

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市野毛地区センター
評価シート

評価機関名：株式会社フィールズ

平成31年1月

目次

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

評価結果の総括

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 地域及び 地域住民 との連携	<p>【特徴的な取り組み】</p> <p>(1)地区の連合町内会、民児協、社協を優先的利用へ。情報交換しながらセンターの広報誌(地区セン 便り)やイベントのチラシの掲示等の広報に協力を 依頼。また、地域の高齢者のための食事会「ふれあ い給食」で地区社協をサポート。</p> <p>(2)地域連絡会を年に2回開催。町内会長などへ委 員を依頼し、地域との意見交換やセンターの活動 に対する理解と支援をお願い。</p> <p>(3)地域及び地域住民との連携全般 ・地域の活性化のため「野毛大道芸」の開催に全面 的に協力し、開催当日の控室としての全館を貸出 し。開館時間を延長して対応。 ・近隣小学校の作品展示や総合学習の発表をサ ポート。 ・ちえるる野毛が全館で行うハロウィンイベントに参 加。 ・センターまつりを開催し、地域との交流を促進。</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>(1)地域及び地域住民との情報交換 ・ホームページやブログで自主事業などの紹介や、リンク して部屋の空き情報を確認できるようにしている点 ・当地区センター及び横浜にぎわい座、地域の街づくり会 と互いのホームページからリンクできるようにして情報を得 やすくしている点 ・当地区センターと同じビルにある金融機関の情報コー ナーに当地区センターの広報紙やチラシなどを配架して もらっている点</p> <p>(2)地区センター委員会等 ・地域連絡会は、当地区センターの運営や自主企画事 業などの審議の他、地域や小学校の現状について意見交 換する場にもなっている点。</p> <p>(3)地域及び地域住民との連携全般(その他) ・地域の活性化のために「野毛大道芸」に全面協力し、当 日の控室として全館貸し出しを行っている点 ・地域の小学校が取り組む総合学習を連携事業として支 援している点</p>
II ・ 利用者サ ービスの 向上	<p>【特徴的な取り組み】</p> <p>(1)利用者会議(年1回)、抽出した課題は迅速に対 応。</p> <p>(2)利用者アンケート(30年度214件回収)、集計結果 は利用者会議と地域連絡会で説明し、館内にも掲 示。</p> <p>(3)ご意見ダイヤルのポスターを館内に2か所掲示 し、ご意見箱は受付に設置。受付けた意見・苦情は 職員間で情報を共有し館内に掲示。</p> <p>(4)受付横に「利用のしおり」を常備し、ホームペ ージにも利用方法を掲載。利用要綱は常時閲覧可 能。</p> <p>(5)自主事業は講座型の事業のほか、地域や学校 などと連携した事業やサークルの支援事業も推進。</p> <p>(7)地区セン便りやチラシの配付・配架及びホーム ページ、ブログ、中区のツイッター等で情報を発 信。</p> <p>(8)職員研修は、日常業務の中でのOJTの他、専門 的内容の集合研修を計画的に実施。</p> <p>(9)利用者ニーズを踏まえ、部屋の多目的利用に柔 軟に対応することで施設全体の利用率が向上。</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>(4)公正かつ公平な施設利用 ・新規の利用団体等には、使用する前にスタッフが部屋ま で同行し、部屋の使用方法について説明している点 ・ホームページで利用方法や部屋の空き情報などを掲載 し、広報している点</p> <p>(8)職員の接遇 ・管理運営基本方針に「誰もが利用しやすく、親しまれる 地区センターであること」などを掲げて、これを意識した利 用者対応に努めている点 ・スタッフは、幼児を伴った利用者に目的の部屋へ他の利 用者が接触しないように、安全に注意をしながら丁寧な誘 導が行われている点</p> <p>(9)利用サービスに関する分析・対応 ・利用率の低かった和室・料理室について、利用目的の範 囲を拡大しました。さらに料理室は、料理以外による利用 の場合の料金を引き下げを行い、楽器練習等の利用が増 加し、全体の利用率の向上につながっている点</p>
III ・ 施設・ 設備の 維持管理	<p>【特徴的な取組】</p> <p>(1)協定書等に基づく業務の遂行 ・法定点検等は専門の管理事業者へ委託。 ・建物・設備等は日常業務の中で職員が点検し、不 具合が軽微なものは職員が修理することで経費を 節減。(大規模修繕の場合は中区と協議。)</p> <p>(2)備品管理業務 ・年度当初に前年度末時点の備品台帳を事務局に 提出して管理を徹底。 ・備品の取得・廃棄・移管は速やかに台帳に記録。 ・部屋の空き時間や部屋利用の前後などに、目視 または触れることにより点検。</p> <p>(3)施設衛生管理業務 ・ルート回収に参加して分別回収を実施。 ・積極的にリサイクルとごみの減量化に取り組み、ペ ランダに蓋付きのごみ箱を用意し、燃やすごみは週 に1回、産業廃棄物は2週間に1回排出。 ・利用者へは、ごみの持ち帰りを依頼。</p> <p>(4)利用者視点での維持管理 ・利用者の声を踏まえてサークル活動に有用な物 品を整備・購入。</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>(1)協定書等に基づく業務の遂行 ・日常の維持管理は職員が点検簿で行い、不具合な箇所 を業務日誌等で報告するとともに、軽微なものは職員が修 理することで経費の節減に努めている点。