

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

藤が丘地区センター  
評価シート

評価機関名：株式会社フィールズ

平成30年8月

# 目次

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

# 評価結果の総括

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 地域及び 地域住民との 連携	<p>①各町内会、老人クラブ、子ども会、地区社協など、各団体や地区内の学校とは、地区センター主催のイベントへの協力依頼、センター委員の委嘱、または各団体・学校の催しへの参加を通じて情報交換や交流を深めるなど、地域密着を強く意識した活動を行っています。</p> <p>②なかでも7月の七夕まつりや秋のセンターまつりでは、毎年、各町内会、老人クラブ、子ども会の皆さまに絶大なご支援を頂いています。このお祭りは、地区センターの開設以来、毎年継続。それぞれ今年で29回目を迎え、すっかり地元に着。地域の皆さま方の協力なくして開催はできないと言っても過言ではありません。</p> <p>③センター委員は8つの町内会、青少年指導員協議会、利用登録団体から選出。会議は年3回実施。地区センターとしての方向性や運営についてアドバイスをいただいています。</p> <p>④「3・11を忘れない」では地元の商店街や大学の皆さまとも連携でイベントを盛り上げています。</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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・白山地区センターとは必要に応じて連絡会を開催。他施設職員の視点も採り入れながら問題点の洗い出しや対策に取り組んでおり、受付スタッフのローテーション勤務制の実現などにつなげている。</li> </ul> <p>(3)地域及び地域住民との連例全般(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・館長は、日時が重ならない限り地域の小・中学校の入学式や卒業式に出席し、顔の見える関係作りに努めている。</li> <li>・「小学校の地域体験」として毎年3年生全員を受け入れ、 「交流の場の提供を通じた災害時の助け合いの環境作り」など、地区センターが果たす役割等を説明している。</li> </ul>
II ・ 利用者サービスの 向上	<p>①CS(利用者満足)を事業方針の最重要テーマに掲げ、日々CS向上に努めています。</p> <p>②そのCSの基本は、地区センターの(会館)運営に関する業務知識(施設内の設備、利用方法、機器の操作、団体登録、登録団体情報、自主事業、図書の貸出し・返却)に精通することだと捉え、業務マニュアルの整備やOJTや研修を通じて知識・スキル向上に日々研鑽しています。</p> <p>③スタッフ、職員共に利用者の方への挨拶を積極的にを行い、顔の見える関係作りに努めています。</p> <p>④緑のボランティアを独自に組織。月1回、苗の植え付けや花壇の手入れを実施。来館者には一年を通して花を楽しんでいただき、歓迎されています。</p> <p>⑤これらの結果、平成29年度利用者アンケートでは、「雰囲気非常好に良い」「良い」の合計は前年比1.2%アップ。 そして、「雰囲気が悪い」「やや悪い」の合計は、12.2%減少。</p> <p>⑦平成29年度、利用者数は前年比106%。</p>	<p>(4)公正かつ公平な施設利用</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・登録団体には、部屋利用予約の先行申込みを受付けて抽選結果の公表を早め、利用計画が立てやすくなるよう配慮している。また、平成30年6月からはインターネットによる申込みにも対応している。</li> </ul> <p>(5)自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・青葉区の特性を活かし、高度な知識やスキルを持った在住シニアが講師を務める講座を開催している。</li> </ul> <p>(6)図書の貸出し、購入及び管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・図書ボランティアによる本の修繕を実施し、再生させている。</li> </ul> <p>(7)広報・PR活動</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員が青葉区のコミュニティーラジオ「FMサルース」に出演し、自主事業の紹介など情報発信に努めている。</li> </ul> <p>(10)利用者サービスの向上全般(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の満足度を向上させるためには、全ての職員が運営に関する業務知識に精通することが大前提であると考え、マニュアルの整備や研修等による知識・スキルのアップに努めている。</li> </ul>
III ・ 施設・設備の 維持管理	<p>①藤が丘地区センターは平成元年11月に開設。今年で29年目を迎えます。あちこち故障や修繕箇所が目立ち始めています。昨年はエレベーターの制御装置が8月に故障。その年の11月にエレベーターの入れ替え工事(新装工事)を予定していましたが、利用者に不便をかけるはいけないと30万円を超える費用で修理を敢行。新装工事は翌2月に終了(市予算)。</p> <p>②館内の高圧引込みケーブル及び受電設備が更新時期を過ぎており、関東電気保安協会から更新を進められています。更新には500万円を超える支出となることから平成30年4月に横浜市(青葉区)に更新申請を行いました。</p> <p>③指定管理者の特性を生かして施設設備の美観の維持に努力しています。特別清掃としてエントランスドームの洗浄や床の剥離清掃、料理室の調理台の清掃を実施し、清潔さを保っています。</p> <p>④利用者の声が多かった「シャワートイレ」の設置で、利用者の方々に喜ばれています。</p>	<p>(1)協定書等に基づく業務の遂行</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・掃除担当スタッフによる毎日3時間の清掃に加え、受付スタッフが週、月、季節、年ごとの項目別清掃計画を立て、実施している。