を取っています。</p>	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><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)></p> <p>AED研修、ヒヤリハット事例研修等をスタッフミーティングで館長が全スタッフに実施しています。</p> <p><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)></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>館長は区の館長会議や法人ミーティング等で収集した他施設のヒヤリハット等の情報をスタッフミーティングで全員に伝達研修を行っています。</p>	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>複合施設では、浦舟施設共同防災管理協議会で全体の防災計画マニュアルが作成され、当施設も一団体として参加しています。また、当施設独自の防災計画マニュアルも作成されています。</p>	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><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>複合施設全体で避難訓練を計画して、毎年3月に実施され28年度は29年3月に予定されています。27年度の避難訓練では、当施設全員の具体的な役割分担を明確にして消火器を使用した実地訓練等を実施しています。</p>	

(6) 緊急時対応全般（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>複合施設全体の防犯・防災等の業務は1階フロアにある防災センターで管理されていることから、安心できる環境にありますが、館長はじめ全スタッフは、防災センターの体制に頼らず、施設独自で日々緊急時対応のための業務を計画どおり行っています。</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>

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<p><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)></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>当施設は常時一人体制であり、毎月の施設利用抽選会日にはスタッフ全員が参加しています。日々の業務の引継ぎは口頭で行えるように時間を設け、業務日誌と気づきメモで連絡事項を伝達しています。</p>	

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	
<p><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)></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>協定書のおおりに開館しています。また、一人体制の施設であることから、職員の当番日の勘違いによる開館時間の遅れを解消するため、毎回、業務終了時には、各職員が次回の当番日を確認し、施設の月間日程表の掲示板にその当番日を記すことによって、開館時間の遅延を防ぐ取組を行っています。</p>	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>館内に掲示し、ホームページに掲載しています。</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>事業計画書・事業報告書は閲覧できる旨館内に掲示され、誰でも閲覧できるように整えられています。また、ホームページでも掲載しています。</p>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
研修計画は、28年度業務計画書が作成され、法人本部研修と当施設内研修に分けて、効果的な計画となっています。研修対象者は全て全職員・スタッフ参加が必須となっています。	

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(28年事業計画書、上半期業務点検報告書)、ヒアリング	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 研修内容:個人情報の取り扱い方法、パソコンスキルアップ、ルート別ゴミ回収、人権擁護、熊本地震後の防災及びAED取扱い。研修対象者:法人全職員、全スタッフ:施設内は館長と全スタッフ。	
<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)>	
上半期業務点検報告書から、法人及び当施設の研修実施内容が確認でき、法人本部及び当施設での研修が5回実施されています。研修内容としては、個人情報保護の取り扱い、人権擁護、防災関係及びAED取り扱い研修などが実施され、職員・スタッフの資質向上が図られています。	

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、スタッフミーティング等で情報提供し、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、館長が講師となって毎年実施しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(上半期業務点検報告書)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>法人本部主催の研修は全職員・スタッフの参加必須とし、交通費及び超過勤務手当を支給しています。また、業務上必要なAED取扱の外部研修等も交通費及び超過手当を支給して、研修等に参加しやすい環境を整えています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

※各職員が研修で得た知識や情報等について、職員間で回覧や会議で報告する等の情報共有をしているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><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(スタッフミーティング記録)、ヒアリング</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>毎月のスタッフミーティングが情報交換の場であるとともに研修の場とされ、研修参加者は得られた知識や情報等を報告して情報の共有を図っています。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

※マニュアルは冊子化されていなくても、対応方法・手順が記されたものであれば作成していると判断する。
 ※活用については、実際に活用しているかどうかをヒアリングにより確認する(新品の使われていないマニュアルが用意されているだけでは該当しない)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
窓口対応は具体的な手順が記入されており、スタッフマニュアルとともに窓口で活用されています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
①毎月行われるスタッフミーティングで、必要な情報の伝達や確認を行うとともに、定期的に施設内業務に必要なOJTを実施し、資質の向上に努めています。 ②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。 ③勤務日程表を作成し、また、事務室内の予定表にも勤務体制を明記し、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スタッフミーティングで情報提供したり、緊急の場合は、館長を含めたスタッフ全員が携帯メールで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。	資料(スタッフミーティング記録、業務分担表等)、ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	毎月行うスタッフミーティングが情報共有の場となっておりますが、常時一人体制であるため館長は全スタッフに個別の指導の時間が限られています。そのため図書係やチラシ作成係等17項目の業務を4名のスタッフ全員に分担し、責任者を決めて毎年ローテーションを行いながら、スタッフ全員と個別にミーティングを行い資質向上・情報共有に努めています。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

