

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

桜道コミュニティハウス  
評価シート

評価機関名：NPOリブグリーン

平成25年1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
<b>III. 施設・設備の維持管理</b>	18
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	18
(2) 備品管理業務	19
(3) 施設衛生管理業務	20
(4) 利用者視点での維持管理	21
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	21
<b>IV. 緊急時対応</b>	22
(1) 緊急時対応の仕組み整備	22
(2) 防犯業務	22
(3) 事故防止業務	24
(4) 事故対応業務	25
(5) 防災業務	26
(6) 緊急時対応全般(その他)	26
<b>V. 組織運営及び体制</b>	27
(1) 業務の体制	27
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	28
(3) 個人情報保護・守秘義務	31
(4) 経理業務	33
(5) 組織運営及び体制全般(その他)	36
<b>VI. その他</b>	37

## 評価結果の総括

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

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 地域 及び 地域 住民 との 連携	<p>◇地域及び地域住民との情報交換地域特性を活かした運営を行っている。</p> <p>◇防犯・防災面で地域との協力、防犯灯終夜点灯。</p> <p>◇施設周辺道路等美化清掃。</p> <p>◇運営委員会、利用者会議で地域の方々の協力参加。</p> <p>◇文化祭への地域団体・事業所、地域住民の参加。 ◇地域の特性を生かした自主事業の実施。地域の担い手との共催の事業展開、地域施設の活用。 ◇地域行事「港南桜まつり」への参加。</p> <p>◇連合町内会、子ども会、青少年指導員協議会等の定例会が行われ、相互に情報交換を行い、行事等の情報の共有化を図っている。</p>	<p>連合町内会、子ども会、青少年指導員協議会等と密接な情報交換を行って、連携を深めている。</p> <p>地域の行事である「港南桜まつり」へ参加し、コミュニティハウスが開催する「文化祭」には地域の団体・事業所の協力と参加をいただいている。</p> <p>日常の周辺道路の清掃・美化活動、防犯・防災面でも協力し、地域と常に協働している。</p>
II ・ 利用者 サー ビス の 向上	<p>◇苦情・意見はご意見箱の他ご意見ダイヤル、受付窓口、電話でも聴取し迅速に対応している。また、自主事業終了時のアンケート、利用者アンケート、運営委員会、利用者会議での意見交換や地域及び利用者ニーズを取り入れ、地域事業所や行政との連携も密に行い事業を展開している。</p> <p>◇職員研修、引継ぎ、申し送り時に意識化を図るとともに笑顔で挨拶を心がけ、丁寧な対応、きめの細かいサービスを通して利用者の満足向上を目指している。</p> <p>◇施設案内や利用案内等、配布、掲示、HP等による周知、夜間利用6か月先の申込、図書予約、希望図書購入の受付、花種(ツルコザクラ)提供、受験期間の部屋提供、寒い冬にお湯サービスをしている。</p>	<p>利用者サービスの向上を図るため、日頃から利用者の苦情・意見・要望を聞き、職員間で検討し対応策を講じている。</p> <p>アンケートや運営委員会、利用者会議での意見から課題を抽出し対応策を検討し、実施している。</p> <p>自主事業では、「高齢者の健康づくり」「子育て世代の交流の場の提供」「地域防災」等利用者・地域のニーズに即した事業を直ちに実施している。</p> <p>常に利用者の声を聞き、サービスの向上に努めている。</p>