</li> <li>・月1回の定期清掃の際には、特別清掃としてフローリング床のワックス剥離洗浄や入口ドームの清掃などに注力しており、良好な状態を保持している。</li> </ul> <p>(4)利用者視点での維持管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者が直接触れる備品の中で、レースカーテン、プレルームのぬいぐるみ、座布団カバー、ベビーベッドシーツなど洗濯可能な物については間隔を決めて洗っており、清潔が保持している。</li> </ul> <p>(5)施設・設備の維持管理全般(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「緑のボランティア」が毎月苗の植え付けや花壇の手入れを行い、四季折々の花や緑が楽しめる利用者には喜ばれている。</li> </ul>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・ 緊急時対応	<p>①緊急時対応として、事故対応、火災対応のマニュアルを作成。毎年必ず訓練と避難経路・消火栓・避難ばしご等の確認をしています。</p> <p>②利用者にもわかるよう、避難経路、緊急時のドア開閉の仕方を貼り出し、2階避難ばしごへの出口ドアはカーテンを閉めず避難ばしごの表示を見えるようにしています。</p> <p>③イベント開催等で食べ物を料理、販売する時は、福祉保健センターへ開催日程、内容に関して欠かさず書類提出を実施。</p> <p>④緊急報告については、現場からすぐに報告できる、または対応を仰げるように、緊急連絡先を明記したマニュアルを事務所に張り出しています。</p> <p>⑤職員、スタッフは毎年携帯電話とメールアドレスを登録し、連絡網として利用できるようにしています。</p> <p>⑥災害時の帰宅困難者受入施設として受け入れる準備をしています。</p> <p>⑦昨年度の緊急対応(持病悪化や転倒事故など)は、6件。発見後、速やかに対応。うち5件は救急搬送となりました。</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>(3)事故防止業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・体育館で利用者相互の干渉による事故が生じないよう、安全第一の観点から利用区分を分けて運用管理し、利用者に理解を求めている。</li> <li>・体育館利用者のけがや様態急変などに対して、予防方法の検討や対処法について日頃から実例をもとに研修を行い、緊急時、迅速に行えるよう備えている。</li> </ul> <p>【提案事項】</p> <p>(6)緊急時対応全般(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急時の避難を確実にするため、経路となっている建物周りの通路を清掃(草刈り)することを提案する。</li> </ul>
V ・ 組織運営及び体制	<p>①常勤職員3名、清掃作業担当3名、図書担当2名、受付スタッフ12名が交替勤務しています。</p> <p>②職員は日・祝日は1人、平日は早番、遅番で2人勤務、週2回は3人が顔を合せて打ち合わせができるようにしています。</p> <p>③清掃担当は3人で年間ローテーションを決めて作業を担当。</p> <p>④図書スタッフは市立図書の配送がある日・水・金曜に合せて勤務し、取次サービスを実施。</p> <p>⑤受付スタッフは平日は午前、午後、夜間の3交替で各4時間勤務。それぞれ2名体制。日曜・祝日は閉館が午後6時のため、午前、午後の2交代勤務となり、午後スタッフが通常より1時間長く午後6時まで勤務。</p> <p>⑥自主事業やセンターまつりの他、館内設備安全点検、備品棚卸、簡易修繕などは職員だけでなく、清掃、図書、受付スタッフもチームとなって担当しています。</p> <p>⑦受付スタッフは、従来の午前なら午前のみ固定勤務から今年度から3つの時間帯のローテーション勤務に変更。</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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・受付スタッフのローテーション勤務の導入で勤務交代が行いやすくなり、研修を受けやすくしている。併せて勤務内研修扱いで実施していることは職員の意欲向上にもつながっている。</li> <li>・管理者を中心に他施設を訪問、調査して施設のより良い運営の参考になる情報を収集し、研修会の議題としている。</li> </ul> <p>(4)経理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の種々の特技を生かし(ラケットの補修、床の補修、本の補修やIT技術等)、出来ることは職員で行い経費削減に繋げている。</li> </ul>
VI ・ その他	<p>①指定管理者である建物管理ネットワークの運営テーマ</p> <p>“みどりと花 多彩なグループ活動”</p> <p>“幼児からお年寄りまで、みんなが集う地域の広場”</p> <p>を実現・向上させるために自主事業の内容も自主企画・提案企画を積極的に取り入れるなど、地域の皆さまのニーズに応えるべく努力を続けています。</p> <p>②体操教室に通う利用者は年間で約1,000名。年配の方々が圧倒的に多くなっています。直近のデータでは青葉区が男性寿命で全国トップ。当地区センターの体操教室が少しは貢献しているのではと陰ながら喜んでいます。</p> <p>③受付スタッフ、清掃担当スタッフ、図書担当スタッフともに、全員が地区センターから徒歩圏内に住む地域住民です。17名在籍していますが、情報システム系、機械系、電気系、園芸系など、いろんなキャリアの持ち主の集まりです。各種の修理や保全に関して、大活躍していただいております、コスト削減に多大な貢献があります。</p>	<p>【評価できる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・前年比106%の14万5千人が施設を利用している。</li> <li>・年間の4大イベント(スプリングフェスティバル、七夕まつり、秋のセンターまつり、節分会)を地域おこしと位置づけているが、その中の秋のセンターまつりは広く自治会、老人会の支援協力を得ていてNPOとの共催による野菜直売所などいろいろな出店も催され、3千人もの市民が参加する地域の恒例イベントとなっている。</li> </ul>