大規模な修繕 が必要な場合は、区と協議して対応している点</p> <p>(2)備品管理業務 ・保証書や取扱説明書並びに付属部品や専用工具を別 途適切に保管し、故障や破損時に職員が対応できるよ うにしている点 ・料理室の食器類の利用後の収納方法について写真を掲 示して、整然と収納できるようにしている点</p> <p>(4)利用者の視点で維持管理 ・各部屋の利用終了のつど、職員・スタッフが点検を行っ て、汚れや異常があれば速やかに対応し、快適な利用が 出来るように取り組んでいる点 ・職員・スタッフが館内を随時点検し、清潔で安心・安全な 環境を維持しています。設備や備品の破損・不具合につ いては、気づき次第、職員・スタッフが迅速に対応している 点</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>【特徴的な取組】</p> <p>(1)緊急時対応の仕組みを整備 ・独自の緊急対策マニュアルを作成。</p> <p>(2)防犯業務 ・館内の巡回は職員・スタッフのほか、ビル警備員が随時行い、館外についてもビル警備員が巡回している。</p> <p>(3)事故防止業務 ・事故事例等をもとにヒヤリハット集を作成。</p> <p>(4)事故対応業務 ・協会が主催する救急法研修について、職員・スタッフ全員が受講。 ・警察や地域との有事の際の連絡先リストを作成。</p> <p>(5)防災業務 ・職員とスタッフで「地震防災組織図」「自衛消防組織図」を作成し、災害発生時の対応体制を確立。 ・ちえるる野毛の避難訓練や防災訓練等に参加し、他のテナントとの連携を確認している。</p> <p>(6)緊急時対応全般(その他) ・大規模災害等の非常時に備えてSNSやLINE等による連絡網を整備している。</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>(2)防犯業務 ・職員による定期巡回とは別に、ちえるる野毛の警備員による1日7回程度の巡回や、月1回程度の所管警察署の巡回があり、その都度問題点などを相談の上、必要なアドバイスを受けており、防犯体制が構築されている点</p> <p>(3)事故防止業務 ・市地区センター館長会の事故事例集を参考に、当地区センターの事例を加えたヒヤリハット集を作成し、スタッフ・ミーティングで対応策を協議の上、事故防止に努めている点</p>
V ・ 組織運営及び体制	<p>【特徴的な取組】</p> <p>(1)業務の体制 ・利用者を待たせることなく受付や部屋の貸し出しができるよう、朝は開館の15分前から入館でき、部屋利用の前の時間帯が空室であれば、入替の15分前から入室できるように案内をしている。</p> <p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組 ・集合研修について同じ内容で2回実施し、研修費用は協会が負担し、研修を勤務時間とすることで参加しやすい環境が整備されている。</p> <p>(3)個人情報保護・守秘義務 ・全ての職員・スタッフから、直筆の誓約書を取っており、全員が協会主催の個人情報保護取扱い研修を受講している。</p> <p>(4)経理業務 ・照明のLED化や室温の管理をこまめに行うことなどにより経費節減を進めている。</p> <p>(5)運営目標 ・運営目標の設定や振り返りについては、職員・スタッフで共有化しており、重要な案件についてはミーティングで討議している。</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組 ・他施設で発生した事例を基に「著作権等に関する研修」を実施し、今日的内容をテーマに研修を追加で行い職員の資質向上に努めている点 ・スタッフノートに記載した対応が終了すると、対応内容を記載した上で、更に「済」印を押印しており、明確な記載と漏れない対応をしている点</p> <p>(5)運営目標 ・スタッフミーティングで課題等の話し合いから、スタッフの意見で、「備品の取り扱い」を部屋の利用者に渡し、注意喚起を促したり、お掃除月間を設け利用者に協力を求めるなど、スタッフからの意見を取り入れ運営している点</p> <p>【不足していると感じられる点】</p> <p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組 ・職員の研修計画は作成しているが、研修対象者及び実施目的の項目が不足している点</p>
VI ・ その他	<p>【特徴的な取組】</p> <p>・横浜市や中区の事業について施設の優先的な利用などで連携または協力している。</p> <p>・福祉団体等の利用について利用料金の減免や部屋の優先的な利用により便宜を図っている。</p> <p>・地区センターの自主事業終了後、自立して活動しているサークルを支援している。</p> <p>・地区センターを年間通して、月に1回以上利用している団体について、一般受付に先だてて予約ができる「先行予約利用申込」(年度分一括申込)を実施。半年分の利用料金を前払いして頂くため、受付の混雑緩和に効果があり、部屋の稼働率上昇にも繋がっている。</p> <p>・小中学生が自由に卓球を楽しめるよう、週に1回集会室を個人開放する時間を設けている。</p> <p>・料理室で楽器の練習や会議など、部屋の利用目的を多様化することで、稼働率の上昇につながっている。</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>・交通の便が良いことから、市や区の様々な事業の会合などで当地区センターが利用されるため、職員は各関係者と面識を持ち、多方面からの情報を得ることができる点</p> <p>・平成30年度は開設35周年の周年事業に力を入れており、当地区センターまつりも、地元の飲食業協同組合の協力を得て飲食店に記念弁当の販売をお願いしている。日頃から組合の会合などに当地区センターを利用してもらっていることから、組合関係者との信頼関係が構築されていることが伺える点</p>

