

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市藤棚地区センター
評価シート

評価機関名：NPOリブグリーン

平成25年10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	<ul style="list-style-type: none"> ・館長が岩井原中の学校運営協議会委員、岩井原中と稲荷台小の校長が地区センターの委員で双方の運営等を意見交換。両校のプラスバンドがセンターと藤棚地域ケアプラザ合同まつりで演奏。児童生徒が活躍し父兄や地域住民が楽しむ。エコキャップ運動では日々集まるキャップを戸部小に渡し、同校は横浜環境活動賞「大賞」獲得。成果を館内掲示。 ・ケアプラザと合同まつり等を企画。まつりでは利用者が3000人を超えた。横浜信金と共催の「横浜の魅力再発見」で横浜観光親善大使と商店街会長が藤棚の魅力と歴史を講演。西区長ほかの聴衆が耳を傾けた。子育て支援施設ぐらんまのいえと子育て支援事業を連続企画。にしく名・達の会と共催の名・達まつりでは利用者3000人が楽しむ。町内会のちらしを掲示。青少年指導員が地域作品展示。他施設等共催事業を増やし今年度は14事業。 ・商店街との連携が課題。藤棚保存会と藤棚を題材とした企画を目指す。 	<p>地区センター館長が岩井原中学校の運営協議会委員をし、岩井原中学校と稲荷台小学校の校長が地区センター委員会の委員をしており、地域学校と密接な連携と情報交換を行っている。</p> <p>複合館の藤棚地域ケアプラザと合同まつり等を開催して、3000人を超える来場者があり、地域の交流に寄与している。</p> <p>子育て支援施設ぐらんまのいえやにしく名・達の会と共催の事業を開催し地域の交流を深めている。</p> <p>地域商店街や藤棚保存会と連携し地域住民の交流・連帯を深め計画をしている。</p>
II ・利用者サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの物品購入希望等は予算の範囲内で導入。(ミシン、将棋の駒、イーゼル等) ・利用者意見のうち、テーブル再配置、不特定の人が気持ちよく利用できる「利用上のお願いの掲示」等、ただちに実行可能なものはその場で改善。 ・熱中症計を主な部屋に環境省解説を添えて設置し利用者の関心が高まる。移動用熱中症計も貸し出す。これにより温度のみに拘らない空調管理で、利用者から好評。 ・NTT不採算公衆電話撤去で、不採算だが独自に利用者用電話を設置。 ・利用統計をとりグループ室の少人数利用を可能とし利用の幅を広げた。 ・自主事業の数を増やし、今年度は54事業で平均週1回のペース。 <p>・今後の課題は潜在的利用者の掘り起こし、PR、新たな企画。</p>	<p>利用者からの小さな要望にも耳を傾け、ロビー内のテーブルの再配置等を直ちに行っている。多くの利用者が気持ちよく利用できるように、利用マナー向上のため「利用上のお願いの」掲示を行っている。</p> <p>NTTが不採算との理由で公衆電話を撤去したあと、利用者の利便維持のためにP電話を経費増になるが、導入設置している。</p> <p>空調機の個別温度設定が不可能な設備であるが、夏季の利用者の熱中症対策として、主要な部屋に熱中症計を解説書とともに設置している。</p> <p>きめ細かな利用者サービス向上への取組が、実施され利用者に喜ばれている。</p>