III ・ 施設 ・ 設備 の 維持 管理	<p>◇設備、機器、資材等は職員、委託業者による設備巡視点検を定期的に行なっている。また、不具合が生じた場合は速やかに施設設置者である横浜市に報告すると共に区と調整をして安全処置を講じている。職員の手でできるものは修理をし、利用者の安全を第一に考え迅速に対応している。</p> <p>◇日常清掃は、専任の作業スタッフを配置し、館内外の整理・整頓・清掃を行い、清潔で安全な維持管理を保っている。</p> <p>◇緑化管理により、年2回樹木の剪定・草刈りを実施、防犯、害虫発生、カラスの巣の予防管理を行っている。</p> <p>◇物品の消毒・清掃・点検は、清潔に安心安全に利用できるよう適宜行っている。</p>	<p>設備の点検は外部専門業者に委託し実施している。日常清掃は専門スタッフがマニュアルに沿って実施しチェックシートで確認している。定期清掃は外部専門業者により2ヶ月に一度実施している。</p> <p>植栽の管理も良好で、落葉や雑草も目立たず気持ちの良い環境を維持している。</p> <p>建物の経年劣化を感じさせない状態に、維持管理を行い利用者は気持ちよく利用できる。</p>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 緊急時対応	<p>◇緊急時に関係機関への通報等を速やかに行うためにマニュアルや緊急連絡網を準備している。</p> <p>◇緊急通報システム及び防犯ベル、防犯カメラ、防犯ミラー、常備灯(各部屋・通路)を設置。</p> <p>◇利用者を含めての避難訓練を実施している。</p> <p>◇緊急時(地震・事故・不審者・火災)の手順表を作成し掲示している。</p> <p>◇職員研修では常に緊急時対応の共通化を図り、消防署員によるAEDの使用法や応急処置の仕方等の研修も行なっている。この他にも施設協会の全体研修で職員の防災の意識を高めている。</p> <p>◇事件や事故は、各施設の事例を集めた「ヒヤリ・ハット集」を参考に予防及び早期発見に役立てている。◇「緊急時災害対策マニュアル」を作成し、職員研修でも共通理解を図っている。</p>	<p>緊急時(地震・事故・不審者・火災)の手順表を作成し、掲示している。職員は消防署の協力を得てAEDの使用法と応急処置の講習を受け、緊急時に備えている。</p> <p>横浜市桜道コミュニティハウス緊急時災害対策マニュアルを作成し、職員に研修を行っている。</p> <p>日常少人数の職員体制であり、機械警備に付加した緊急通報システムを導入し、緊急時の警備体制の強化を図っている。</p>
V 組織運営及び体制	<p>◇指定管理者である港南区区民利用施設協会は地区センターをはじめ10施設の管理運営を行なっている実績を生かし、当施設の組織運営、設備保全、人事労務の一元管理による経費削減及び運営の透明化を行っている。</p> <p>◇職員の配置は、管理責任者の館長(協会事務局長兼任)1名、副館長1名、スタッフ10名(受付スタッフ6名、作業スタッフ2名、変則スタッフ2名)を配置し、サービスの充実及び、利用者の利便、安全性を確保している。</p> <p>◇当館の職員研修会の他に協会の全体研修、横浜市の研修に積極的に参加し、職員の資質向上、情報共有を図るための取り組みを行なっています。</p>	<p>職員の研修は、コミュニティハウス独自の研修と港南区区民利用施設協会の研修を活用し資質向上に努めている。</p> <p>港南区区民利用施設協会が指定管理者として運営管理している他の施設の情報を活用し、サービスの向上や、労務管理を含む経費の節減を図っている。</p> <p>体制は複数勤務者を配置し、利用者により良いサービス提供を目指し努力している。</p>
VI その他	<p>◇当館は、港南区の行政機関が置かれている区の中心に位置し、地域特性を生かし、近隣の事業所や地域と協働して自主事業や文化祭等で連携をとり、地域に密着した運営を行なっている。</p> <p>◇職員は常に施設基本方針を心がけ業務にあたり、利用の拡大とサービスの向上に努めている。</p> <p>◇図書予約サービスは利用者に評価され、身近な施設で図書館より早く話題本が読めると好評。その他にも大活字本、夏休み課題図書、雑誌等配架している。◇利用数・部屋稼働率(特に夜間)、図書貸出冊数ともに増加している。</p> <p>◇緑の協会「花やぐまち事業」に参加、緑化に貢献。また、資源循環局「インクカートリッジ里帰りプロジェクト」「ペットボトルキャップ回収」近隣小学校の「バルマーク収集」に協力。</p>	<p>市・区と情報交換を緊密に行い、利用者の要望を踏まえた自主事業を行っている。</p> <p>利用者から要望のある震災時の対応を区の協力を得て自主事業で講習会を開催している。</p> <p>高齢者の健康づくりや活動グループ作りの事業を開催し、利用者のニーズに対応している。</p> <p>地域住民が気軽に活用し、相談し集えるコミュニティハウスとして今後も発展していくことが確信できる。</p>