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・地区連合町内会や民児協、社協の会議には地区センターを優先的に利用して頂くとともに館長が参加して情報交換している。また、地区連には地区センターの広報誌、イベントのチラシ等の掲示板への掲示や回覧板への添付などをお願いしている。 ・地域の高齢者のための「ふれあい給食会」について、地区社協をサポートしている。 ・地区計画推進会議に地区センターを利用いただき、館長が出席して情報交換している。 ・にぎわい座・地域の街づくり会とホームページにリンクを貼りお互いの情報を交換し、ポスターの掲示など協力している。 ・月に1～2回、なか区民活動センター主催のちらし封入作業に参加し、野毛地区センターの広報誌やイベントのチラシなどを区内のさまざまな施設で配架するようにしている。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(ホームページ、ブログ)、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> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページやブログ等で自主事業などの紹介をしています。ホームページは、リンクして部屋の空き情報を確認できるようにしている点 ・当地区センター及び横浜にぎわい座、地域の街づくり会と互いのホームページからリンクできるようにして情報を得やすくしている点 ・当地区センターと同じビルにある金融機関の情報コーナーに当地区センターの広報紙やチラシなどを配架してもらっている点

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・地域連絡会は、当地区センターの運営や自主企画事業などの審議の他、地域や小学校の現状について意見交換する場にもなっている点。各委員が地域の課題について共通認識を深める貴重な機会ともなっている点。また子どもたちの安全確保への協力や学校活動のサポートなどの交流のきっかけともなっている点 	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(地域連絡会議事録)、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)>	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 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)> ・ロッカーの利用料金の見直しについて、地域連絡会から利用者の声を聴くよう課題を頂き、アンケートを実施して改定案を策定した点	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・地域の活性化のために「野毛大道芸」に全面協力し、当日の控室として全館貸し出しを行っている点 ・地域の小学校が取り組む総合学習を連携事業として支援している点 ・地元野毛の飲食業協同組合には活動を支援するとともに、地区センターまつりにおける記念弁当の販売などで協力を頂けている点。 ・ちえるる野毛が全館で行うハロウィンイベントに参加している点 <参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

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、運営内容を利用者理解してもらうため、利用者会議を開催しているか？

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・利用者会議は毎年1回開催しており、利用者の声を直接伺う貴重な機会となっている。平成30年度は区の担当者も参加し、利用者アンケートの結果報告及び運営状況(35周年記念事業、空調の修繕、料理室排水管等)を説明しており、適正に会議を開催している点	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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(利用者会議記録)、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)>	
・利用者会議で伺った意見・要望等の中から課題を抽出している点(譜面台、CDラジカセ、鏡等) ・それぞれのサークル固有の意見についてもできるだけ類型化して共通の課題を抽出するよう努めている点	

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(スタッフミーティング記録)、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)> ・課題を職員間で話し合い改善策を検討している点。例えば会議室や工芸室の机の位置決めについて、床に色テープで表示するよう改善し、利用者からは机を移動した後に戻しやすくなったとの声があり、好評を得ている点 ・料理室の排水管の劣化による詰まりについては、本格的な対応は耐震工事の前には困難なため、区と協議してトウラーによる清掃を実施している点。改善策を実施する場合は利用者への周知を十分に行っている点	

(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)> 時期:平成30年6月1日～同年7月15日 規模:団体利用者を対象(214件回答) <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)> ・毎年1回、利用者を対象に独自のアンケートを実施し、利用者の満足度に応じるべく対応しており、特に、備品の購入に際して大いに参考としている点 ・アンケートの内容については毎年同じ内容ではなく、利用者から収集したい内容を検討しテーマを決め、平成30年度は5年前と同じ内容のアンケートを行い、利用者の特性やニーズの変化を分析して運営改善に反映させている点	

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(アンケート集計結果、ミーティング記録)、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)>	
・調査結果については、自由記載欄を含めて分析し課題を抽出し、利用者の満足度を確認するとともに、備品の購入等の参考としている点	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input 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(ミーティング記録)、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)>	
・緊急性を要する案件は職員間で話し合い改善策を検討し、重要な案件についてはスタッフミーティング等で討議している点 ・貸ロッカーの利用料金の見直しなど、利用者に新たな負担をお願いするような事案については、随時、区と協議を行い、地域連絡会に改善案を諮って実施に繋げている点	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(館内掲示板への掲示)、資料(地区セン便り)、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集計結果は分かりやすくグラフ化し、利用者会議や地域連絡会で分析結果や改善方法等と併せて報告するとともに、館内に掲示している点 ・また、「地区セン便り」には概要を掲載している点	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