# 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>&lt;情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>①地域の小、中学校の入学・卒業式へは日時が重ならない限り出席し、顔が見える関係作りをしています。</p> <p>②「小学校の地域体験」では、毎年3年生全員を迎え入れ、地区センターの機能や役割、現状の利用状況などを案内。特に地域の人たちが交流を通じて顔が見える関係になり、災害時に助け合う環境づくり等の役割、機能について説明。</p> <p>③「中学の職業体験では」、毎年、5、6名を迎え入れ、利用者を迎え入れる側の仕事してもらっています。接客業の難しさ、大変さを体験してもらっています。</p> <p>④福祉施設ユートピア、青葉区地域子育て支援拠点ラフルの毎月の広報、青葉区委嘱団体保健活動推進員、地区社協だよりなど地域に密着した情報提供のためのチラシを配架しています。</p> <p>⑤地域の8つの町内会・自治会の会長さんとは学校での式典、地区センターでの町内会の会合や催事等でお会いする機会が多いので、都度、情報交換、関係強化に努めています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認(地域情報提供のためのチラシ配架)・ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・白山地区センターとは必要に応じて連絡会を開催。他施設職員の視点も採り入れながら問題点の洗い出しや対策に取り組んでおり、受付スタッフのローテーション勤務制の実現などにつなげている。</p>