# I. 地域及び地域住民との連携

## (1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>◇地域町内会・子ども会掲示板、回覧板等、ちらしや広報紙の配布及び連合町内会、子ども会の定例会への参加などを通して地域との情報交換を行なっている。 ◇地域で開催される「夏祭り」や「港南桜まつり」に参加。桜まつりには施設を開放し、食事・休憩所、子ども遊びコーナーを開催し、終了後は職員で近隣周辺の美化清掃にあたる。◇施設主催の「文化祭」では地域町内会、福祉団体、横浜刑務所、笹下地区保健活動推進委員会、港南中央地域ケアプラザの協力で実施した。 ◇自主事業は、子育てに関する地域活動を自主的に展開している「10代子育て塾運営委員会」と共催。また、港南区総務課、福祉保健センター、神奈川県警察本部、横浜少年鑑別所、区民利用施設9施設と連携。今後、港南区食生活等改善推進委員会、港南消防署等との連携を図り展開していく。</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、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>地域連合自治会主催の「港南桜まつり」や「夏祭り」に連携協力をし、休憩場所・トイレの提供、子供のあそび場所の提供をしている。 施設主催の「文化祭」では地域町内会、笹下地区保健活動推進委員会、港南中央地域ケアプラザ等の団体の協力を得て開催している。</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> <p>運営委員会開催時の資料は自主事業等の写真を活用し、統計グラフなどを含め理解しやすい事業報告や資料を提供し、審議やご意見をいただいている。</p>	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            資料、ヒアリング。            &lt;課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>地域の代表から地域の防災力向上に協力してほしいとの意見をいただき、自主事業「まさかの時・・・知っておこう！防災対策」に発展している。</p>	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

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

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>文化祭・自主事業開催時、地域の自治会や団体との連携をとり、それに加えて区役所の活動支援センターに登録されている方々に体験できる場を提供し、人材の育成に結び付けている。            横浜刑務所・少年鑑別所・区役所や地域の施設と連携し、自主事業や行事を行っている。</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>

## 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)>	
利用者会議開催は、2ヶ月程度前から開催の案内を行いより多くの利用団体の参加を働きかけている。	

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、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)>	
課題を抽出している。実施可能な事項は職員で検討し、直ちに実施している。	

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)> 現場確認、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)>  ゴミの扱いについては、利用室内に掲示してある。 夜間使用グループ等の受付を2ヶ月前からから6ヶ月前まで拡大している。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

※アンケートは、市のアンケート様式を使って行うアンケート、または独自作成のアンケートなど。アンケートでなくても、利用者の声を幅広く聞くことがあれば、実施していると判断する。なお、自主事業に対するアンケートとは異なる。ただし、自主事業に対するアンケートの一部で施設全体のサービスについても質問している場合は、実施していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 平成24年2月1日から2月29日までアンケートを実施し、503名の方々から回答をいただいている。 <実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  アンケートとの基本項目を毎年同じ項目で行い、利用者のサービスに対する意識の変化と推移を確認している。	



②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料、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
<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、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)>  空調機の効力が低下したとの指摘にすぐに対応し、専門業者による整備を実施し、要望に応えている。 日常の点検で確認できなかった、机のがたつきもすぐに対応している。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1 つ以上の媒体（館内掲示・広報紙誌・ホームページなど）で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にと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	
<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。            &lt;公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>アンケート集計後、2ヶ月間館内の掲示板で掲示し公表している。            運営委員会、利用者会議、理事会等でアンケート集計結果とご意見・ご要望をまとめ、対応策を決め報告している。</p>	

(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	
<p>&lt;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)&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>ご意見ダイヤルの利用方法と指定管理者名・期間をポスターで掲示し、情報を提供している。</p>	

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 type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 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)> 受付の横に、ご意見箱を設置している。	
<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)> ご意見箱は、カラーにする等目立つ工夫をして設置している。	

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 type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 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)> 現場確認、ヒアリング。	
<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)> 利用者の、苦情等に対する対応手順、責任者が明確になっている。	

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 type="checkbox"/> 周知していない	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 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)> 館内に苦情解決の仕組みを掲示し、利用者等に周知している。	
<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
<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)>	
利用者から寄せられたご意見、苦情等はファイルに記録している。窓口でお聞きしたものは、苦情・意見要望受付票に記録している。	

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)> ヒアリング。	
<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
スタッフ連絡ファイルや始業前のミーティングで寄せられた意見・要望等に対応策を検討し、実施方法も伝達している。館で対応できないものは、協会事務局・区に所定の様式で報告している。	

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"/> 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、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)>	
館内の掲示板で掲示し公表している。 運営委員会への報告書にも記載し公表している。	