III ・施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・毎月休館日の多数の業者による定期点検・清掃に立ち会うほか、毎日の業者清掃以外に職員による巡回清掃・設備点検を行い、不具合は速やかに修繕。 ・館長らが毎日、地下機械室に行き機械室エアコン点検とドレイン排出を行い、設備異常の有無を感知する。 ・スタッフが常時、利用者飲料の水がこぼれていないか床を確認し転倒事故の未然防止に努めている。 ・料理室ほかの部屋の衛生管理に気を配り、スタッフが毎日定期的に清掃。特に料理室は毎日閉館前に殺菌灯を点灯し、翌日朝に殺菌灯を消灯し衛生管理を徹底するとともに、紫外線の人体への影響を利用者に周知し安全を図っている。 ・トイレは密室になるため、スタッフが常時巡回し、利用していないトイレ扉の閉鎖があれば扉開放により、防犯に努めるとともに、その他の汚れの有無等を確認し、常時清潔を保つ。 	<p>複合館であり管理の範囲を超えた見回りや清掃を行い、気持ちの良い施設に保持している。経年劣化があるエレベーター設備では機械室内の空調をこまめに確認し、空調機のドレイン排水を毎日行って安全なエレベーターの運転を行っている。</p> <p>設備の定期点検や定期清掃にも立会い、安全で快適な施設の維持管理を行っている。</p> <p>日常の巡回点検も着実に実施し、細かな不具合は職員が早期に対応し大きな修繕を未然に防止している。</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	<ul style="list-style-type: none"> エレベーター故障時対応手順書は中央制御盤に常時備えるほか、休日を含めた緊急時連絡方法と連絡先を館長席横に黄色の用紙で貼付。 スタッフが毎日定期的に館内・館外を点検しゴミを拾うほか、異常の有無を確認。屋上ほか火遊びの後を複数回発見し区・消防・警察に連絡している。防火管理のためにも巡回を増やしている。 不特定の個人が利用するグループ室は従来扉を閉めていたが、防犯のため、扉の常時解放利用とし、スタッフの目を行き届かせ抑止力としている。本件はアンケートにより賛否があったが現在は定着している。 スタッフ全員対象の防災訓練は防火シャッター閉鎖及び周囲の電源カットにより臨場感のある訓練で、防火扉や排煙窓・誘導灯の役割等を体で覚える訓練とした。 上記訓練時に万一の火災に備え、パニック防止用のホイッスルと熱を持った防火扉の開閉のための軍手をスタッフ全員に配布。 	<p>各種緊急時対応マニュアルを整備し、緊急時の連絡先を事務所内に掲示し、緊急時に備えている。</p> <p>複合館の管理エリア外の一部にも注意して、毎日の定期巡回点検を実施している。屋上ほかで火遊び等の後を確認したときは、消防・警察に連絡している。</p> <p>防火訓練では、日常の勤務体制に即した訓練で、館内放送・避難誘導・通報・消火訓練を実施し緊急時にそなえている。</p>
V 組織運営及び体制	<ul style="list-style-type: none"> スタッフが30分早く出勤し利用者迎え入れ準備を整え、開館前に並ぶ利用者のため、ビロティに毎日椅子やうちわを用意し、9時開館の10分前には入館できるようにして喜ばれている。 研修計画によりスタッフ全員対象の研修(業務マニュアル、接遇、個人情報保護、人権、防災、遺失物処理等)を行い、質疑応答を含めて資質向上と情報共有を図っている。また、毎日の業務ノート及び引き継ぎで当日の課題等を情報共有している。その中でスタッフから利用者サービスの提案(曜日を決めて利用している利用者に対して、選挙・自主事業等で使えない日の事前の声掛けによる無駄足防止等)もあり、ただちに実行している。 その他、随時情報共有すべき課題があると、資料を作成し回覧する等、情報共有を図っている。 <p>さらに充実が必要な点としては、将来の副館長をめざしたスタッフの育成方法の確立が考えられる。</p>	<p>職員の研修は、協会及び施設内で年間研修計画に基づき実施している。研修後も情報は職員間での回覧やミーティングで周知を図り研修内容を共有している。</p> <p>館長以下職員は、気持のよい来館者・利用者への対応を行い、利用者は何でも言える雰囲気をつくり、運営を行っている。</p> <p>朝の開館時間の10分前には入館できるようにし、利用者に喜ばれている。</p>
