横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市城郷小机地区センター
評価シート

横浜市立大学有限責任事業組合

平成28年3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）図書の貸出し、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）組織運営及び体制全般（その他）	36
Ⅵ．その他	37

評価結果の総括

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

	指定管理者　記述(400字以内)	評価機関　記述(400字以内)
Ⅰ.地域及び地域住民との連携	1.PR紙「センターだより」を毎月発行し、城郷地区の各町内会及び、公共施設等にに配布して開催行事等を告知しています。又、町内会で発行する広報誌を頂いてファイルに入れて閲覧できるように図書室に設置しており、要望があれば各種ポスターも掲示板に貼りだしています。 2.毎年7月に演奏活動団体による「城郷ふれあいコンサート」と、11月の土日2日間で実技団体と展示団体による「文化祭」 を開催し、団体との開催までのコミュニケーションを大切にし、地域の皆様に来館頂いて大変喜ばれております。 3.地域の社会福祉活動と協賛による、映画鑑賞会「小机シネマ」を年3回会議室で開催し高齢者の方を中心に喜ばれております。	【評価できると感じられる点】 (1)地域及び地域住民との情報交換 ・「センターだより」を毎月、城郷地区町内会、郵便局、小中学校等、約15団体に1600部を持参配布して掲示や回覧のお願いをし、又、配布したところからの地域情報や地域の広報紙誌を館内に掲示してお互いに情報交換している点。 (3)地域及び地域住民との連携全般(その他) ・小机小学校の「まち」とともに歩む学校づくり懇話会に出席して地域の現状について意見交換や報告を通して小学校と地区センターの連携を密にし、児童の安全・見守りに協力している点。 ・城郷地区社会福祉協議会の総会に来賓として出席し、地域の福祉活動(映画鑑賞会に場所を提供)等に積極的に取組んでいる点。 ・地域の小中学校(3校)を対象に「地区センター」の職場体験を実施して教育活動の一旦を担っている点。
Ⅱ.利用者サービスの向上	1.受付前に投書箱を設置し利用者の苦情・要望等を随時受け付けており、出来るだけすみやかに要望等に対応し、内容を掲示板に毎月張り出しています。 2.毎年11月1ヶ月間「利用者アンケート」を実施し、速やかに対応し掲示板に貼りだしています。 3.年に2回利用者会議を開催し、利用者の生の声として、直接意見を聞いています。 内容を掲示しています。 4.館内に団体にお願いして、制作した作品等を期間を決めて順番に展示して利用者に鑑賞して頂いています。 5.スタッフは利用者に明るく元気に応対しています。 6. 自主事業は利用者の年代層のバランスを考慮し企画しています。又定期的に企画しているものはマンネリにならないように改善にらがけています。	【評価できると感じられる点】 (5)自主事業 ・地域との繋がりをもとにした6講座、ノウハウやネットワークを活かした3講座及び企業との協同企画で地域と連携した多数の地元企業とのコラボ事業が顕著な効果を上げる講座を開催している点。 ・サークル化の成功実績が多数あった点(平成26年度　2講座、平成27年度　2講座) (8)職員の接遇 ・スタッフ全員が仕事に自信を持ち、利用者の反応を楽しんで受付けの応対をしている点。 【提案事項】 (10)利用者サービスの向上全般(その他) ・部屋の稼働率向上につながるよう、アンケートやその他の利用者サービスの分析をセグメント別に詳細な分析を実施することがのぞまれます。 ・より多くの利用者の来訪につながるようなホームページのコンテンツ、デザインに再編成することがのぞまれます。また、分析を行うため、来訪者カウンターを設置しておくと良いでしょう。

Ⅲ．施設・設備の維持管理	1．毎月1回「総合設備点検」を業者に実施して貰い、問題点があれば対応している。 2.法令に沿った点検の実施後に問題点に対応している。 3.自主点検として、港北区指定の点検を実施し報告しています。 4.日常業務として定期点検を4回巡回により実施している。 5.経年に依る劣化等で交換が必要な設備を把握して、順次優先を考慮して修理交換を実施している。 6.スタッフ全員で問題箇所を発見するように指導し、安全面に注意している。	【評価できると感じられる点】 ・日常業務で各室利用状況・事故防止・防犯等点検のため4回/日巡回を実施している点。 ・エレベーターの着床装置交換について区役所と相談が適切になされている点。 ・料理室の包丁はNoが付され、鍵がかけられ、事故防止の観点から厳密に管理されている点。 ・当センターは開館後12年経過しているが、センター全体で清掃が行き届き、異臭もなく綺麗に維持され、特にカーペットの清掃は徹底され、汚れが少ない点。 【提案事項】 ・日常清掃業務はチェックリストで記録を残すと良いでしょう。