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

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)> 現場確認(窓口に「ご意見箱」)を設置</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>・ご意見箱は受付近くの分かりやすい場所に設置し、記入用紙と筆記用具を備えてある点</p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(「苦情・ご意見があった場合の対応」の手引き)、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・ご意見があった場合の対応」の手引きを定めて、受付やご意見箱で頂いた苦情等については館長が対応し、内容について職員・スタッフに周知したのち公表している点</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)> 現場確認(「ご意見・ご要望への対応」の手引き)を館内掲示</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> <p>・苦情解決の仕組みを記した「ご意見・ご要望への対応について」を館内に掲示し周知を図っている点 ・受付けた意見・苦情及び対応については拡大して館内に掲示している点</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 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)>	
・ご意見箱や口頭・窓口・電話で寄せられた意見・苦情などについては、スタッフノートや業務報告書に記録し、全員が共有している点	

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(スタッフミーティング記録、業務報告書)、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)>	
・職員・スタッフによるミーティングで検討し、必要に応じて区と協議するなどして対応策を検討している点 ・寄せられた苦情・意見等として、「空調設備の本格的な修繕」、「会議室の机の位置を示す目印の整備」、「料理室の排水管の清掃」などを実施し、適切に対応している点	

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(館内掲示)、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)>	
・苦情等の内容は、対応策と併せて、利用者の目にとまりやすい場所に掲示して公表し、掲示内容は、当該利用者のプライバシーを侵害しないように配慮している点	

(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>・常時受付に「利用のしおり」を置き、部屋を利用したい方に案内できるようにしている。また、ホームページにも利用方法や部屋の写真を掲載して、目的に合わせた利用がしやすいよう配慮している。来館者に対しては希望する部屋が空いていれば、直接見学して頂いているが、利用中の場合は、受付に用意してある各部屋の写真を見て頂きながらわかりやすく説明している。</p> <p>・初めて利用する団体等には予約の取り方や料理室の目的外利用の制度などについて丁寧に説明している。</p> <p>・利用方法に変更があった場合等については、館内にその旨について事前に貼り出すなど、一定の告知期間を置くことにより、利用者が戸惑わないよう注意している。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(利用のしおり、ホームページ)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・新規の利用団体等には、使用する前にスタッフが部屋まで同行し、部屋の使用方法について説明している点</p> <p>・ホームページで利用方法や部屋の空き情報などを掲載し、広報している点</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

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

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる <input type="checkbox"/> 閲覧できない	<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる <input type="checkbox"/> 閲覧できない
評価機関 記述	
<閲覧できない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・運営ガイドラインなどとともに窓口に用意しており、必要に応じて職員・スタッフが内容について説明できるようにしている点	

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(スタッフミーティング記録)、ヒアリング	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(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	
<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(自主事業報告書)、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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・高齢者を含む成人を対象とする事業(平成29年度29事業)と、小学生または親子を対象とする事業(13事業)を分けて実施しており、そのほか小学生から高齢者まで全ての世代を対象とする事業(8事業)も行って、多くの住民が参加できる事業を提供している点	

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	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・自主事業について、講座型のものに加えて、地域や学校などと連携した事業やサークルの活動を支援する事業についても積極的に取り組んでいる。平成30年度は当初27件の事業を予定していたが、利用者のニーズや35周年事業関連などを踏まえ39件と大幅の実施となる見込みであり、これらの事業について行政等と協議して着実な執行が伺える点	

(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 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 checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input 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 checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(配架本)、資料(図書台帳)、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)> 理由:館内のスペースが手狭なこと、また近隣に市立中央図書館があることから、当地区センターでは限定的に図書が配架されており、定期的な新規購入は行っていないため	
<評価で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) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)> (1)野毛地区セン便りの発刊 ・年4回、野毛地区センターの広報誌として発刊。地区センターからのお知らせや、部屋の利用案内、イベントなどの案内を掲載している。 (2)なか区民活動センターのチラシ封入一括配架へ参加 ・野毛地区センターの広報誌や各種チラシについて、区内の施設へ情報発信している。 (3)ホームページやブログの更新 ・ホームページやブログを公開し、野毛地区センターにかかる最新情報を更新して提供するとともに、部屋の空き情報へリンクを貼り、利用者が利用状況を確認できるようにしている。 (4)区役所のツイッターアカウントでのPR ・自主事業の案内についてイメージ写真とともに情報発信している。 (5)地域への広報 ・地区連や近隣の保育園、小学校、センターと同じビルにある信金の支店などへ広報誌やチラシの配付・配架を依頼している。	<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(ホームページ、ブログ、広報等)、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)> ・「なか区民活動センター」が行っているチラシ封入の対象外である近隣施設について、野毛地区センターから直接チラシを持参し配架をお願いしている点(にぎわい座、野毛山荘、野毛山動物園、中央図書館、市民ギャラリー等) ・ホームページやブログで野毛地区センターの自主事業などの最新情報を提供しており、また、部屋の空き情報の案内へリンクして確認できるようにしている点