#### (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>◇当日の部屋利用案内及び2か月先(夜間に限り6か月先)までの部屋の利用状況は玄関ホールに掲示板を設置。◇事業計画書、事業報告書、利用者アンケート、運営委員会、利用者会議議事録、苦情・意見等は公開し、受付窓口で閲覧できるようにし、ホームページでも案内している。◇「施設案内」「利用案内」「図書利用案内」「自主事業チラシ」「コミュニティだより」は受付窓口常備している。◇自主事業チラシ等は必要に応じて、地域町内会掲示板、回覧板、地下鉄駅、区役所、他施設、区民活動支援センター、保育園等に配布。◇筆談での受付対応の案内掲示。◇当館利用のサークルの情報を種類別に整理、ファイル化して受付、ホームページで公開、案内をしている。</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、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>受付に ①施設案内 ②ご利用案内 ③図書利用案内(大人用・子供用)を設置している。区役所内・区民活動支援センターに利用案内を設置し、ホームページにも掲載している。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか?

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p>&lt;備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>受付カウンターに利用案内を設置し、初めての来館者のときはスタッフが丁寧に説明を行っている。</p>	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる <input 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)>	
利用要綱は窓口に用意されている。	

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、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)>	
利用申込みが重複したときは、利用者が参加する方法で抽選を行っている。	

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、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)>	
平成24年4月23日 全職員対象に「人権について」の研修会を実施している。	

## (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。 <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)>	
自主事業の計画書、実施報告書で年齢や性別等に偏らない自主事業を提供していることが確認できる。	

### 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)>	
参加希望者が計画人員より多い場合には、講師と調整し、回数を増やすなどの対応を行っている。	

## (6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input type="checkbox"/> 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、ヒアリング。                      &lt;利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用者から希望を聞き、市立図書館の予約状況等情報収集を行い、購入図書の選定を行っている。                      また、夏休みには課題図書を購入し貸し出しを行い、好評を得ている。</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>◇「桜道コミュニティだより」は年5回発行し、施設のお知らせ、自主事業案内、新着本案内等を館内掲示、地域町内会掲示板やホームページに掲載し、受付窓口でも配布。                      ◇自主事業の講座案内は広報よこはま港南区板、横浜カレンダー、ホームページ、地域情報誌へ掲載し、町内会掲示板・回覧板や子ども会回覧板、館内掲示、区役所、区民活動支援センター、他施設にも施設・利用案内とともに配布して幅広い世代に情報がいき渡るよう積極的に働きかけている。                      ◇他公共施設へのパンフレットちらし設置。                      ◇地域行事「港南桜まつり」で施設案内・自主事業ちらし等を配布した。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料、ヒアリング。                      &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>コミュニティだよりを季節ごとと、新年度の年間5回発行し、館内の掲示と近隣自治会の掲示板での掲示をお願いしている。                      ホームページや区の広報誌、タウンニュースに情報を積極的に提供し、広報活動を実施している。</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>◇全職員が定められた制服を着用し、名札を胸につけ、職員と判別できるようにしている。名札の裏に館の運営方針を記し、常に意識を高め利用者への対応に生かしている。</p> <p>◇利用者が気軽に安心して気持ちよく利用できるように受付に「明るく、さわやかで、親切に対応」と掲示し、常に笑顔であいさつの声かけをし、丁寧な対応、きめ細かなサービスの向上に心がけている。このことは利用者アンケートでも高い評価をうけている。</p> <p>◇利用者の一度に複数の問い合わせは、順番に対応することを丁寧に案内している。</p> <p>◇電話には迅速に対応し、必ず施設名と自分の名前を名乗り、内容も的確に丁寧に対応している。電話対応マニュアルも用意している。</p>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>職員は名札を着用し、裏面に運営方針を入れ常に丁寧に利用者・来館者を接遇している。職員の接遇は、こやかで気持が良い接遇を行っている。</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)&gt;</p> <p>◇施設の「利用者数」「部屋稼働率」「図書貸出冊数」は増加している。部屋稼働率は午前・午後はおおむね70%～80%で、特に夜間の部屋稼働率は60%に達する月もあり、平均50%にもなる。</p> <p>◇部屋の多目的利用や利用回数の緩和、夜間申込受付の6か月先の予約申込みが可能となり、サービスの充実に努めている。</p> <p>◇常設している「ご意見箱」、自主事業実施終了後の「アンケート」、年に1回実施している「利用者アンケート」及び受付窓口、電話等の聴取により寄せられた意見は速やかに検討し、改善している。聴取したご意見はファイルに記入して全職員、利用者が閲覧できるようにし、回答を公開している。</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>毎月利用状況を時間別、利用階層別、居住区別に分析し改善を行っている。特に夜間利用申込みを6ヶ月前からに改善し、利用しやすい環境にしている。</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)>