VI その他	<ul style="list-style-type: none"> 共催事業のうち、チャリティダンスパーティーと年2回のチャリティ麻雀大会では、集まった寄付金を日本赤十字社(東日本大震災義捐金)と社会福祉協議会に寄付している。 利用者・スタッフは気軽に声をかけ顔の見える関係になっており、地元で親しまれ、これがスタッフのモチベーションを高めており、この状態を維持向上させたい。 小中学生がセンターを利用し、問題行動を起こした場合、館長らが別室で生徒とよく話をし解決し、後日その生徒から親しみの声掛けがある場合がある。学校連携を深め、センターは社会教育施設として青少年育成にも力を入れている。 高性能カラオケ機器を導入し好評だが、定例的な利用条件がシニア世代の健康増進等であり、若年層の利用ができない。藤棚まつりでは無料カラオケ解放をしたところ、小中学生も参加し世代間交流をしていた。小中学生の居場所の一つとして無料開放し、利用条件を緩和できるかどうか課題。 	<p>地域の中学校2校の職業体験の受け入れ、小学校の課外授業での地区センターの役割の説明、社会教育主事を目指す大学生の実習生としての受け入れ等生徒・学生への協力を行い施設の役割を広く果たしている。</p> <p>利用団体との共催事業で「チャリティ麻雀大会」や「チャリティダンスパーティー」を開催し地域の交流を図り、集まった寄付金を日本赤十字社や社会福祉協議会に寄付し、開催後は寄付内容等を掲示し広く活動を広報している。</p> <p>利用者の要望に応えることを重ね、地域に無くてはならない施設となっている。</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。また、区内のどのような関係機関・施設と連携し、どの程度の頻度で、どのような情報交換を行い、施設の運営改善に結び付けているのかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・岩井原中の学校・家庭・地域連携事業の委員として館長が参加(年6回程度)。 ・岩井原中の運動会、稲荷台小の学習発表会及び両校の入学式・卒業式に参加し、学校・地域来賓と情報交換。 ・中学校2校の職業体験受け入れ、小学校の課外授業として地区センターの役割等を説明。 ・藤棚ケアプラザと随時情報交換し、藤棚まつり等の連携事業を推進。ケアプラザと分担してセンターは第二地区連合町内会に出席しまつりの周知依頼、藤棚商店街各会長にもまつりのビラはりやを説明し広く地域に周知。3000人を超える来館。 藤棚商店街の藤棚保存会と連携し、地域のシンボルである藤棚をテーマとした事業を立案中。 ・地域自主活動団体と情報交換し団体のチラシを配架。 ・地域の生涯学習団体と「名・達まつり」を共催し、前日の準備も含め3000人の来館。 ・近隣自治会のチラシ掲示。近隣青少年の作品を展示。 ・他施設との連携事業は14事業。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料、ヒアリング。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>地域内岩井原中学校の学校・家庭・地域連携事業の委員として館長が参加している。地域内中学校2校の職業体験の受け入れや小学校の課外授業への協力など、綿密な情報交換・連携を行っている。藤棚地域ケアプラザと共催の「藤棚まつり」、「こしく名・達の会」や「ぐらんまのいえ」と共催した行事を行い、地域の活性化を図る行事を行っている。</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><開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>平成25年5月13日 地区センター委員会を開催している。</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	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(地区センター委員会議事録等)、ヒアリング。 <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