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

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)>	
個人情報の取扱方法等の情報は館内に掲示し、取扱責任者を館長と明記して周知しています。	

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)>	
館長が4月のスタッフミーティングでスタッフ全員に、個人情報を取扱う際の基本事項、適正な管理方法、従事者の責務等の内容で研修を行っています。	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input 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
評価機関 記述	
<p><一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>4月の月例ミーティングで個人情報の取扱いについて研修を実施し、終了後館長も含めて個別に全員が誓約書に署名、捺印を行っています。</p>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input 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
評価機関 記述	
<p><適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>個人情報の収集は、団体申込登録書、部屋利用申込書、図書利用申込書、自主事業申込書の四つに限定され、個人情報収集の際は使用目的が明確にされていることをヒアリングで確認しています。</p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input 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
評価機関 記述	
<p><適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>個人情報を収集する際に、目的外に使用しないことを明記しており、かつ、収集した個人情報は目的外に使用していないことをヒアリングで確認しています。</p>	

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

※個人情報を適正に管理するため、離席時のコンピュータのロック、コンピュータや個人情報の含まれた書類等の施錠保管、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)> 現場確認(事務所内)、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)> 個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざん防止対策として、パソコンは個別にパスワードを設定して管理され、重要なファイルにも別途パスワードが設定され、個人情報の含まれた書類等とともに施錠可能なロッカーに保管され、不要になった書類の廃棄はシュレッダー処理を行っています。	

(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)> 当施設は、小口の現金だけの取扱いを行っており、指定管理料の入金や水道光熱費、委託業者等の支払いは法人が行っています。協会から報告される毎月の予算・実績集計結果を基に、当施設で予算管理を行っています。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料((経理伝票等)、ヒアリング <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 当施設では小口現金だけを取り扱っていることから出納業務は館長が担当し、経理業務は法人経理職員が担当して役割分担し、チェック機能を働かせています。	

③当施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(経理伝票等)、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)> 当施設では小口現金取り扱いの収支報告書を作成し、法人本部の経理とは明確に区分されています。	

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)> 経理帳簿の全費目からランダムに3項目をピックアップし確認した結果、各々の伝票の存在を確認しました。	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(事務所内)、ヒアリング</p> <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> <p>通帳や印鑑等は個別に管理され、施錠可能なロッカー・金庫に保管され管理方法が明確になっています。</p>	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 目的に沿って支出している	<input 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 checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設
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)></p> <p><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)></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。</p> <p>②節電効果を上げるために、必要最低限の照明としています。</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業務日誌や団体利用者日計表など、使用済み用紙の裏面をプリントしています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(テーブル等備品、事務所内)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>備品は、新規購入を当たり前とせず、低コストで修理可能なものは、再利用に努めています。具体的な事例として、会議テーブル天板のメラミン剥離損傷を、低コストによる修理で対応し、経費節減に努めています。また施設の案内チラシは、全てを手作りで行っており、出来栄も見事です。節電は施設全体の照明調整、使用しない部屋や使用終了後の速やかな消灯などの協力を利用者の方々をお願いしています。</p>