館内の装飾や植栽の植え付けなど職員が工夫し季節感のある環境に努めている。

<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協定書等のおとり建物・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"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のおと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)>	
設備の点検は外部専門業者により実施し、記録はファイルされている。建物は市との協定で、職員による目視点検を行っている。	

##### ②協定書等のおと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"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のおと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)>	
日常の清掃は、清掃スタッフが施設の内外の清掃及び植栽の管理を行い、チェックシートで確認し、記録を残している。作業内容はマニュアル等で明確になっており、落葉の多い時期は、施設周辺の清掃も行い、周辺の環境にも気を使った清掃を行っている。	

## (2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p>&lt;備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>備品台帳は、分類や保管場所が明確に分類されており、指定管理者の台帳共に適切に管理されている。</p>	

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>備品の確認 ①デジタルカメラ 1台 有り ②プロジェクター 1台 有り ③ホワイトボード 1台 有り ④パソコン(図書貸し出し用) 1台 有り ⑤FAX用複合機 1台 有り 以上確認が出来た。</p>	

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

※施設の利用状況により確認できない備品を除き、現物を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p>&lt;安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>備品は、利用者が安全に利用できる状態に保持されている。利用後に点検を行い、幼児用の玩具やスリッパ・囲碁・図書は定期的に丁寧な消毒・清掃を行っている。</p>	

### (3) 施設衛生管理業務

#### ①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&lt;適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>横浜市のゴミルート回収に参加し、分別・処理は適切に行っている。利用者には、ごみの持ち帰りを館内に掲示、案内することで市の推進するごみの減量化の啓発も行っている。</p>	

#### ②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している	<input 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 type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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>ゴミ容器は分別の表示を行い、適切に分別を行っている。「ヨコハマ3R夢」の方針に基づきインクカートリッジの回収にも取組んでいる。「エコキャップ」回収にも参加し、社会貢献事業にも取組んでいる。</p>	

#### (4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&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>◇施設・設備等の管理・清掃は職員の他、委託業者により、異状・不具合を見つけた場合は速やかに報告し、必要な対応を行っている。</p> <p>◇土手の草刈は年2回(6月・9月)に専門業者に依頼、施設の樹木の剪定は年1回実施し、防犯、害虫、カラスの営巣の予防に備えている。</p> <p>◇横浜市緑の協会「花やぐまち事業」に参加、1年を通して花苗や園芸用資材を購入し、施設の緑化、花壇の整備管理を行い、利用者だけでなく、近隣住民も散策見学に来館するなど施設の緑化美化の実践を推進展開している。</p> <p>◇幼児のおもちゃ、囲碁の基石・図書、スリッパ等は定期的に消毒清掃をし、CDプレイヤーやマイク等は必ず貸出す際にチェックをしている。</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、資料。</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>施設・設備の管理は職員と外部専門業者に委託し、清潔で安心して利用できる状態に保持されている。外構・植栽の管理も良好で、気持のよい状態に保持されている。</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>入口の床に防滑シートを貼り、利用者がより安心して利用できるように配慮している。地域の桜並木に配慮し植栽の手入れ、害虫の駆除等も適切に維持・管理を行っている。</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)>	
緊急時の対応手順は、カラーで分かりやすく事務室内に掲示され、誰もが的確に対応できるようになっている。地震時のマニュアルも整備され、研修で職員にも周知されている。	

### (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)>	
機械警備に加えて、緊急通報システムを導入し、緊急時発報により警備会社に通報される体制を備えている。	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<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。 <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)>  セキュリティーカードと鍵は管理者別にナンバーがあり、管理者が明確になっている。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<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)>  施設内外の定時巡回等職員が行っており、業務日誌で館長・副館長が確認できるようになっている。	



### (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)>	
設備については、専門業者による点検実施と記録がファイルされ、また、建物等は毎日の巡回時に職員が目視点検するなど適切に管理されている。	

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)>	
平成24年7月23日 「事故防止について」のテーマで全職員対象に研修会を実施している。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
事故防止や地震対策の研修が行われ、職員に周知されており、特に、避難誘導訓練時にはアナウンス・利用者参加の誘導訓練を行うなど、実効性の確保に取り組んでいる。	