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

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
地域の藤棚保存会と連携し、地名の由来である「藤棚」をテーマとした事業を計画し、保存会と調整中である。地域の横浜市立戸部小学校のエコキャップ回収活動に協力し、戸部小学校が横浜環境活動賞大賞を受賞し、同校のスマイル委員会の児童からの礼状が届いている。これらを館内に掲示し、利用者の協力をいただいている。
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input 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)>	
平成25年3月3日 利用者会議を開催している。	

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)>	
パーテーションの貸出し要望があり、火災予防の観点から利用設置場所が限られること、移動時に重量等注意事項をご理解頂いた上で貸出しできることを案内している。	

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)> ヒアリング。	
<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

※アンケートは、市のアンケート様式を使って行うアンケート、または独自作成のアンケートなど。

アンケートでなくても、利用者の声を幅広く聞くことがあれば、実施していると判断する。なお、自主事業に対するアンケートとは異なる。ただし、自主事業に対するアンケートの一部で施設全体のサービスについても質問している場合は、実施していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 平成25年1月15日～2月10日に実施し、87名の回答を得ている。	
<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)>	
アンケート結果は、集計し次回アンケートまで掲示板に掲示し、広く公表し次回のアンケートへの協力を結びつけている。	

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(アンケート集計)、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)>	
体育室シャワーの湯温が低いとのご意見がある。 空調機器の温度設定が出来ないとのご意見がある。	

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(アンケート集計)、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)>	
シャワー温度は、不特定の利用者が利用するため、一定の範囲内での湯温に固定しており、設備機器点検時に業者に確認したが、使用温度の変更は出来ないとの回答であった。その旨を掲示により説明し、理解を得ている。 空調機器は集中式の温水・冷水による設備であり、個別式の空調機のように、希望温度の設定が出来ない旨説明している。	

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><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。</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>集計結果を掲示板に掲示し、次回のアンケートまでほぼ一年掲示して広く公表している。 閲覧用のファイルを設置し、広く利用者に公表している。</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><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ご意見ダイヤルの利用に関するポスターに指定管理者名と期間の情報を掲載し、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。</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)> ロビー内に設置している。区の要請で別途区への意見をお聞きする「何でも提案箱」と併設している。	
<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)>	
区へのご意見をお聞きする「何でも提案箱」と地区センターのご意見箱をわかり易く区別し並べて、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。	
<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)>	
苦情解決の仕組み、手順、責任者等を掲示している。	

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)> 館内掲示板に掲示し周知している。	
<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)>	
苦情解決のフローシートでわかり易く利用者に周知している。	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している <input type="checkbox"/> 記録していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している <input type="checkbox"/> 記録していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
ご意見箱へのご意見等は「ご意見ファイルに」綴じ込み館内で公表し、対応が取れるものは、直ちに実施している。口頭でのご意見も館内に掲示し公表している。	

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)>	
職員の会議等で対応策を検討し、実施可能なものは直ちに実施している。施設だけで解決が困難な課題は区役所へ連絡・相談を行っている。	

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)>	
「皆様のご意見コーナー」のスペースを作り、わかり易く公表している。	

(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><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> 施設案内と利用方法、利用料金については館内にパンフレットをおいて自由に持ち帰りできるようにしている。 体育室の利用時間帯の特例は上記パンフレットと体育室に掲示している。 図書コーナーの利用方法はパンフレットのほか図書コーナー受付に掲示している。 無料利用部屋(娯楽コーナー、グループ室)は不特定の利用者が協調しあって利用できるようお願い等を館内掲示している。 休館日や選挙等で通常の利用ができない日は無駄足を防止するため事前に館内掲示するとともに来館者に声掛けをしている。 利用要綱・細則の閲覧ファイルを事務室正面の掲示板に置き、自由に閲覧できるようにしている。 ホームページを更新中だが、主な情報をホームページにアップするよう準備している。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料、ヒアリング。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>施設案内は、利用方法と利用料金を掲示し、持ち帰りができる利用パンフレットを設置し広く施設案内情報を提供している。</p> <p>利用要綱・細則の閲覧ファイルを掲示板に設置している。ホームページは更新中であり、11月に更新が完了する予定となっている。</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><備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>館の利用案内・体育室の利用案内・図書の利用案内のパンフレットを設置している。</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)>	
事務室正面の掲示板に閲覧用のファイルを設置している。	