## (2) 地区センター委員会等

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

※議事録により確認する。

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

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	
<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(地区センター委員会議事録、地区センター委員会開催状況)・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 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(地区センター委員会議事録、地区センター委員会開催状況)・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)>	

(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)> ・館長は、日時が重ならない限り地域の小・中学校の入学式や卒業式に出席し、顔の見える関係作りに努めている。 ・「小学校の地域体験」として毎年3年生全員を受け入れ、「交流の場の提供を通じた災害時の助け合いの環境作り」など、地区センターが果たす役割等を説明している。
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

## 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)>	

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(利用者会議議事録、利用者会議開催状況)・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(利用者会議議事録)・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 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:9月1日～30日 規模:団体利用者、個人利用者、図書利用者に受付で用紙を手渡しし、合計300枚回収 <実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	



②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input 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(利用者アンケート集計結果)・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(利用者アンケート集計結果)・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)>	

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(ロビーの資料閲覧用テーブルへの「利用者アンケート集計結果」の配置) <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)>	

(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>&lt;設置内容を記述して下さい。(100字以内)&gt;                      エントランスホールに「ご意見箱」を設置</p> <p>&lt;設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      ヒアリング</p> <p>&lt;仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p>&lt;周知方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;                      エントランスホールにポスターを掲示</p> <p>&lt;周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<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)>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・「苦情ノート」を職員が閲覧し、読んだ項目にサインをすることにより、情報の共有と周知徹底を図っている。</li> <li>・利用者が部屋の使用後に提出する「点検確認書」に記された苦情等も重視している。</li> </ul>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(苦情対応状況報告)・ヒアリング	
<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

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

#### (4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>①Webと青葉区広報、館内掲示、ちらし、パンフレット配布により幅広い年代の方々に利用していただけるようしています。</p> <p>②自主事業のちらしは、館内エントランスと掲示板前のテーブルに配置し、自由にお持ち帰り頂けるようにしています。また、チラシは内容によって対象年齢が違うので、それぞれ大きさを違えたり、ふり仮名を振るなどしています。館外掲示板2か所に掲示し、目につく工夫も行っていきます。更に、一年を通して予定が決まっている物は、一覧表にして案内をしています。</p> <p>③部屋利用に関しては、Web上で3カ月前から予定を明らかにして利用団体にとって計画を立てやすいようにしています。</p> <p>④体育室の団体利用と個人利用の時間割は、プリントして自由にお持ち帰りいただけるようにしています。</p> <p>⑤ホールや体育室で、催事等で特別に利用できない日が決まっている時は、予めそれぞれの場所に利用不可の掲示をして注意を促しています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認(施設案内チラシの窓口配布)・資料(ホームページの施設案内)</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

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

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

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

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(運営・実務マニュアル、施設案内チラシ、利用要綱)・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)>	
・登録団体には、一般の部屋利用予約に先行して毎月1～10日までに申込みを受付け、抽選結果の公表を早めることにより、利用計画が立てやすくなるよう配慮している。また、平成30年6月からはインターネットによる申込みにも対応している。	

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(「個人情報保護及び基本的人権擁護に関する研修」報告書)・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	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            資料(平成29年度自主事業報告書)・ヒアリング</p> <p>&lt;年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・青葉区の特性を活かし、高度な知識やスキルを持った在住シニアが講師を務める講座(FPから学ぶ「くらし安心シリーズ」等)を開催している。</li> <li>・NPO法人などスキルを持つ団体と協働する事業(森永乳業との連携による「M'sキッチン」等)を開催している。</li> </ul>	