(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)協会としての取り組み ・毎年、協会主催の研修に全員参加し、利用者の立場に立った接遇について学んでいる。外部より専門の講師を招き、基本的なコミュニケーション能力の向上等について、グループワークも取り入れて実践的に学んでいる。</p> <p>(2)野毛地区センターの取り組み ・日頃から挨拶の徹底と積極的な声掛けにより、利用者へのおもてなしに気を配っている。高齢者や外国人などに対してはゆっくり丁寧な対応を心がけ、窓口が混みあう時は待ち時間が短くなるよう、職員が対応に入っている。</p> <p>・口頭での引継ぎや業務ノートへの記入など複数の手段により情報共有に努め、職員・スタッフ全員が利用者に常に同じ対応ができるよう気を付けている。</p> <p>・年に数回実施するスタッフ会議により具体的なクレームや問題行動のある利用者への対応について意見交換を行い、組織としての取り組み方を確認している。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・管理運営基本方針に「誰もが利用しやすく、親しまれる地区センターであること」などを掲げて、これを意識した利用者対応に努めている点</p> <p>・スタッフは、幼児を伴った利用者にも目的の部屋へ他の利用者が接触しないように、安全に注意をしながら丁寧な誘導が行われている点</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)利用実績 ・平成29年度は利用率82.7%で、前年度の実績81.1%を超えた。今年度の実績も前年度並みの見込みである。15時～18時の時間帯の利用が低調であったが、割引料金の導入後は利用が増えている。また、利用率の低かった和室・料理室について利用目的の範囲を拡大し、さらに料理室については料理以外による利用料金を引き下げたことで楽器練習等の利用が増加し、全体の利用率の向上に繋がっている。</p> <p>(2)利用者アンケート ・アンケートでは、毎年スタッフの対応に高い評価を頂いている。利用者のニーズも踏まえてきめ細かく課題に対応し、大変喜ばれている。</p> <p>(3)意見・苦情への対応 ・投書、口頭、電話で受けた意見や苦情は「利用者の声」のファイルに内容と対応をすべて記入し、全員で情報を共有している。また、館内に掲示し公表している。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・利用率の低かった和室・料理室について、利用目的の範囲を拡大し、さらに料理室は、料理以外による利用の場合の料金を引き下げた結果、楽器練習等の利用が増加し、全体の利用率の向上につながっている点</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)>

- ・利用者ニーズの把握について、アンケートや利用者会議のほかにも日頃から受付や部屋の点検の機会などに情報収集し、重要性・緊急性の高いものは職員・スタッフで話し合い、迅速な見直し・改善につなげている点
- ・利用団体の状況やニーズの傾向について、5年前の調査と比較しながら分析し、対応策を検討している点

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

- ・平成29年度利用者アンケートの一項目で[当地区センターが主催する「自主事業」を知っているか]の問いに、[知らないが60%、知っているが40%]の回答結果となっています。普段から、来館する利用者へ自主事業が行われていることの更なる周知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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・日常の維持管理は職員が点検簿で行い、不具合な箇所を業務日誌等で報告するとともに、軽微なものは職員が修理することで経費の節減に努めている点 ・大規模な修繕が必要な場合は、区と協議して対応している点 	

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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・日常の清掃は、「日常清掃チェックリスト」に基づいて、作業スタッフが毎日午前中に実施し、清潔の保持に努めている点 ・毎日対応できないものについてはリスト化して、他の職員・スタッフも含めて対応している点 ・年1～2回全員で大掃除を行っている点 	

(2) 備品管理業務

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

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

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・保証書や取扱説明書並びに付属部品や専用工具を別途適切に保管し、故障や破損時に職員が対応できるようにしている点	

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・料理室の食器類の利用後の収納方法について写真を掲示して、利用者が整然と収納できるように配慮している点	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input 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)>	
・ルート回収を利用し、ペットシートで汚水の流出を防止するなど衛生面に配慮している点	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・事務室内にルート回収分別一覧を掲示し分別を徹底している点	

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書に基づく定期点検に加えて、設備に不具合を発見した場合は迅速に修繕を実施している。設備の安全性だけでなく快適性にも気を配り、利用者やスタッフの意見等を反映した設備管理を行っている。 ・清掃に関しては作業スタッフだけでなく、職員・スタッフが館内を随時点検し、利用者が引き続き気持ちよく利用していただける施設づくりを心掛けている。 ・定期清掃については、日常清掃や消耗品の補充、清掃道具の不具合チェック等に関して、作業スタッフを中心に常時行っており、清潔で安全な環境を整えている。 ・利用者の声を踏まえてサークル活動にとって有用な物品を整備・購入している。 ・計画的に施設・設備の維持管理を行い、省エネ化を図りつつ利用者に快適な環境を提供している。 ・消耗品については、職員が劣化の状況を判断して購入し、現場での補充は主に作業スタッフが行っている。 	<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(館内全体、ごみ集積場所)、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> <ul style="list-style-type: none"> ・各部屋の利用終了のつど、職員・スタッフか点検を行って、汚れや異常があれば速やかに対応し、快適な利用が出来るように取り組んでいる点 ・作業スタッフによる午前中の定期清掃の他に、職員・スタッフが館内を随時点検し、清潔で安心・安全な環境を維持している点 ・設備や備品の破損・不具合については、気づき次第、職員・スタッフが迅速に対応している点