	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	1．緊急時対応マニュアルを作成し、スタッフに研修を実施しています。（地震、災害、水害） 2.緊急連絡網を作成しています。 3.年2回「避難訓練」を実施しています。（AED操作含む） 4．ノロウイルス等の汚物対応マニュアルによる安全管理用の備品を準備し対処法を指導しています。	【評価できると感じられる点】 （1）緊急時対応の仕組み整備 ・「嘔吐物処理マニュアル」を作成し、ノロウイルス対策としての専用キットを配備している点。 （2）防犯業務 ・鍵の管理台帳を作成し、鍵の管理責任者（館長）及び鍵ボックスの鍵の管理等管理方法が明確になっている点。 （5）防災業務 ・体育館には消火器が2台設置され、衝突事故防止のためプラスチック・カバーがされている。火災発生時にそのカバーを開け消火器を取り出す方法が、写真入りで分かり易いマニュアルとして掲示されている点。 （6）緊急時対応全般（その他） ・2階と3階の階段の手摺に点字表示が貼り付けてあり、視力の弱い利用者に案内のガイドとしてや安全が配慮されている点。 ・EV内取付けの3方向の鏡が、車椅子利用者や障がい者の出入りの安全に役立っている点。 ・事故発生時の外部連絡・支援機関への緊急連絡網を作成して事務室内に掲示している点。
Ⅴ．組織運営及び体制	1.地区センター委員会を年2回開催し、事業計画及び事業報告を行い、意見集約の上、業務に反映させています。 2.毎週1回、本部担当者を交えて、業務会議を開催しています。 3.受付スタッフと1日13:00と17:00に引き継ぎミーティングを実施し連絡事項を伝え合っています。 4.年2回程度スタッフの研修を中心に休館日を利用して会議を実施しています。（年度方針や業務成績報告等） 5．職員日誌及びスタッフ日誌を毎日記入し、確認して、問題点を抽出し、対応処理を実施しています。 6.本部館長会により、問題点や、情報交換により、運営に反映させています。	【評価できると感じられる点】 （2）職員の資質向上を図るための取組 ・職員のパソコンの技術を生かしアンケート結果の集計をパワーポイントで記述できるように支援した点。 ・受付スタッフが自主的にロビーの配布物を見易く、管理しやすく工夫して展示している点。 ・全くパソコンを打てなかったスタッフが職員の指導で初歩をマスターしつつある点。 【提案事項】 （4）経理業務 ・経理規定に、必ず会計証憑保管年限を明記してください。 ・当センターの会計管理体制のもとでは、本社部門の関与が大きすぎ、センター会計担当者の権限と責任が極めて限定されており、効率的かつ効果的なキャッシュマネジメントへの意識が高まらないため、当センター預金口座の管理責任も含む支出責任および収益責任を与え、合わせて予算作成への参加を促すような現場主体の会計管理体制へと転換することがのぞまれます。

Ⅵ．その他	1.小机小学校の、「まち」とともに歩む学校づくり懇話会に出席して現状報告や地域の意見交換を通して、小学校と地区センターの連携を密にし、児童の安全に注意しております。 2.城郷地区社会福祉協議会総会に来賓として出席し、地域の福祉活動に積極的に関わるようにしています。 3.「健民祭」や「城址まつり」等地域の活性化のためのイベントを応援しています。 4.小・中学校の職場体験を実施して教育活動の一助を担っています。	【評価できると感じられる点】 ①市・区の施策に下記の事業協力を行った点。 ・H27.8.18.横浜市小学校研究会（都築区、港北区、青葉区、緑区4区合同：参加人員200人）に体育室を会場提供。 ・H27. 11.13.城郷地区地域支えあい連絡会主催の「地域見守り支援者研修会」に会場提供し68名を超える地域住民・関係者の参加があった。 ・毎週金曜日10時～12時、港北区の子育て支援の「子育て支援者会場」としてプレイルームを提供。 ②その他特記事項 当館では、前指定管理者からの職員が現館長の業務運営を支援しています。本人の労働意欲の実現と経験知活用の観点から望ましい雇用継続例と感じられました。

Ⅰ．地域及び地域住民との連携

（１）地域及び地域住民との情報交換

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

※地区センター委員会等以外で、地域住民や自治会町内会と情報交換を行う機会を設けているかを確認する。 具体的には、町内会等の会合への参加、利用圏域の不特定多数の住民等へのアンケートの実施、地域情報の館内掲示、地域の広報紙誌などの館内配布、地域の掲示板などへの施設情報の掲示等の活動。
また、区内のどのような関係機関・施設と連携し、どの程度の頻度で、どのような情報交換を行い、施設の運営改善に結び付けているのかを確認する。

指定管理者　記述	評価機関　記述
＜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）＞ 1.城郷地区町内会に、「センターだより」を配布し回覧をお願いしております。また町内会発行物も届けて頂いているのでファイルにして図書室に閲覧出来るように設置しています。またコンサート等のイベントのポスターを町内会の掲示板に貼っていただいています。 2.「センターだより」を小机郵便局、小机農協、社会福祉協議会事務局の「ホットカフェ」、鶴見川流域センター、小机小学校、城郷小学校、城郷中学校にも掲示等をお願いし、別に依頼されるものを配布、掲示しています。区外の地区センターにも配布依頼をお互いに交換で実施しています。 3. 町内会からの行事の案内によりまつり等に出席します。又小学校中学校の行事と連合自治会の健民祭、小机城址まつり等にも参加させて頂いてます。	＜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(センターだよりH27.2月号、配布先一覧H26／27自主事業計画)・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）＞ ・「センターだより」を毎月、城郷地区町内会、郵便局、小中学校等、約15団体に1600部を持参配布して掲示や回覧のお願いをし、又、配布したところからの地域情報や地域の広報紙誌を館内に掲示してお互いに情報交換している点。 ・城郷地区町内会、自治会及び地元の小中学校との連携が深く、健民祭や小机城址まつりなどの諸行事に招待をうけこまめに参加している点。