### 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>&lt;実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●「街の先生による相続相談」中止/同年度に似た内容の事業が存在した為</li> <li>●「M'sキッチン」の回数を1回削減/講師と日程が合わなかった為</li> <li>●「子ども理科探検」中止/ボランティアと日程が合わなかった為</li> <li>●「飛行機&amp;ドローンの飛ばし方」中止/ドローンが社会問題化した為</li> <li>●「コンサート」の回数を1回削減/クリスマスコンサートがエレベーター工事の影響を受けた為</li> </ul> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

## (6) 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る
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt; 資料(運営・実務マニュアル)・ヒアリング</p> <p>&lt;利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>長く地域住民の要望に応えられる本(市立図書館の予約が多い本ベスト50、新聞書評やテレビ・インターネット書店が取り上げた話題の本等)を一般成人向けと子ども向けに分けて購入するという基準を施設として設けており、図書スタッフや図書に関心のある他のスタッフが相談の上選定する方が合理的と考えている為。</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・図書ボランティアによる本の修繕を月1回実施し、廃棄するにはもったいない本や、現在では購入できない本を再生させている。</p>	

## (7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>①区の広報誌は掲載項目数だけでなく文字数まで限定されるなど、大幅に掲載内容が制限されることになったため、地域回覧・掲示板、HPなどでできるだけ露出度を高めるようにしています。</p> <p>②自主事業の案内や地区センターの最新情報を掲載した地区センター便りを年2回発行し、地区センター内での配布と地域回覧をお願いしています。</p> <p>③お祭りなど、実施内容によっては、子ども会への回覧、各町内会への回覧などターゲットを絞って実施しています。</p> <p>④タウン誌や、有線放送などにも情報発信を依頼をしています。</p> <p>⑤地区センター館外の2つの掲示板は、通行される方の目に付きやすい環境にありますので、全ての自主事業の他、休館日などのお知らせも掲示しています。</p> <p>⑥区報はもとより、自主事業のちらし、有線放送の原稿内容に関しては、講座のタイトル、キャッチコピーを最も重要視し、訴求力のある事業展開を心掛けています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認(館外2箇所の掲示板)・資料(地区センターたより、ホームページ)・ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・「地区センターたより」を町内各世帯に配布し、必要に応じて催しのチラシを連合町内会の子ども会に回覧するなど、広報に努めている。</p> <p>・職員が青葉区のコミュニティーラジオ「FMサルース」に出演し、自主事業の紹介など情報発信に努めている。</p>



## (8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>①受付スタッフは、服装は各自自由ですが、来館者の方が見て見苦しくなく、また動き易い服装ということにしています。男性はベスト、女性はエプロンで統一。各自名札着用。</p> <p>②電話では「藤が丘地区センター〇〇です」と、まずセンター名と自分の名前を伝えています。</p> <p>③窓口ではこちらから必ず声掛け挨拶をするようにしています。</p> <p>④言葉づかいは過度にならない丁寧語で、大人も子どもも差別なく話しかけ、子どもだからと言って命令調やため口にならないように心がけています。</p> <p>⑤お問合せに関しては、相手の気持ちに添いながら簡潔で分かりやすい説明を心がけています。</p> <p>⑥CS研修を全員で年1回受講。</p> <p>⑦利用者の満足度向上は、おもてなしの気持ちや接遇スキルも重要な観点ですが、それ以上に、まずスタッフ、職員が利用上のソフト面、ハード面に関する業務知識に精通しておくことが大前提であると考え、業務知識・スキル向上を最優先しています。</p>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・悪天候の日や寒冷日には、開館時間前の来館者が外で待つのが厳しい場合、風除室や飲食コーナーで待機してもらうよう配慮している。</p>