(5) 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>一人体制の中で、各スタッフが責任をもって業務にあたるよう、通常の任務を行いながら、2~4の業務ごと担当責任者に位置付け、各スタッフ間で業務の連携を図りながら、自主的に業務が行えるような体制を組んでいます。職員の人材育成の観点からもよい体制といえます。</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ボランティア養成研修、地域人材発掘講座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しています。</p> <p>②自治会・町内会・行政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しています。</p> <p>④市が実施する節電・省エネ対策に協力し、利用者の理解を得ながら、今年度も節電・省エネ対策に取り組んでいます。</p> <p>⑤今年度は、区民の健康づくりに寄与する「いきいき健康体操」という自主事業を企画し、市の「よこはま健康スタンプラリー」事業に参加協力しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>事業協力の取組では、自主事業いきいき体操を企画して、市のよこはま健康スタンプラリー事業に参加しています。また、当施設利用では、横浜市マンション管理組合サポートセンターの南区交流会の場を提供して地域のマンション管理組合の活動支援を行っています。</p> <p>浦舟複合福祉施設内のみなみ市民活動・多文化共生ラウンジや南区社会福祉協議会等の団体とともに事業協力しています。</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複合施設管理委員会では、「共有部分修理・修繕」の会計を担当しています。具体的には、各施設の「管理に関する協定書」に基づく面積負担按分比により修理・修繕費を計算し、見積書、請求書を作成・配布して、集金する仕事です。平成27年度は、地下駐車場の鳩対策として防護ネットの設置、エレベーターのかご床マットの張替えを館長自ら管理委員会で提案し、承認され、予算化しました。工事も無事終了し、施設職員や利用者にもたいへん喜ばれており、施設全体の美化にも寄与しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</p> <p><評価で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>館長が複合福祉施設管理委員会の共有部分修理・修繕の会計担当となって取組んだことは、エレベーター内の古くなったかご床マットの張り替えと地下駐車場のハトの排泄物による悪臭と汚れ対策のための防護ネット設置です。この二つの取り組みは利用者にも喜ばれるとともに複合福祉施設全体の環境美化に繋がっています。</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) 職員の接遇	-	-
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	-	-
(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	-	-
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) 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？	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		
	苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない		
⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している		レ 対応策を実施している		
	一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない		
	対応策を実施していない		対応策を実施していない		
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	
	出し(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) 整備の緊急組込み時	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		
レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない			

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
IV・緊急時対応	(4) 業務事故対応	①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			一部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	
	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 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 評価対象施設であり、作成している	レ 評価対象施設であり、作成している
			評価対象施設だが、作成していない	評価対象施設だが、作成していない
			レ 評価対象外施設である	レ 評価対象外施設である
		②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？	レ 実施している	レ 実施している
実施していない			実施していない	
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
		②協定書等のおりに開館しているか？	レ 協定書等のおりに開館している	レ 協定書等のおりに開館している
	協定書等のおりに開館していない		協定書等のおりに開館していない	
	③事業計画書・事業報告書を公表しているか？	レ 公表している	レ 公表している	
		公表していない	公表していない	
	(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)	レ 作成しており不備がない	レ 作成しており不備がない
			作成しているが不備がある	作成しているが不備がある
			作成していない	作成していない
		②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			一部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
		④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？	レ 情報共有している	レ 情報共有している
			情報共有していない	情報共有していない
		⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？	レ 作成し、活用している	レ 作成し、活用している
			作成しているが、活用していない	作成しているが、活用していない
	作成していない	作成していない		
	(3) 個人情報保護・守秘義務	①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？	レ 整備している	レ 整備している
			整備していない	整備していない
		②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？	レ 明確化し、周知している	レ 明確化し、周知している
			明確化しているが周知していない	明確化しているが周知していない
		明確化していない	明確化していない	
		③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			一部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
		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
	取っていない		取っていない	
	⑤個人情報を収集する際に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	
		適切な措置を講じていない	適切な措置を講じていない	
	(4) 経理業務	①適切な経理書類を作成しているか？	レ 適切に作成している	レ 適切に作成している
			一部適切ではない書類がある	一部適切ではない書類がある
			適切に作成していない	適切に作成していない
		②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	レ 役割分担を明確にしている	レ 役割分担を明確にしている
			その他けん制機能を設けている	その他けん制機能を設けている
仕組みを設けていない			仕組みを設けていない	
③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？		レ 明確に区分している	レ 明確に区分している	
		明確に区分していない	明確に区分していない	
④収支決算書に記載されている費用に関し、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		
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
		不備の合計	0	0