（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
☑ 開催している	☑ 開催している
☐ 開催していない	☐ 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）＞ ・センター委員会を年2回開催し、事業計画及び事業報告を行っている点。

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
☑ 課題を抽出している	☑ 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

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）＞
・議事録（H27.7.24）を検証
＜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
☑ 対応策を実施している	☑ 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

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）＞
・ヒアリングおよび資料（議事録（H27.7.24）
＜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）＞
・小机小学校の「まち」とともに歩む学校づくり懇話会に出席して地域の現状について意見交換や報告を通して小学校と地区センターの連携を密にし、児童の安全・見守りに協力している点。
・城郷地区社会福祉協議会の総会に来賓として出席し、地域の福祉活動（映画鑑賞会等）に場所を提供して積極的に取組んでいる点。・地域の小中学校（3校）を対象に「当センター」の職場体験を実施して教育活動の一旦を担っている点。

＜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）＞
・城郷地区は人口密度が低く、新旧住民の交流が著しい地域です。歴史を探る年齢層や住民のふるさと志向に応じて、当センター所蔵の小机城の模型、有隣堂出版の「横浜の戦国武士たち」、自主事業の歴史探訪や小机市民の森竹燈篭イベント写真等の総合展示で、城郷歴史遺産の常設紹介を試みてはいかがですか。
・当センターの強みを発揮するために、町内会対象にアンケート等で地域住民の満足度や意向調査を行ってはいかがですか。

Ⅱ．利用者サービスの向上

（１）利用者会議

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

※議事録により確認する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 開催している	☐ 開催している
☑ 開催していない	☐ 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
☑ 課題を抽出している	☑ 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

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27年9月16日議事録） ＜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
☑ 対応策を実施している	☑ 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

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27年9月16日議事録）
＜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
☑ 年1回以上実施している	☑ 年1回以上実施している → ☑ アンケー
☐ 実施していない	☐ 実施していない → ☐ 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）＞
・資料（実施時期（H27.11/25～12/24）、H27利用者アンケート、配布枚数350枚、回答数327枚、回収率93%、質問数11項目）
＜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）＞

・H26とH27の比較では、配布枚数300枚→＞350枚、回答数236枚→＞327枚、回収率78%→＞93%に上がっている点。

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
☑ 課題を抽出している	☑ 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

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27年度アンケート集約結果）およびヒアリング
＜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
☑ 対応策を実施している	☑ 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

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27年度アンケート集約結果）および掲示板
＜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
☑ 公表している	☑ 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

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（掲示板）
＜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）＞

・アンケート結果を利用者が見易いように拡大コピーで作表して、受付前の壁面に掲示している点。

（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
☑ 情報提供している	☑ 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

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
☑ 設置している	☑ 設置している
☐ 設置していない	☐ 設置していない

評価機関　記述

＜設置内容を記述して下さい。（100字以内）＞

・受付にご意見箱（郵便ポスト）を設置している。

＜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）＞

＜評価で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
☑ 仕組みがある	☑ 仕組みがある
☐ 仕組みがない	☐ 仕組みがない

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（苦情解決の仕組み）

＜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）＞

＜評価で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
☑ 周知している	☑ 周知している
☐ 周知していない	☐ 周知していない

評価機関　記述

＜周知方法を記述して下さい。（100字以内）＞

・館内掲示

＜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）＞

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
☑ 記録している	☑ 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

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）＞

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
☑ 対応策を実施している	☑ 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

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（意見・苦情受付及び対応策記録） ＜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
☑ 公表している	☑ 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

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（掲示板） ＜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
＜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）＞ 1．1階入り口に案内図と施設内容、利用時間等を掲示板に表示していて、1階と2階の踊り場の掲示板に利用案内を表示し、2階階段を上がった正面に案内図を表示し、受付前掲示板に利用案内を表示しています。 2．ホームページに案内図と利用案内を掲載しています。 3．「センターだより」に不定期にネットで部屋の予約方法の方法を解り易く案内する記事を載せています。	＜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（受付）及び資料（ホームページ） ＜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）＞ ・「センターだより」にネットでの部屋の予約方法を分かりやすく案内記事を載せている点。 ・ホームページが見やすく、情報もアップデートされている点。 ・「地域のお知らせ」や「自主事業案内」がわかりやすく館内に掲示されている点。

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
☑ 備えている	☑ 備えている
☐ 備えていない	☐ 備えていない

評価機関　記述
＜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）＞ ＜評価で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
☑ 閲覧できる	☑ 閲覧できる
☐ 閲覧できない	☐ 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
☑ 行っている	☑ 行っている
☐ 行っていない	☐ 行っていない

評価機関　記述

＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞
・ヒアリング及び資料(利用案内)
＜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
☑ 全ての職員に実施している	☑ 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