## (9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。&gt;(400字以内)</p> <p>①団体利用者の記述式アンケートでは、部屋の予約が取りにくい(当選しない)という声が多くなっていますが、一方で8割を超える人が「ほぼ希望通り利用できている」と答えていただいています。部屋の稼働率平均が61.9%(2017年度)となっており、適度な稼働率だとも考えています。</p> <p>②地区センター図書に関する希望では、現状の2冊貸出しを「もっと増やして欲しい」という声が少ないですが、市立図書館と違い蔵書数が限られているため、貸出数を多くすると”在庫”数が減り、借りていない人にとっては選択肢が狭まるので、現状では貸出し冊数を増やすことは考えておりません。</p> <p>③部屋利用者の声で多いのは、「利用時間を過ぎても部屋から出ない」、「掃除が十分ではない」などです。利用規約通り、『終了10分前には清掃を済ませ、地区センタースタッフのチェックを受ける』を、機会あるごとに啓蒙しています。</p>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・部屋の利用時間は1回当たり1時間帯(1コマ)が基本だが、午後3～6時の時間帯は利用者が少ないので、前または後の時間帯と合わせ、2コマ続けて利用できるようにしている。</p> <p>・稼働率が低い料理室への対応策として料理教室を展開し、2つの自主事業(「味噌講座」「スンプドュチゲ鍋」)を新規に立ち上げている。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

・利用者の満足度を向上させるためには、全ての職員が運営に関する業務知識に精通することが大前提であると考え、マニュアルの整備や研修等による知識・スキルのアップに努めている。

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

### 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)> ・掃除担当スタッフによる毎日3時間の清掃に加え、受付スタッフが週、月、季節、年ごとの項目別清掃計画を立て、実施している。 ・指定管理者(特定非営利活動法人 建物管理ネットワーク)の業務の専門性を活かし、月1回の定期清掃の際には特別清掃としてフローリング床のワックス剥離洗浄や入口ドームの清掃などに注力しており、良好な状態が保たれている。	

##### ② 協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常清掃・整理整頓や、定期的な清掃(床掃除及び窓清掃)を実施しているかどうか記録を確認する。

日常清掃に関しては、チェックリストを用いて記録しているかを確認する(チェックリストでなくとも、実施記録が存在すれば実施していると判断する)。

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

## (2) 備品管理業務

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

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

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

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

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

### (3) 施設衛生管理業務

#### ①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

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

#### ②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

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

#### (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>&lt;清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>①毎日、3時間の清掃(清掃担当)に加え、清掃項目別の一週間に一度、一ヶ月に一度、季節毎、年一度など、受付スタッフによつての計画を立て実施しています。</p> <p>②毎月一回の定期清掃の中では特別清掃としてトイレや床(剥離作業)、料理室流し台、建物入りロドームなどの箇所の清掃にも力を入れています。また、換気扇のフィルター清掃や排水口の清掃、掃除機の紙パック交換などはこまめに行なうよう気を付けています。</p> <p>③利用される備品の中で洗濯可能な、座布団カバーやベビーベッドシーツ、カーテン、子どもたちのおもちゃ(ぬいぐるみ)などの洗濯も間隔を決めて実施しています。</p> <p>④館内の数箇所にはアルコール消毒スプレーを設置し、自由にお使い頂いています。</p> <p>⑤小さい子供やお年寄りは、えてして小便器外に飛沫を飛ばすことがあり匂いと同時に汚れやすいので、「一步前ちらし」と日に2回の清掃を行っています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認(館内外の状況確認)・資料(スタッフ定期点検作業記録、さわやか業務記録表)・ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・利用者が直接触れる備品の中で、レースカーテン、プレルームのぬいぐるみ、座布団カバー、ベビーベッドシーツなど洗濯可能な物については、間隔を決めて(例えば、レースカーテンは7月と12月、ぬいぐるみは8月と12月)洗っており、清潔な状態が保たれている。</p>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・園芸講座の事後グループとして生まれた「緑のボランティア」が毎月苗の植え付けや花壇の手入れを行っており、四季折々の花や緑が楽しめる利用者には喜ばれている。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