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・日頃からきめ細かく点検を実施し、異常の兆候が見られた場合は職員が迅速に対応している点 ・大規模な修繕が必要な場合は行政と協議し適切に処理している点 ・入居している建物は築年数35年を経過し、空調設備や排水管などに経年劣化が見られ近年はトラブルが多発しているが、利用者の安全、安心を第一に行政とも連携を取りながら維持管理に努めている点 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

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

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。> <input type="checkbox"/> 機械警備 <input checked="" type="checkbox"/> その他(具体的に: 巡回警備)	
<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)>	
・職員による定期巡回とは別に、ちえるる野毛の警備員による1日7回程度の巡回や、月1回程度の所管警察署の巡回があり、その都度問題点などを相談の上、必要なアドバイスを受けており、防犯体制が構築されている点	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

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

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

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

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

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・ちえるる野毛の共通自主点検表に基づき毎月設備等の安全確認をしており、更に毎日閉館時に施設管理記録簿で詳細に設備や施設の安全性を確認するなど、ダブルチェックしている点	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ:横浜市地区センター事故事例及びヒヤリハット 対象者:全職員及び全スタッフ <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)> ・横浜市地区センター館長会の事故事例集を参考に、当地区センターの事例を加えたヒヤリハット集を作成し、スタッフ・ミーティングで対応策を協議の上、事故防止に努めている点	

(4) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない <研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ: 短期救急救命法研修 対象者: 全職員及び全スタッフ <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)>	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング <体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・緊急連絡網は事務室内に掲示と各職員にも配布しており、また、SNSやラインでも情報発信できる盤石な体制を構築している点 ・連絡網には、所管警察署や設備点検業者等の連絡先も明記しており、緊急時に迅速に対応できるよう考慮している点	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p><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>・当地区センターは補完施設として区と協定書を締結しており、マニュアルの中で通報時の話し方の事例を明記し、緊急時に対応する職員が落ち着いて対応出来るよう考慮している点</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>	

(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><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>	

②協定書等のとおりの開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<p><協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></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>飲食コーナーに閲覧可能な表記、ホームページ</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>・当地区センターのホームページで事業計画を公表している点</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 type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input checked="" 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)> 内容:研修対象者、実施目的 理由:研修対象者は、新規採用者と現任者で区分しており、近年まで職員・スタッフに勤務年限があったことから職種や経験年数等で区分をする認識がなく、実施目標も研修ありきのため、策定する必要性を感じていなかったため <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(研修記録、スタッフミーティング記録)、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)> テーマ:救急救命法研修、接遇研修、個人情報保護研修、著作権研修、人権擁護研修 対象者:全職員及び全スタッフ <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)> ・他施設で発生した事例を基に「著作権等に関する研修」を実施し、今日的内容をテーマに研修を追加で行い職員の資質向上に努めている点	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・協会全体の職員研修には職員・スタッフ全員が出席し、救急法や接遇、人権や個人情報保護法について受講している。シフトによるローテーション勤務のため、同じ内容の研修を2度行うことで、職員・スタッフ全員が参加できるよう配慮されている。</p> <p>・研修費用は、協会が全額負担し、その際に生じる交通費については、スタッフは自宅から現地、職員は職場から現地までの往復料金。研修時間内も賃金が発生している。また、区役所より職員向けの研修案内があった場合、勤務に支障のない範囲で参加している。</p> <p>・研修を受講することで気づきなどがあれば、意見交換を行っている。後日回覧などにて、他の職員と情報の共有を図っている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</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>・研修費用及び交通費について、法人本部が負担し、勤務時間として取り扱い、各職員が研修を受講しやすいよう環境を構築している点</p> <p>・法人本部の研修に参加する際は、2日の開催日を設け、交替で参加できるよう配慮している点</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<p><input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している</p> <p><input type="checkbox"/> 情報共有していない</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している</p> <p><input type="checkbox"/> 情報共有していない</p>
<p>評価機関 記述</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(回覧物)、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>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

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

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
・複数の職員・スタッフが同時に顔を合わせる機会が少ないことから、職員間では業務報告書を毎日作成し、共通の認識と見解を持つようにしている。スタッフ間では連絡ノートを記入することにより、業務の確認・伝達を行っている。休み明けもノートを確認してから業務に入るので、スタッフ全員が同じ時系列における認識を持って業務に臨めるようにしている。 職員も連絡ノートに目を通すことでスタッフと情報を共有するとともに、職員からの伝達事項についてはノートを通してスタッフ全員に周知している。 ・職員とスタッフが日頃から意識的にコミュニケーションを図ることにより、随時業務の確認・見直しを行っている。 ・スタッフミーティングを年数回行い、日々の業務を通して確認したいことや改善点について意見交換をしている。議事録は職員・スタッフ全員が所持しマニュアルとして使用している。	資料(スタッフノート)、ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	・スタッフノートに記載した事案について、対応が終了すると、対応内容を記載した上で、更に「済」印を押印しており、明確な記載と漏れのない対応をしている点