(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
横浜市と協働して横浜市桜道コミュニティハウス災害対応マニュアルを作成している。	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
平成24年8月31日 利用者参加の避難訓練を実施している。同時に地震発生時の対応を説明し、港南消防署の協力を得てAED操作訓練、消火器操作訓練を実施している。	

(6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
<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)>
横浜市桜道コミュニティハウス災害対応マニュアルを利用者会議や運営委員会においても説明し、理解をいただいている。 緊急時用の最小限の災害備蓄品を備えている。 緊急時通報システムの導入を含め、緊急時への対応に努めている。

## 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> <p>協定書で定めた常時2名以上の職員体制である。</p>	

#### ②協定書等のおりに開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない
評価機関 記述	
<p>&lt;協定書等のおりに開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&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>開館時間は、余裕をもって早めに開館し、来館者を外で待たせることのないようにしている。</p>	

#### ③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<p>&lt;公表方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>閲覧用の事業計画書・事業報告書を設置し、閲覧できることを掲示板に掲示し公表している。</p> <p>&lt;公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>事業報告書・事業計画書は運営委員会で報告する他、いつでも閲覧できるよう窓口に用意している。</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)>	
職員の研修計画を作成し、研修内容、研修対象者、研修目的、時期等が明確になっている。採用時は協会にて接遇、個人情報取り扱い、人権擁護に関する研修を実施している。	

### ② 職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
「横浜市民防災センター見学」の研修を行っている。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
研修については、館で行うもののほか、協会での全体研修のいずれも勤務として位置づけ行われている。実施後出席者全員からアンケートをとり、感想や意見及び施設運営上の意見も記入している。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>◇施設職員研修会は全員が参加しやすいように、1か月前より回覧により周知して、施設の休館日に勤務時間として実施している。</p> <p>◇施設協会の全体研修会は非常勤職員が隔週勤務のため2回に分けて実施している。</p> <p>◇各種研修実施案内及び研修資料は職員に供覧して周知し、情報の共有化を図っている。</p> <p>◇業務上必要な研修においては、交通費等の研修費用の全額補助、研修受講を勤務時間として認知している。</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;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>研修については、業務を遂行する上で欠かせないものであるとして、勤務として扱い、交通費など必要な費用弁償が行われている。また、外部研修の情報提供も行い職員の参加機会を作っている。</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
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料、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> <p>研修の実施に際しては、必ず資料を用意している。また、必要な資料については、全職員に回覧し、情報の共有化を図っている。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
「受付業務マニュアル」「図書マニュアル」等業務内容別、時間帯別に整理し分かりやすい工夫がされており、各自所有するとともに、常時窓口に備えてある。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
◇研修会出席の内容はマニュアルにまとめ、職員研修会で全員に周知している。(個人情報・人権・ごみルート回収等) ◇受付対応マニュアル及び各時間帯のマニュアル、自主事業ファイルを受付に設置しているほか、スタッフに配布している。 ◇スタッフはローテーション勤務のため、申し送り事項や確認事項を「スタッフ連絡ファイル」「予約状況一覧表」に記入し、全員が確認し全職員一人ひとりが格差のない均一なサービスを提供できるように取り組んでいます。また、勤務交替時には常勤者も一緒に引き継ぎ、情報の共有化を徹底して図れるようにしている。 ◇事件・事故は区民利用施設協会の各施設での事例を集めた『ヒヤリ・ハット集』を参考にして予防、早期発見に役立っている。	資料、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)>
	申し送り、確認事項は、「スタッフ連絡ファイル」に記入し、勤務交替時の引き継ぎと合わせて、全員が目を通すこととなっている。他施設のヒヤリハット集や参考となる事故情報などは、回覧し、事件事故の未然防止に取り組んでいる。

### (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)>	
協会で10か条を定めて新採用時及び毎年定期的に研修で取り扱いの周知徹底を図っている。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化している <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化している <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
館長を責任者として研修時に周知している。	

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

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

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)>	
平成24年4月23日に個人情報取り扱いについての研修を実施している。新規採用時にも協会でも研修を実施している。	



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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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>職員全員より誓約書を取っている。</p>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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>利用者や事業参加者の情報収集は、必要最小限にするとともに、利用団体登録票・占用利用申込書には、目的以外の使用をしないことを明記し、活動情報の提供の可否についても確認している。</p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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>団体登録票で情報の公開を希望しない場合は、別ファイルにし施錠できる書庫に保管している。</p>	