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)> 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)>	
2ヶ月前の応募日に申請受付を行い、希望者が重複したときは館長か副館長が立会いで抽選を実施している。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(研修会研修レジメ)、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25年3月18日 人権研修を全職員参加で実施している。	

(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	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料、ヒアリング。 <年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>平成24年度は自主事業35事業と追加の自主事業4事業を実施し、世代や性別を網羅した内容の自主事業を提供している。 平成25年度は54事業を計画し、実施中である。</p>	

②事業計画書等のおり、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る場合、PRをしたにも関わらず参加者が集まらなかった場合など合理的な理由があり、行政と協議のうえ、計画を変更したものは実施されていると判断する。その場合は、変更内容と変更した理由を明らかにすること。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>平成25年度は、藤棚地区の町名の由来である「藤の花見」を藤棚地域ケアプラザと協力して事業として開催している。この事業に参加した利用者からお礼のメッセージと和歌や写真の寄贈があり、館内に掲示している。</p>	

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている	<input 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><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(図書リクエスト票綴り)、ヒアリング。 <利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>年3回購入図書選定会議(館長・副館長・図書担当)を開催し、利用者から要望を踏まえ利用世代などを考慮して適切な選定をおこなっている。</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><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用案内等を作成し、窓口に置いている。 ・藤棚まつりの広報は藤棚地域ケアプラザと分担して行い、センターは第二地区連合町内会に出席して広報配布依頼するほか藤棚商店街の各会長に説明して商店街各所にポスターを貼っている。また、岩井原中学校・稲荷台小学校にチラシの配布をお願いしている。 ・広報横浜西区版に毎月センターの広報を掲載するほか、随時タウンニュース・ケーブルテレビ・生涯学習支援センターポコアポコに広報をお願いしている。 ・センター便り(自主事業予定表等)を随時作成し、掲示するほか、自由に持っていけるようにしている。 ・自主事業ごとのチラシを作成し、掲示するほか、自由に持っていけるようにしている。またこのチラシを西区区民利用施設協会の他の施設でも随時掲示している。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(センターだより等)、ヒアリング。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「横浜市藤棚地区センターだより」を年6回発行し、館内の掲示と配布を行い、西区区民利用施設協会の他施設でも配布している。「藤棚まつり」の広報は藤棚地域ケアプラザと分担し、地区連合自治会に広報を依頼し、藤棚商店街各所にポスターの掲示をお願いしている。岩井原中学校・稲荷台小学校にチラシの配布をお願いしている。</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><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・現在、在職経験が短い職員はおらず、制服(エプロン着用等)によるほか、その他の身だしなみはしっかりしている。</p> <p>・申込時間帯より早く来館された利用者に対してはロビー等でお待ちいただくよう声掛けをしている。また、体育室の利用待ちの小中学生は騒ぐことが多いが、適宜たしなめる等、他の利用者にも迷惑がかからないように配慮している。</p> <p>・挨拶が励行され、言葉遣い等も丁寧で利用者から親しまれている。</p> <p>・開館前に来館する利用者(8時半ごろ立って待っている利用者)のため、毎日、椅子とうちわをピロティに置き、開館後に椅子をしまうことにより、来館者の待ち時間対応をしている。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>職員は制服を着用し、利用者・来館者に気持のよい対応を行っている。</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><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>利用者総数は増加しており地域の地区センターとして愛されている。午後3時から6時の実績が少なく、この時間帯を10回利用後は次の1回は無料とするポイントカード制にし、これが定着した。料理室の実績が少ないため自主事業で料理講座を行っている。講座には集まるが、個別に料理室をつかうのは講師不在で躊躇する利用者が多い。</p> <p>利用者アンケート等のご意見は多岐だが、これを館内に掲示している。ご意見・ご希望は口頭の場合も多く、その都度館長らが対応し、実現可能なもの(扇風機増設、そのたの物品購入、娯楽コーナーのテーブル配置換え、相互利用に関する注意喚起の掲示等)は即時実行している。ご意見・ご希望はいただくが苦情はない。</p> <p>利用者は区内の人、シニア世代・女性・小中学生が多く、反対に中間の壮年男性の利用が少ない。この年代は勤務している世代のためなかなか来館が難しいので、魅力ある自主事業を考え足を運んでもらうのが課題。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用率が低い午後3時から6時の利用者に利用ポイントカードを発行し、10回利用すると1回無料とする取組を行い、利用実績を向上させている。</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)>