## IV. 緊急時対応

### (1) 緊急時対応の仕組み整備

#### ①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

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

### (2) 防犯業務

#### ①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

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

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(事務室の鍵の保管状況)・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)>	
・体育館で利用者相互の干渉による事故が生じないよう、安全第一の観点から利用区分を分けて運用管理し、利用者に理解を求めている。	

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:ヒヤリハット 救急法、体育館使用方法、卓球台の収納方法など 対象者:全職員	
<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)>	
・体育館利用者のけがや様態急変などの対して予防方法の検討や対処法について日頃から実例をもとに研修を行い、緊急時、迅速に行えるよう備えている。	

#### (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	
<p>&lt;施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。&gt;  <input checked="" type="checkbox"/> 設置している                      <input type="checkbox"/> 設置していない</p> <p>&lt;研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)&gt;            テーマ:AED、救急搬送など 対象者:全職員</p> <p>&lt;一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

##### 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	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            現場確認(事務室の連絡先の掲示及び職員電話連絡網の常備)・ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

## (5) 防災業務

### ①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

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

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

### ②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

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

## (6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
<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)>
・緊急時の避難をより確実にするため、経路となっている建物周りの通路を清掃(草刈り)することを提案する。

## 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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

#### ②協定書等のと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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

#### 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>&lt;公表方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>ロビーの資料閲覧用テーブル上に設置</p> <p>&lt;公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

## (2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

### ①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

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

### ②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(研修報告、研修記録)	
<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:CS(利用者満足)向上 対象者:全職員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>①研修の情報等は提供がある毎に職員に告知、希望があれば参加できるように勤務体制を取るようになっています。                  ②人権研修については他区の情報も出来るだけ提供し、必ず年1回は参加するように勧めています。                  ③他施設での研修については勤務時間として扱い、旅費の支給を実施しています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料(研修計画書、研修報告)・ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・受付スタッフのローテーション勤務の導入で勤務交代が行いやすくなり、研修を受けやすくしている。併せて勤務内研修扱いで実施していることは職員の意欲向上にもつながっている。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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 style="text-align: center;">評価機関 記述</p> <p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料(研修報告書)・ヒアリング</p> <p>&lt;情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

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

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
①休館日に行う研修を利用して、全員に口頭伝達したり、話し合う時間を設けたりしています。 ②業務連絡ノート及び利用者からの苦情ノートを作成し、目を通した項目には、各自がサインして周知徹底を図っています。 ③午前、午後、夜間スタッフの交代時間には、必ず引き継ぎを行っています。その日のうちに処理できそうな問題については、メモに残して受付カウンターにおき、必ず対応できるようにしています。 ④広報の他施設情報を毎月手元に置き、来館者からの問い合わせ対応だけでなく、各自の能力アップに活用しています。 ⑤機会があれば他施設へ足を運び、円滑な事業運営に繋がるよう情報収集に努めています。 ⑥同一指定管理者の施設同士で連絡会を開き、同じ地区センター職員だけではない視点から、問題点の洗い出しや対策に取り組んでいます。	資料(業務連絡ノート、苦情ノート)・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)>
	・管理者を中心に他施設を訪問、調査して施設のより良い運営の参考になる情報を収集し、研修会の議題としている。

### (3) 個人情報保護・守秘義務

#### ①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

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

#### ②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

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

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

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

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



④個人情報の取扱いについて、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)>	

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)> 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)> 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)>	