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)＞
・H28.1.25(議事録)計17名(1/25 13名、1/27,1/31,2/3,2/13各1名)
＜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
☑ 年齢や性別が網羅できている	☑ 年齢や性別が網羅できている
☐ 年齢や性別が網羅できていない	☐ 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）＞
・平成26年度、平成27年度自主事業計画書で確認
＜年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

・地域との繋がりをもとにした点（城郷小机シネマ、おはなしの部屋、おもちゃの病院、小学生の書初め教室等）。
・ノウハウやネットワークを活かした点（ふしぎ発見理科ひろば、野菜ソムリエ季節の料理教室講座）。
・地元企業（台所まわり衛生（花王）、ミルクで和食（森永乳業）、メイクアップ（ファンケル）、日本茶講座（伊藤園）、タカナシ乳業(バター作り)、にんべん等）との協同企画で人気のある講座を開催している点。

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
☑ 実施している	☑ 実施している
☐ 実施していない	☐ 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）＞

・計画を一部変更（未実施講座（7件）ーー＞新規追加講座（7件））　変更理由（講師が見つからなかった）。

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

・サークル化の成功実績（平成26年度　2講座、平成27年度　2講座）が多数あった点。
・平成26年度は33講座、平成27年度は37講座と多数の講座を計画し、実施している点。
・有隣堂の幅広いネットワークを利用して講師を依頼している点。

（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
☑ 利用者から希望をとっている	☑ 利用者から希望をとっている
☐ 利用者から希望をとっていない	☐ 利用者から希望をとっていない
☐ 評価対象外施設（＝貸出を行っていない施設）	☐ 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（意見箱、掲示物）、資料（図書発注依頼、新規図書購入・配架スケジュール）、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）＞

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

・利用者の希望があっても購入できなかった場合には、掲示板にその状況を記載し、フィードバックしている点。
・新規購入書籍は、複数の媒体に記載し、アピールをしている点。
・テーマ別に絵本展示したり、地域の歴史の本や歴史的な散歩コースを掲示する等、展示に工夫をしている点。
・自主事業を通じて本とふれあう機会を増やし、貸出冊数の増加に繋げている点。

（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. ホームページにイベント、自主事業の案内、募集要項等を掲載しています。 2. 港北区の広報よこはまと同じく「楽・遊・楽」に掲載をお願いしてます。 3.「センターだより」を発行し、毎月イベント情報を載せています。町内会と自治会。周辺の公共施設にも回覧・掲示板掲載をお願いしています。周辺地区センターにも配布をお願いしています。	＜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（地区センターだよりと配布先一覧、広報よこはま、ホームページ）、ヒアリング ＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ ・ホームページのアクセス分析など、より効果的な広報活動につながる活動がおこなわれていない点。 ＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ ・地区センターだよりを毎月1600枚発行し、町内会や自治会、周辺の公共施設に配布している点。 ・広報よこはま「こうほく」に写真入りの講座紹介を行い集客に繋げている点。

（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
＜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）＞ 1．笑顔で挨拶を徹底しています。 2．利用者の身になって案内、説明をするように徹底しています。 3．団体利用の終了時に10分前に退出していただく際に利用者から苦情がでる事があり、決まり･ルールを守って頂く事を説明をするなどが難しい時があり、相手を怒らせないでお話をするテクニックを研究して応対しましょうと話あっています。 4現状では身だしなみなど問題はありませんが、注意してはいます。 5．電話では受ける時に、「お電話ありがとうございます」と言うなどひと工夫しています。	＜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）＞ 観察のほか交替前後の受付スタッフと対話し下記事項が感じられた。 ･当日出勤のスタッフ全員が、仕事の意義を理解して任されていると自信を持ち、利用者の反応を楽しんで受付けの応対をしている点。 ･受付スタッフがパソコン業務をこなし、受付業務にとどまらず、新来者や高齢者への現場案内、図書室の書架整理など多能な能力を発揮している点。

（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
＜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）＞ 1．利用実績は過去のデータも合わせて比較検討しています。過去の実績とくらべてどのように推移しているのか、伸び率をみて、空き部屋率もみて、伸ばす工夫を考えています。 2．幸いにも稼働率等も鈍化してきてはいますが、伸びてきています。具体的には、料理室、和室の稼働率が良くないので、部屋の持つ特質に沿って自主事業の積極的投入や使い勝手の改善及び利用料金の減額を検討し実施する予定でいます。 3．料理室は設備もしっかりしているので、何とか多くの団体に利用して貰えないかを重点的に検討しています。	＜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）＞ ･料理室の稼働率向上のため、様々な対策を講じているが、料理室の利用率が漸減傾向にある点。 ＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ ･和室を会議室として利用するなどの工夫を行い、稼働率向上に繋げている点。

（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）＞ ・テーマ別の絵本の展示、有隣堂のベストセラー本の紹介、城郷城址や地域の歴史の関連書籍、周辺の歴史散策コースの紹介など、図書コーナーの陳列展示が工夫されている点。 ・定期的にカーペットのシミ取りや、スリッパ清掃、碁石を一子ずつ清掃するなど、美化スタッフが清掃している点。 ＜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）＞ ・部屋の稼働率向上につながるよう、アンケートやその他の利用者サービスの分析をセグメント別に詳細な分析（例えば、利用者属性別、利用時間帯別、部屋別などを組み合わせ、統計的な処理を施したもの）を実施することがのぞまれます。 ・より多くの利用者の来訪につながるようなホームページのコンテンツ、デザインに再編成することがのぞまれます。また、分析を行うため、来訪者カウンターを設置しておくと良いでしょう。