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

※個人情報を適正に管理するため、離席時のコンピュータのロック、コンピュータや個人情報の含まれた書類等の施錠保管、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)>  個人情報のファイルは、施錠した書庫で管理している。また、コンピュータは、セキュリティワイヤーで固定、パスワードを設定し管理、個人情報の含まれた書類の廃棄は、シュレッダーを使用し、適正な管理をしている。	

#### (4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

※出納帳等の帳簿において、指定管理料、利用料金、自主事業における実費収入等明確にしているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  経理書類は、適切に作成している。	

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)>	
施設と協会事務局でダブルチェックを行い起票者と出納者を分けている。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料、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)>	
施設の経理と協会の経理は明確に区別されている。施設の経理を含め協会全体の経理は公認会計士によりチェックを受けている。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。  
 なお、法人等の本部等で管理されている場合でも、コピー等により必ず伝票を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
① 7月14日 機械警備料支払い ② 8月31日 OCN料支払い ③ 9月15日 清掃料支払い 以上確認できた。	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&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、ヒアリング。                      &lt;適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>通帳と印鑑管理は、管理者を分けて管理している。</p>	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 目的に沿って支出している	<input type="checkbox"/> 目的に沿って支出している
<input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある	<input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p>&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>&lt;目的に沿わない支出がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

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;経費削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>◇照明は必要以上の明るさをカットし、利用者不在時の部屋は、照明、冷暖房はこまめに調整し、冷暖房の設定温度の掲示、各部屋に湿温度計を設置し、意識を高め節電している。また、日差しの強い図書室の窓に朝顔の種まきをし、緑のカーテンとした。</p> <p>◇水回りには節水の掲示をしている。</p> <p>◇備品や設備の不具合等、できるものは職員の手で即対応し、こまめに修理している。</p> <p>◇消耗品等は業務用を購入して、必要な量だけ容器に移して使用している。</p> <p>◇内部書類やメモ用紙は裏紙を使用している。</p> <p>◇備品、消耗品購入の際は、より安価な店舗を探して購入している。</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、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>部屋の未使用時の照明電気のカット、冷暖房の温度設定を利用者の理解を得ながら節電に取り組んでいる。設備保全委託契約を複数年度の契約にし、指名競争入札で経費の節減に努めている。</p>

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>職員の資質向上のための研修体制の整備、他館の情報を活かした自主事業の立案、設備保全・人事労務の一元管理による業務量の省力化、経費の節減や運営の効率化など複数施設を管理運営している特性を十分に活かしている。また、節減された経費で修繕や貸し出し物品を購入し利用者の安全やサービスの向上に取り組んでいる。</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>

## 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>◇港南区区政推進化が行った『ひまわり魅力アップ事業』に参加してひまわりの種を植え育て、利用者に快適な環境と心地よさを提供。</p> <p>◇横浜市資源循環局が行っている『インクカートリッジ里帰りプロジェクト』に協力し、回収箱を設置している。また、資源回収ボックスを設置し、管理を行っている。</p> <p>◇よこはま緑の推進団体に登録、緑化に貢献する。</p> <p>◇自主事業では、区の区民企画運営講座終了後も自主的に運営している地域の子育てボランティアと共催し、「子育て応援隊！わが子の思春期に向かって…」を開催、地域の担い手を支援し、地域醸成の活性化を図る。地域防災力強化のため区の職員を講師に「まさかの時…知っておこう！防災対策」を開催した。また、区民活動支援センターの「街のアドバイザー」を講師として講座を実施した。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>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>区の企画事業後の活動グループとタイアップして「子育て応援隊！わが子の思春期に向かって…」を開催している。</p> <p>運営委員会からの要望を踏まえ、港南区総務課危機管理担当係長を講師に招き、「まさかの時…知っておこう！防災対策」を開催している。</p>
<p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>◇青少年図書館から転換したコンパクトな施設だが、団体の利用ニーズが高まり、占用利用できる部屋を増やすと共に、体操やダンス等、多目的に利用できるよう床を畳からフローリングにし、イス・机の配置の工夫をした。また受験期間には隣の部屋を開放し、学生に提供している。寒い冬の間はお湯のサービスも行っている。</p> <p>◇施設内外共に見通しのいい施設の改良を重ね、防犯、災害対策・美観の改善を行っている。</p> <p>◇職員が育てた花の種等提供し、季節感のある館内の飾り等で心地いい環境作りの工夫、改善を常に心がけている。</p> <p>◇職員は「明るく、さわやかで、親切な対応」を心がけ、より地域との結びつきを密に地域の親しみのある施設を目指している。</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> <p>区・市の方針を踏まえ、区や消防署、他の施設の協力を得て、利用者が要望しているテーマの自主事業を開催し、地域に大いに貢献している。</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>