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

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

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

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

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

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

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

④個人情報の取扱いについて、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	
<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 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	
<適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input 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	
<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)>	
・個人情報の取扱いについて館内掲示し、利用者に対して周知している点	

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、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)>	

(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)> 資料(小口現金支出内訳書、事業予算月例清算書)、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)>	
・小口現金の管理と自主事業費の管理は、別の職員が担当しており、経理責任者は館長が担当し、けん制機能を構築している点	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

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

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。

なお、法人等の本部等で管理されている場合でも、コピー等により必ず伝票を確認する。

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

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

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

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(アンケート結果、平成29年事業報告書)、ヒアリング <目的に沿わない支出がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・利用者アンケートなどで寄せられた意見等を踏まえ、必要性の高い備品などを購入しており、また、センターまつりなどのイベントに必要な経費や小破修繕に対応している点	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・館内照明をLED化し光熱費の削減を推進した。 ・ロビーは不要な時はこまめに消灯を行っている。 ・夏季は閉館時には東側のカーテンを閉め、朝の陽ざしをカットして冷房の使用を抑えている。冬場はカーテンを開け、陽ざしを利用して暖房を抑えている。 ・各部屋に扇風機を設置している。 ・空調の室温を夏季は28度、冬季は20度になるよう館内の温度計をこまめに確認し室温を管理している。また、利用しない部屋の扉を締め切っている。 ・ちらしやミスコピーにより不要となった個人情報の掲載がない書類の裏紙をメモ用紙などに活用している。 ・文具や空き箱などできる限り再利用して、コピー用紙やトイレットペーパーもリサイクル品を使用している。 ・物品購入時には、同じ商品でも少しでも安価で購入するように努めている。 	<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> <ul style="list-style-type: none"> ・空調設備の大規模修繕に伴い、光熱費の削減につながっている点。 ・スタッフが利用者に対してこまめに空調の設定温度について注意喚起の声掛けを実施しており、利用者の協力を得られている点

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

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

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

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

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング <協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・年によって違いはあるが、平成30年度は区と2回協議しており、特段区の担当者から指摘事項はなく、適正に事業運営していることが伺える点	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・目標設定に当たっては、利用者数、稼働率、利用料金収入の達成状況などを踏まえて目標設定の視点ごとに設定している。 ・課題や目標については年度初めに職員・スタッフ全員に周知して共有している。 ・毎月業務点検の結果を踏まえて振り返りを行い改善策を検討しており、必要に応じてスタッフ・ミーティングで討議している。 ・年度中も利用者の声などから随時課題を抽出し、職員・スタッフに周知し情報を共有している。 	<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>・スタッフミーティングで課題等の話し合いから、スタッフの意見で、「備品の取り扱い」を部屋の利用者に渡し、注意喚起を促したり、お掃除月間を設け利用者に協力を求めるなど、スタッフからの意見を取り入れ運営している点</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修計画に事故防止研修を盛り込むことを提案します。 ・利用申込書等に、個人情報の取り扱いについて、明記がありません。館内掲示や個人情報収集時に利用者に対して個人情報の取り扱いを口頭で説明していますが、広く利用者の周知を図るために、市と協議を行い利用申込書等に個人情報の取り扱いについて明記することを提案します。

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)横浜市や中区の事業について施設の優先的利用などで協力している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・中区子ども家庭支援課「赤ちゃん学級シーガル」 ・中区高齢障害支援課「コグニサイズ」 ・横浜市から依頼されている子育て支援事業「おやこの広場」 ・市立本町小学校「総合的な学習の時間」 ・その他、水道局の市民参加事業など市の施策としての事業に協力して部屋を利用頂いている。 <p>(2)横浜市や中区が主催・共催するイベントに連携して取り組んでいる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・第33回全国都市緑化よこはまフェア18区連携事業 ・なか区スタンプラリー ・なか区ブックフェスタ 	<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> <ul style="list-style-type: none"> ・平成30年度は横浜市から「都市計画」の冊子を当地区センターに設置して欲しいと要請があり、3か月ほど設置に協力し、様々な事業協力に取り組んでいる点 ・交通の便が良いことから、市や区の様々な事業の会合などで当地区センターが利用されるため、職員は各関係者と面識を持ち、多方面からの情報を得ることができる点
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>(1)福祉団体等の利用について、利用料金の減免や部屋の優先的利用で便宜を図っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域の老人会 ・障害者団体や支援団体 ・地域ケアプラザ主催の介護予防講座等のイベント <p>(2)地区センター自主事業の「後サークル」として活動を継続している「のげとも童唱会」と共催し、地域のみなさんとともに歌い、交流を深める「井戸端交流コンサート」で集会室をご利用頂いている。</p> <p>(3)野毛地区センターを年間通して月に1回以上利用している団体について、通常の一般受付に先立って予約ができる「先行予約利用申込」(年度分一括申込)を実施している。半年分の利用料金を前払いで支払ってもらうので、開館時や部屋の入替時における受付の混雑緩和に効果があり、また、部屋の稼働率の向上にもつながっている。</p> <p>(4)小中学生が自由に卓球を楽しめるよう、週に1回集会室を個人開放する時間を設けている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</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"> ・自主事業からサークル化への支援としては、6か月の優先利用があり、絵手紙やペン習字などのサークル化が実現し、継続している点 ・平成30年度は開設35周年の周年事業に力を入れており、「地区センターまつり」も、地元の飲食業協同組合の協力を得て飲食店に記念弁当の販売をお願いしている。日頃から組合の会合などに当地区センターを利用してもらっていることから、組合関係者との信頼関係が構築されていることが伺える点 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