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
☑ 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 ☐ 協定書等のとおり管理していない	☑ 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 ☐ 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）＞ エレベーターの定期点検での指摘事項（H28年2月）：着床部分の装置交換について、区役所の担当部署に報告し、交換時期について調整を進めている点。

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
☑ 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 ☐ 協定書等のとおり実施していない	☑ 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 ☐ 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）＞ 日常業務として午前2回、午後2回巡回点検し、清掃について問題点あれば、美化担当者とコミュニケーションを取り、清掃機具や消耗品補充など連絡を密にしている点。

（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
☑ ある	☑ ある
☐ ない	☐ 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
☑ 揃っている	☑ 揃っている
☐ 揃っていない	☐ 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）＞

料理室の包丁は事故防止の点から、鍵のかかる戸棚に保管されており、用途の異なる包丁それぞれにNoが付され、厳密に管理されている点。

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。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 安全性に関わる損傷等がない	☑ 安全性に関わる損傷等がない
☐ 安全性に関わる損傷等がある	☐ 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）＞
・備品などの安全性に関わる事項ではないが、工芸室の電気炉のそばに”高温・火傷注意”の掲示があり事故防止で注意が喚起されている点。
・料理室の壁面に「油受け点検日毎月15日」のステッカーを貼って調理事の安全と清潔を実施している点。
・料理室ガス元栓開閉の管理方法についてカラーステッカーを貼付し利用者の協力を依頼している点。

（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
☑ 適切に管理している	☑ 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

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
☑ 適切に分別している	☑ 適切に分別している
☐ 適切に分別していない	☐ 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）＞ ・廃棄物について発行したマニフェストは4半期ごとにA票～E票を確認し、適切に処理されたことを確認している点。

（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
＜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）＞ 1．日常の清掃は2名の美化担当が交代で毎日午前中に実施していて、他のスタッフも業務上清掃に関する問題点があれば、対処している。清掃器具や消耗品の補充等で連絡を密にして、建物の美化についてコミュニケーションを取っています。 2．12条点検。毎年の定期設備点検。毎月の業者に依頼している設備点検が実施され、結果を確認し対処している。日常点検において、巡回による確認も実施しています。 3．開館11年でエレベーターの部品、自動ドアの部品等劣化による交換時期が来ていて、業者と調整している。その他空調設備も同様に劣化が想定され、日常で小さな故障が多くなってきていて、区役所の担当部署に随時報告と相談をしています。	＜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）＞ 業務日誌・美化担当勤務表、契約書・定期点検年間計画、ヒヤリング、現場確認 ＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ ・日常清掃は清掃場所・箇所が決まっており、美化担当者の勤務実態、巡回点検で実施状況は確認されているが、清掃場所等チェックリストで記録が残されていない点。 ＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ ・日常点検では午前・午後各2回巡回による確認を行い、問題点 があれば、美化担当者とコミュニケーションを取っている点。　・ 当地区センターは開館後12年経過しているが、センター全体に清掃が行き届き、異臭もなく綺麗さが維持されている。特に美化担当者がカーペットの清掃（汚れ落としに適応洗剤使用）を徹底し、汚れが目につかない点。

（５） 施設・設備の維持管理全般（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）＞ ・駐輪場のバイクと自転車の駐輪の仕方についてステッカーを3か所に表示して利用者の協力による整理を進めている点。 ＜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）＞ 【提案事項】 ・屋上の空調設備の鋼鉄製架台部がマクロセル現象によって全面的に発錆が進行しています。指定管理者による部分的な手直しでは補修が不可能と判断されますので、港北区振興課に報告し区から室外機の元請業者に改善の要請を行うように働きかけてください。

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
☑ 作成している	☑ 作成している
☐ 作成していない	☐ 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）＞

・「嘔吐物処理マニュアル」を作成し、ノロウイルス対策としての専用キットを配備している点。

（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
☑ 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	☑ 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
☐ 協定書等のとおり実施していない	☐ 協定書等のとおり実施していない
☐ 評価対象外施設	☐ 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。＞

☑ 機械警備　　☐ 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
☑ 適切に管理している	☑ 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

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）＞
・鍵の管理台帳及び鍵ボックスの管理状況を現場にて確認した。
＜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）＞

・鍵の管理台帳を作成し、鍵の管理責任者（館長）及び鍵ボックスの鍵の管理等、管理方法が明確になっている点。

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
☑ 定期的に行っている	☑ 定期的に行っている
☐ 定期的に行っていない	☐ 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）＞

・業務日誌のチェックリストで点検とチェックを行い、また、防犯カメラ8台設置している点。

（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
☑ チェックしている	☑ チェックしている
☐ 一部チェックに不備がある	☐ 一部チェックに不備がある
☐ チェックしていない	☐ チェックしていない

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

②事故防止策の研修等を実施しているか？（常勤・非常勤に関わらず）

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

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 全ての職員に実施している	☑ 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