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(事務室における通帳と印鑑の管理状況)・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(伝票、見積書等)・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)>	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>①修繕にあたっては、相見積もりを取って発注しています。</p> <p>②備品購入はインターネット等も利用し、品質等を見比べた上で、比較して価格の安い物を購入するようにしています。</p> <p>③東日本大震災以来、リーススペースの蛍光灯は間引きして点灯、利用者の皆さまにも協力頂いています。カーテンやブラインドの開閉をこまめにして、採光と暑さのバランスを取りながら節電に努めています。</p> <p>④季節の変わり目には、扇風機、サーキュレーター、団扇、電気ストーブを貸し出して経費削減しています。</p> <p>⑤業務に毎日使用するプリントは、配架された期限切れのプリントの裏紙を利用、送付された封筒の再利用、包装紙やカレンダー・段ボールなども再利用しています。</p> <p>⑥地域掲示板ちらしやセンターまつり等のお知らせ、町内会への配布物は、届け先に近いスタッフ、職員がポスティングして経費節減に努めています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認(照明の適正化, 裏紙の再使用、日常運動機材の自主補修など)・ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・職員の種々の特技を生かし(ラケットの補修、床の補修、本の補修やIT技術等)、出来ることは職員で行い経費削減に繋げている。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

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

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<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(平成28年度業務点検報告書、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)> 資料(業務点検報告書)・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)>	

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>&lt;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)&gt;</p> <p>①2018年度の重要な取り組みの一つが、受付スタッフの固定勤務制からローテーション勤務への移行が挙げられます。スタッフにとっては、それまで慣れ親しんだ業務以外に、新たに未経験の業務が加わるだけに移行に際しては事前準備や打合せ、訓練を念入りに実施しました。</p> <p>②また、部屋の一般予約に関して、インターネット予約を2018年6月から導入。システム設計はもとより、PCの操作方法や利用者からの問い合わせに関する対応について、事前の計画・準備及び職員・スタッフに向けての訓練を実施。</p> <p>③「利用者満足」に関しては、とにもかくにもスタッフが業務知識に精通することがCSに直結するという観点から、新人からベテランに至るまで教育研修に力を入れています。</p> <p>④一方、お客さまからの苦情やトラブルについては、その内容や経緯、対応についてスタッフ・職員間で共有化をはかり、同様のトラブルが生じないように努めています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料(自己評価表、研修報告書)・ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・利用者サービスの向上を目指して同法人他施設の運営形態の良いところを学びながら受付スタッフの勤務形態を固定時間制からローテーション勤務制に1年以上かけて準備し、職員と話し合い、実行にこぎつけている。首都圏と直結した地域柄からIT技術の知識の習得を希望する利用者への自主事業の開催やインターネット予約システムの導入で部屋利用予約の利便の向上と早期の予約可否の対応に努めている。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

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

## VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>①「あなたの力の1%を あおば の未来に！」の取り組みの中で、藤が丘地区センターでは、青葉区にお住いの高い知見・スキルを有するシニアの方々に、自主事業の講座として「年金講座」、「人生100年時代の資産形成」、「老人ホームの選び方」、「街道をゆく」などのテーマで各講師をお務めいただいています。</p> <p>②男性の平均寿命第1位の青葉区。その平均寿命の延長にほんの少しかもしれませんが、貢献しているのではないかと自負しているのが毎年、年間延べ1000人の参加実績がある「体操教室」があります。多くのシニア男女の方々に参加いただいています。</p> <p>③区の健康診断、子育て支援講座、年間を通しての子育て支援などに優先減免で対応しています。</p> <p>④センターまつりでは、青葉区環境保全型農業ネットワークとの共催により「新鮮とれたて野菜」直売所を開設。朝早くから多くのお客さまが来店され、毎年、直売所は大繁盛。大変賑わっています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認(プレイルームの子育て支援講座等の掲示)・資料(利用料金減免ガイドライン)・ヒアリング、</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>
<p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・前年比106%の14万5千人が施設を利用している。</li> <li>・年間の4大イベント(スプリングフェスティバル、七夕まつり、秋のセンターまつり、節分会)を地域おこしと位置づけているが、その中のセンター祭りは広く自治会、老人会の支援協力を得ていてNPOとの共催による野菜直売所などいろいろな出店も催され、3千人もの市民が参加する地域の恒例イベントとなっている。</li> </ul> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>