館内に設置していたNTTの公衆電話が利用率が低いという理由で撤去され、携帯電話を持たない高齢者の不便を解消するため、P電話を平成24年8月から設置している。経費増になっているが、利用者のサービス向上のため努力している。

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

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)>	
協定書に示された日常点検・定期点検を行い、良好な状態に保持している。	

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)>	
職員による日常清掃(館外は4時間ごと)と、業者により、午前・午後に清掃を行い、チェックリストで確認し記録している。 休館日に外部業者により定期清掃で床・窓等の清掃を行っている。	

(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>< (備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内) ></p> <p>< 評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内) ></p> <p>地区センターの備品台帳と指定管理者の備品台帳が区別してある。</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>< 揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内) ></p> <p>< 評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内) ></p> <p>備品の確認 ① P電話 1台 あり ② ワイヤレスマイク WX4100B 1台 あり ③ レーザービームプリンター 1台 あり ④ 会議用テーブルFTX-THFTX-1845 1台 あり ⑤ カラオケDAM-G50M 1台 あり 以上確認できた。</p>	

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p>< 安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内) ></p> <p>< 評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内) ></p> <p>備品に安全に関わる損傷等がなく、利用者が安心して利用でき状態に保持されている。</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><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>館内のゴミは分別し、容器に適切に保管管理し、衛生的である。</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><適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>市の分別ルールに従って適切に分別を行っている。</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><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>有料利用部屋は利用者の清掃後、スタッフが点検して不十分な部分を補充清掃し、次の利用者から喜ばれている。特に料理室については衛生上の観点からも食器や包丁・まな板等も丁寧に洗浄している。無料利用部屋は定期的に巡回しゴミひろいを行い床がぬれて危険でないかを点検している。</p> <p>外回りは、センターの管理範囲外も巡回しゴミひろいを行うとともに、燃えるものが落ちていないかどうか防犯面にも気を配っている。さらに毎月24日は「にしの日」として、都合のつくスタッフがセンター周辺の「町の清掃活動」を行っている。西区の街角花壇はボランティア不在となり、センターで定期的に水やりしている。建物周辺に花壇を作りスタッフが大切に育て、利用者に喜ばれている。</p> <p>熱中症計と環境省解説を主な部屋に設置し、利用者がこれを参考にし始めている。また各部屋に扇風機を設置。和室にエアコン風調節羽とサーキュレーターを設置し、喜ばれている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認・ヒアリング。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>複合館で維持管理の範囲は明確になっているが、管理範囲外まで巡回とゴミの清掃を行い、気持ちよい良好な状態に保持している。</p> <p>館内には熱中症計を設置し、利用者がこれを参考にし、扇風機やエアコンの運転を行い、安全に利用できるように努めている。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>複合館であり、施設・設備の維持管理範囲を明確にし管理範囲内の施設・設備の管理を行い、それ以外の館入口から道路まで巡回して、利用者が安全で気持ちよく来館できるように維持管理に努めている。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

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)>	
マニュアルは ①風水害対応 ②地震(震度5強以上)・震災対応 ③火災対応 ④急病・負傷の発生時対応 ⑤危険物・物資の汚染対応 のマニュアルを作成している。	

(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)>	
機械警備を行っており、機械警備の月次報告・発報時の出動確認記録を適切にファイルしている。	