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）＞
・事故防止研修（H28.1.25,13名）、1/27,1/31,2/3,2/13に各1名　計17名全員）議事録で確認。
＜一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

（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
☑ 全ての職員に実施している	☑ 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

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。＞

☑ 設置している　　☐ 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）＞

・研修内容（事故防止研修）においてAEDの操作研修を行った（H28年1/25(13名）、1/27,1/31,2/3,2/13に各1名　計17名全員）。

＜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）＞

・AEDの操作研修は「事故防止研修」と年2回の「避難訓練」の計3回行っている点。
・上記と同日の研修において、過去に当地区センターで発生した事故を取り上げ、対応策を全員で話し合い、対応策の共有を行っている点。

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
☑ 体制を確保している	☑ 体制を確保している
☐ 体制を確保していない	☐ 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）＞

・資料（連絡網や連絡先を職員に配布）及びヒアリングで確認

＜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）＞

（５）防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 作成している	☑ 作成している
☐ 作成していない	☐ 作成していない
☐ 評価対象外施設	☐ 評価対象外施設

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）＞

体育館には消火器が2台設置され、衝突事故防止のためプラスチック・カバーがされている。火災発生時に、そのカバーを開け、消火器を取り出す方法が、写真入りで分かり易いマニュアルとして掲示されている点。

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
☑ 実施している	☑ 実施している
☐ 実施していない	☐ 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）＞

・平成27年度は9月と3月に避難訓練を予定していたが9月は館長が急遽入院したため実施できなかった。平成28年3月に実施する予定で、実施したことを確認した。

＜評価で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）＞

・エレベーター内に正面、左右上方の3方向に鏡が設置されており、車椅子利用者や障がい者の安全が配慮されている点。
・2階と3階の階段の手摺に点字表示が貼り付けてあり、視力の弱い利用者に案内のガイドとして安全が配慮されている点。
・館内各所の避難経路図で、避難方向の指示表示が避難方向と一致している点。
・事故発生時の外部連絡・支援機関への緊急連絡網を作成して事務室内に明示し、掲示している点。

＜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）＞

・災害時対応マニュアルは横浜市モデルを基に、災害時に実際に役立つ当センターの特性を、織り込んだマニュアルとするのが良いでしょう。例えば周辺地区地図、緊急連絡先記載等。

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
☑ 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

評価機関　記述
＜協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。（200字以内）＞ ＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

②協定書等のとおりに開館しているか？

※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
☑ 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

評価機関　記述
＜協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。（200字以内）＞ ＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 公表している	☑ 公表している
☐ 公表していない	☐ 公表していない

評価機関　記述
＜公表方法を記述して下さい。（100字以内）＞ ・（現場確認）事務室内に蔵置しており、受付けに閲覧希望者には申し出ていただく旨の表示をしている。 ＜公表していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞ ＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

（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
☑ 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	☐ 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

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
☑ 全ての職員に実施している	☑ 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

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）＞ ・職員、スタッフ全員を対象にAED操作、事故防止、災害防止、人権について研修。 ・年1回館長会でネット導入、センター間応援派遣等相互協力の研修。
＜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
＜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）＞ 1.研修に参加する人の職務はほかの職員が代わりをするように配慮しています。 2. 研修受講は勤務時間として認知しています。 3. 外部の研修情報をみて業務上有用と思われる研修は参加するようにしています。 4. 同業の他の地区センターで関連イベント等勉強になる催しには出向いて見学なども実施するようにしています。	＜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）＞ ・（確認手段）業務日誌H27.12.16記載及びヒアリング ＜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）＞

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
☑ 情報共有している	☑ 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

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：フロン排出抑制法説明会（横浜市主催H27.2.17）資料に副館長2名の捺印あり。 ＜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）＞ ＜評価で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
☑ 作成し、活用している	☑ 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

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）＞ ・業務内容を午前午後に分け、分単位で執務内容を規定した「スタッフ対応手順のマニュアル（H27.4.1版）」を使用している点。

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）＞ 1．職員の仕事の経験年数や特技等を考慮し、地区センターにおける様々な業務につき、持てる技術を発揮してもらうようにしています。 2．仕事上、パソコン操作などで、わかる人に臨時で教わるようにしています。 3．情報の共有として、1日2回の業務引き継ぎを利用してつたえるようにしていて、それ以外に掲示板に貼ることや業務日誌にも随時記入して回覧するなどを実施しています。	＜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）＞ ・現場確認並びにヒアリング ＜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）＞ ・職員のパソコンの技術を生かしアンケート結果の集計をパワーポイントで記述できるように支援した点。 ・受付スタッフが自主的にロビーの配布物を見易く、管理しやすく工夫して展示している点。 ・全くパソコンを打てなかったスタッフが職員の指導で初歩をマスターしつつある点。 ・重要性や緊急性のある情報を朝礼と午後礼時に即全員に伝えている点。

（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
☑ 整備している	☑ 整備している
☐ 整備していない	☐ 整備していない

評価機関　記述
＜整備していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？

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

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 明確化している	☑ 明確化している
☐ 明確化していない	☐ 明確化していない

評価機関　記述
＜明確化していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ ・本部の規定で館長を指定している点。

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
☑ 全ての職員に実施している	☑ 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