## ◆参考: 評価に必要な資料・評価項目の根拠

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

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

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック			
I 地域及び地域住民との連携	(2) 地区センター委員会等	①利用者の要望の反映、施設管理運営の意見具申、自主事業の企画及び実施等について審議するために、各施設の運営に関する委員会を開催しているか？	レ 開催している	レ 開催している			
			開催していない	開催していない			
		②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？	レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している			
			課題を抽出していない 特に課題がない	課題を抽出していない 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 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			
			非該当	非該当			
		<b>不備の数</b>			<b>0</b>	<b>0</b>	
		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？	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 特に課題がない			課題を抽出していない 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 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			
	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 特に課題がない	課題を抽出していない 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 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			
			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 苦情等が寄せられていない	記録していない 苦情等が寄せられていない			
		レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している				
⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？		一部対応策を実施していない 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				
		レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している				
		レ 公表している	レ 公表している				
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 苦情等が寄せられていない	公表していない 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 備えていない	レ 備えていない
		③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？	レ 閲覧できる	レ 閲覧できる
			レ 閲覧できない	レ 閲覧できない
		④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？	レ 行っている	レ 行っている
			レ 行っていない	レ 行っていない
		⑤人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない
			レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない
	(5) 事業自主	①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？	レ 年齢や性別が網羅できている	レ 年齢や性別が網羅できている
			レ 年齢や性別が網羅できていない	レ 年齢や性別が網羅できていない
		②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？	レ 実施している	レ 実施している
		レ 実施していない	レ 実施していない	
貸出し及び管理購入の	①図書の新規購入の際は、適切な選定をするため、利用者から希望をとっているか？	レ 利用者から希望をとっている	レ 利用者から希望をとっている	
		レ 利用者から希望をとっていない	レ 利用者から希望をとっていない	
		レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	
不備の数			0	0
Ⅲ・施設・設備の維持管理	(1) 協定書の遂行に基	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
			レ 協定書等のとおり管理していない	レ 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
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 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
			レ ない	レ ない
		②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？	レ 揃っている	レ 揃っている
			レ 揃っていない	レ 揃っていない
		③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？	レ 安全性に関わる損傷等がない	レ 安全性に関わる損傷等がない
			レ 安全性に関わる損傷等がある	レ 安全性に関わる損傷等がある
	(3) 施設衛生管理業務	①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している
			レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない
	②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？	レ 適切に分別している	レ 適切に分別している	
		レ 適切に分別していない	レ 適切に分別していない	
不備の数			0	0
Ⅳ・緊急時対応	(1) 緊急時の対応の準備	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
			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
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のと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 適切に管理していない	レ 適切に管理していない
		③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？	レ 定期的に行っている	レ 定期的に行っている
			レ 定期的に行っていない	レ 定期的に行っていない
	(3) 事故防止業務	①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等チェックしているか？	レ チェックしている	レ チェックしている
			レ 一部チェックに不備がある	レ 一部チェックに不備がある
			レ チェックしていない	レ チェックしていない
	②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	
		レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない	
		レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない	

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック	
IV・緊急時対応	(4) 業務事故対応	①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	☑ 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	
		②事故発生時の連絡体制を確保しているか？	☑ 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		
	☐ 作成していない		☐ 作成していない		
	(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？	☑ 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	
		②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？	☑ 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				
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？	☑ 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	
		②協定書等のとおりに開館しているか？	☑ 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		
	③事業計画書・事業報告書を公表しているか？	☑ 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		
	(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)	☑ 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	
		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	
	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？	☑ 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		
		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？	☑ 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		
	(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？	☑ 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	
		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？	☑ 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	
		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	
		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)	☑ 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	
		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？	☑ 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	
		⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？	☑ 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	
		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？	☑ 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		
	(4) 経理業務	①適切な経理書類を作成しているか？	☑ 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	
		②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	☑ 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	
			☐ 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？	☑ 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	
	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？	☑ 存在する	☑ 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？	☑ 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		
	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？	☑ 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		
	不備の数			0	0
	不備の合計			0	0