◆参考: 評価に必要な資料・評価項目の根拠

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

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

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

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック		評価機関 チェック	
Ⅱ・利用者サービスの向上	(4) 公正かつ公平な施設利用	②窓口に「利用案内」等を備えているか？	レ 備えている	レ 備えている	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	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 閲覧できる	レ 閲覧できる
			レ 閲覧できない		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 行っている	レ 行っている
			レ 行っていない		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 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 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	レ 研修を実施していない
	(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？	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	レ 年齢や性別が網羅できていない
		②事業計画書等のおり、事業を実施しているか？	レ 実施している	レ 実施している	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	レ 実施していない	
(6) 出し、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 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)	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	0	
Ⅲ・施設・設備の維持管理	(1) 協業協定の書等に基づき	①協定書等のおり建物・設備を管理しているか？	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って管理している	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って管理している	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って管理している	
			レ 協定書等のおり管理していない		レ 協定書等のおり管理していない	
		②協定書等のおり清掃業務を実施しているか？	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している	
			レ 協定書等のおり実施していない		レ 協定書等のおり実施していない	
	(2) 備品管理業務	①指定管理者所有の備品と区別した、地区センター(市所有)の備品台帳があるか？	レ ある	レ ある	レ ある	レ ある
			レ ない		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 揃っている	レ 揃っている
			レ 揃っていない		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	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	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	レ 適切に分別していない	
不備の数			0	0	0	
Ⅳ・緊急時対応	(1) 整備の仕組み	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協定書等のおり防犯業務を実施しているか？	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している	
			レ 協定書等のおり実施していない		レ 協定書等のおり実施していない	
			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 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 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
			一部職員に実施していない	一部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	
	一部職員に確保していない	一部職員に確保していない		
	研修を実施していない	研修を実施していない		
	(5) 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
			評価対象外施設である	評価対象外施設である
		②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？	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	
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協定書等のとおり開館しているか？	レ 協定書等のとおり開館している	レ 協定書等のとおり開館している
			協定書等のとおり開館していない	協定書等のとおり開館していない
		③事業計画書・事業報告書を公表しているか？	レ 公表している	レ 公表している
			公表していない	公表していない
	(2) 職員 の 資 質 向 上 ・ 情 報 共 有 を 図 る た め の 取 組	①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)	レ 作成しており不備がない	作成しており不備がない
			作成しているが不備がある	レ 作成しているが不備がある
			作成していない	作成していない
		②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			一部の職員に実施していない	一部の職員に実施していない
			研修を実施していない	研修を実施していない
	④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？	レ 情報共有している	レ 情報共有している	
		情報共有していない	情報共有していない	
	⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？	レ 作成し、活用している	レ 作成し、活用している	
		作成しているが、活用していない	作成しているが、活用していない	
		作成していない	作成していない	
	(3) 個人 情報 保 護 ・ 守 秘 義 務	①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？	レ 整備している	レ 整備している
			整備していない	整備していない
		②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？	レ 明確化し、周知している	レ 明確化し、周知している
			明確化しているが周知していない	明確化しているが周知していない
			明確化していない	明確化していない
		③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			一部の職員に実施していない	一部の職員に実施していない
	④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員から取っている	レ 全ての職員から取っている	
		一部の職員から取っていない	一部の職員から取っていない	
	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	
		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	
		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目に関し、伝票が存在するか？		レ 存在する	レ 存在する	
		存在しない	存在しない	
⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？		レ 適切に管理している	レ 適切に管理している	
		適切に管理していない	適切に管理していない	
⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？	レ 目的に沿って支出している	レ 目的に沿って支出している		
	目的に沿わない支出がある	目的に沿わない支出がある		
	評価対象外施設	評価対象外施設		

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		
	(5) 運営目標	①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？	レ	全て反映されている	レ	全て反映されている	
				一部反映されていない項目がある		一部反映されていない項目がある	
				全て反映されていない		全て反映されていない	
				前年度評価で改善する項目が無い		前年度評価で改善する項目が無い	
		②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？		全て対応している		全て対応している	
				一部未対応の項目がある		一部未対応の項目がある	
				全て対応していない		全て対応していない	
			レ	市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	レ	市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	
		③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？	レ	年に1回以上は協議している	レ	年に1回以上は協議している	
				協議されていない		協議されていない	
			不備の数		0		1
			不備の合計		0		1