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
☑ 全ての職員から取っている	☑ 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
☐ 取っていない	☐ 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）＞ ・誓約書提出の一覧表を作成して管理している点。

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
☑ 適切に収集している	☑ 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

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
☑ 適切に使用している	☑ 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

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）＞ ・利用申込書に「記入された個人情報は当館からの連絡のみに利用します」と明記してある点。

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、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
☑ 適切な措置を講じている	☑ 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

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）＞

・情報保管庫に収納してあることを確認。

＜一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。（200字以内）＞

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

・利用者に関する資料を情報保管庫に収納し、施錠して情報の保護を行っている点。

（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
☑ 適切に作成している	☑ 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

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
☑ 役割分担を明確にしている	☑ 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 （具体的に:　　）
☐ 仕組みを設けていない	☐ 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（横浜市地区センター経理規定（H25.4.1改定）、「会計報告」）、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
☑ 明確に区分している	☑ 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

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（預金通帳コピー、月次伝票綴）、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
☑ 存在する	☑ 存在する
☐ 存在しない	☐ 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）＞

①2014年4月22日、入金伝票、②2015年4月19日、出金伝票（本部支払分）、③2015年10月27日、出金伝票（ニーズ対応費）を確認した。

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者　チェック	評価機関　チェック
☑ 適切に管理している	☑ 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

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）＞
担当者へのヒアリング
＜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
☑ 目的に沿って支出している	☑ 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

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、資料（ニーズ対応費費使途一覧）、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）＞

・お客様からの要望により、軽量でスムーズに動かせる三面鏡を購入し、安全性と利便性を高めた点。
・利用率が低い料理室の状況改善のために、積極的に用具更新をしている点。

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
＜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）＞ 1．電気、ガス、水道等のの無駄な使用をなくすように日常的に心がけています。 2．水回りの故障等の修理は、研修会に参加して、修理マニュアルにより、自分たちで出来ることは極力自分たちで修理しています。 3．建物や設備の状況確認、点検を定期的に確実に実施することにより、損傷等の早めの対応を実施し、大きな修理等を未然に防ぐ努力をしています。	＜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、資料（メンテナンス講習テキスト）、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）＞ ・当該施設における水道光熱費などの経費について、本社のみが把握しており、センタースタッフ間では分析検討が行われておらず、目標数値やそれに伴う具体的アクションが明示されていない点。 ＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ ・外部業者主催の「水回り修理研修」に参加し、軽微な修理については自ら対応し、修繕費を節約できるように取り組んでいる点。

（５）組織運営及び体制全般（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）＞ ・経理規定に、必ず会計証憑保管年限を明記してください。 ・当センターの会計管理体制のもとでは、本社部門の関与が大きすぎ、センター会計担当者の権限と責任が極めて限定されており、効率的かつ効果的なキャッシュマネジメントへの意識が高まらないため、当センター預金口座の管理責任も含む支出責任および収益責任を与え、合わせて予算作成への参加を促すような現場主体の会計管理体制へと転換することがのぞまれます。

Ⅵ. その他

指定管理者　記述	評価機関　記述
＜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）＞ 1．市や区の事業の一貫として地区センターを利用する際には、地域住民に日頃の運営を通してのつながりをうまく活用して、事業の成果を出せるように協力しています。	＜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）＞ （確認手段）：ヒアリング、港北区ホームページ ＜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）＞ 市・区への下記の事業協力を行った点。 ・H27.8.18.横浜市小学校研究会（都築区、港北区、青葉区、緑区4区合同：参加人員200人）に体育室を会場提供。 ・H27. 11.13.城郷地区地域支えあい連絡会主催の「地域見守り支援者研修会」に会場提供し68名を超える地域住民・関係者の参加があった。 ・毎週金曜日10時～12時、港北区の子育て支援の「子育て支援者会場」としてプレイルームを提供。
＜②その他特記事項があれば記述して下さい。（400字以内）＞ 1．平成26年8月に城郷小机地区センター及び城郷小机地域ケアプラザの開館10周年を記念して合同で、8月3日（日）に「10周年記念城郷ふれあいコンサート」を体育室にて開催し、8月10日（日）に10周年記念式典を会議室で開催しました。	＜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 ＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞ ・当館では、前指定管理者からの職員が現館長の業務運営を支援しています。本人の労働意欲の実現と経験知活用の観点から望ましい雇用継続例と感じられました。 ＜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）＞ ・エネルギー削減の有効な手段・方法として①電力料・水道量の検診結果について前年同月実績との比較による差異原因の追及②契約電力量の見直し、③他の地区センター使用エネルギーの面積当りの実績比較と差異原因の追及、④照明度測定による適切な照明の実施があげられます。

◆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
	(5) 自主事業	事業計画書、事業報告書等	特記仕様書における自主事業の項目
	(6) 図書の貸出し、購入及び管理	-	特記仕様書における図書コーナーの項目
	(7) 広報・PR活動	チラシ、広報よこはま、HP、パンフレット、PR誌等	特記仕様書における施設情報の提供、施設のＰＲの項目
	(8) 職員の接遇	-	-
	(9) 利用者サービスに関する分析・対応	-	-
	(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	-	-
Ⅲ. 施設・設備の維持管理			
	(1) 協定書等に基づく業務の遂行	点検等報告書等	基本協定書・仕様書・事業計画書における維持管理の項目
	(2) 備品管理業務	備品台帳等	特記仕様書における備品管理業務の項目及び基本協定書における備品等の扱いの項目
	(3) 施設衛生管理業務	研修資料等	基本協定書における廃棄物の対応の項目
	(4) 利用者視点での維持管理	-	-
	(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	-	-
Ⅳ. 緊急時対応			
	(1) 緊急時対応の仕組み整備	緊急時マニュアル等	仕様書における緊急時の対応等に関する項目
	(2) 防犯業務	機械警備等の契約内容等がわかる資料、実施状況がわかる資料等	特記仕様書における保安警備業務の項目
	(3) 事故防止業務	事故防止に関するマニュアル、研修等資料等	仕様書における危機管理意識に基づく健全かつ安全な業務執行の項目
	(4) 事故対応業務	事故対応に関するマニュアル、研修等資料等	基本協定書における緊急時の対応についての項目
	(5) 防災業務	指定管理者災害時対応マニュアル、消防計画届出書等	特記仕様書における災害等緊急時の対応の項目
	(6) 緊急時対応全般(その他)	-	-
Ⅴ. 組織運営及び体制			
	(1) 業務の体制	事業計画書、業務日誌等	特記仕様書における開館時間の項目及び仕様書における職員の雇用等に関すること及び事業計画書等の作成・公表の項目
	(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	研修計画、窓口等の対応手順マニュアル等	特記仕様書における職員の雇用・配置体制に関する留意事項の項目
	(3) 個人情報保護・守秘義務	個人情報に関する研修資料等	仕様書における個人情報保護に関する項目
	(4) 経理業務	事業計画書、収支決算書等	-
	(5) 組織運営及び体制全般(その他)	-	-
Ⅵ. その他			

地区センター

評価シートチェック項目一覧

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		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		
	（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		

地区センター

評価シートチェック項目一覧

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
				備えていない		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
				閲覧できない		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
				行っていない		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
				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
	（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
				年齢や性別が網羅できていない		年齢や性別が網羅できていない
		②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？	レ	実施している	レ	実施している
				実施していない		実施していない
	（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？	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
				利用者から希望をとっていない		利用者から希望をとっていない
				評価対象外施設（＝貸出を行っていない施設）		評価対象外施設（＝貸出を行っていない施設）
		不備の数	**0**		**0**	
Ⅲ．施設・設備の維持管理	（１）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？	レ	協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している	レ	協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している
				協定書等のとおり管理していない		協定書等のとおり管理していない
		②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？	レ	協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	レ	協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
				協定書等のとおり実施していない		協定書等のとおり実施していない
	（２）備品管理業務	①指定管理者所有の備品と区別した、地区センター（市所有）の備品台帳があるか？	レ	ある	レ	ある
				ない		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
				揃っていない		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
				安全性に関わる損傷等がある		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
				適切に管理していない		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
				適切に分別していない		適切に分別していない
		不備の数	**0**		**0**	
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？	レ	作成している	レ	作成している
				作成していない		作成していない
	（２）防犯業務	①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？	レ	協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	レ	協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
				協定書等のとおり実施していない		協定書等のとおり実施していない
				評価対象外施設		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
				適切に管理していない		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
				定期的に行っていない		定期的に行っていない
	（３）事故防止業務	①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか？	レ	チェックしている	レ	チェックしている
				一部チェックに不備がある		一部チェックに不備がある
				チェックしていない		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
				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

地区センター

評価シートチェック項目一覧

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）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）	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
		②事故発生時の連絡体制を確保しているか？	レ	体制を確保している	レ	体制を確保している
				体制を確保していない		体制を確保していない
	（５）防災業務	①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？	レ	作成している	レ	作成している
				作成していない		作成していない
				評価対象外施設		評価対象外施設
		②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？	レ	実施している	レ	実施している
				実施していない		実施していない
		不備の数		0		0
Ⅴ．組織運営及び体制	（１）業務の体制	①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？	レ	協定書等の職員体制をとっている	レ	協定書等の職員体制をとっている
				協定書等の職員体制をとっていない		協定書等の職員体制をとっていない
		②協定書等のとおりに開館しているか？	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	レ	作成しており不備がない
				作成しているが不備がある		作成しているが不備がある
				作成していない		作成していない
		②職員に研修を行っているか？（常勤・非常勤職員に関わらず）	レ	全ての職員に実施している	レ	全ての職員に実施している
				一部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	明確化している	レ	明確化している
				明確化していない		明確化していない
		③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年１回以上実施しているか？（常勤・非常勤に関わらず）	レ	全ての職員に実施している	レ	全ての職員に実施している
				一部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
				取っていない		取っていない
		⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？	レ	適切に収集している	レ	適切に収集している
				適切に収集していない		適切に収集していない
		⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？	レ	適切に使用している	レ	適切に使用している
				適切に使用していない		適切に使用していない
		⑦個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために適切な措置を講じているか？	レ	適切な措置を講じている	レ	適切な措置を講じている
				一部適切な措置を講じていない		一部適切な措置を講じていない
				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
		不備の数		0		0
不備の合計				0		0