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 type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング。 <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 施設出入口の電子鍵カードは管理者を明確にし管理している。 施設内の鍵は、鍵保管箱内に適切に保管管理している。	

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 type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 館内チェックリストに基づき午前・午後・夜間の3回巡回を実施し記録に残している。 熱中症計を主要な部屋に設置し、利用者に確認をお願いし、体育室は熱中症計を一時間半ごとに確認し、空調機の運転をコントロールして事故の発生を未然に防止するように努めている。	

(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)>	
チェックシートに基づき館内を巡回している。	

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)>	
「緊急時対応マニュアルについて」のテーマで全職員参加で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)>	
平成25年3月18日 全職員参加で緊急時対応マニュアルに基づき、手順・対応の確認の研修を実施している。	

(4) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※AEDの操作研修をはじめとした体調急変時等の事故対応をテーマとした研修を全ての職員に対して行っているかを確認する。なお、研修でなくとも、スタッフミーティングの中で事故対応をテーマとして職員同士で勉強会を行っている例も該当する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない</p> <p><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 「AED研修」を全職員参加で実施している。</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>平成25年8月19日 西消防署境之谷出張所の指導で研修会を実施している。</p>	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している
<input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング。</p> <p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>事故発生時の連絡先は事務所内に掲示し、すぐに連絡先が確認できるようにしている。</p>	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
災害時、災害ボランティアネットワーク拠点となっており、マニュアルも整備している。	

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11月20日 藤棚ビル内地区センター・藤棚地域ケアプラザ・市営住宅合同消防訓練を実施、館内放送・避難誘導・消火訓練を実施している。 平成25年1月26日 実地消防訓練で防火シャッター作動後の照明ダウン状況での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)>
消防訓練は全員参加で実施するが、消防計画は通常時の勤務体制で実情に合わせた計画を策定、提出しており、実地訓練も実態にあわせて、訓練を実施している。
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<p><協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>協定書等で定められた職員で、常時3名以上の体制が取れている。</p>	

②協定書等のとおり開館しているか？

※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、協定書等のとおり開館していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<p><協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>協定書のとおり開館・閉館している。開館は8時50分に行い自主点検表に記録されている。</p>	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

※館内で公表しているかどうかを確認する。希望者のみに閲覧させている場合、事業計画書や事業報告書を閲覧できる旨をポスター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><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>PRコーナーに事業計画・事業報告書を設置し、公表している。</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

(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)>	
平成25年度 職員研修計画及び実施報告書を作成している。 研修内容・対象者・日程を明確にし研修計画を作成し、計画に基づき実施している。	

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	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料、ヒアリング。	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
人権研修、個人情報取扱い研修を全員参加で実施している。	
<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)>	
平成25年3月18日 全員参加で研修会を実施している。	

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><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ スタッフへの研修(個人情報保護、人権、防災、遺失物、業務マニュアル等)はすべて閉館日に行っている。休館日は業者による施設点検・清掃の日であり、市民対応業務がないため、全員が参加できるようになっている。 ・ 市役所が行う研修は館長・2名の副館長のいずれかが参加できるようにしている。防火管理業務は館長が防火管理講習会に参加している。これらは施設の維持管理や消防法等、専門分野だが、これらの内容は館長・副館長2名の計3名で共有するとともに、必要に応じてスタッフにも説明し(各部屋の定員管理、防火扉前には障害物を置かない、避難路の確保等)、業務に役立てている。さらに施設の防火管理は、人命に直結するため、市内の全火災の件数及びタバコが火災原因の2位であることを掲示し、スタッフへの説明に加え、来館者への注意喚起も行っている。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>研修時は、勤務時間の扱いを行っている。</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><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング。</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>研修後は必ず研修資料を回覧し、会議等で報告し研修内容を共有している。</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)>	

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)>
<ul style="list-style-type: none"> ・ 業務ノートに情報共有事項は記載され、ノート記載外の事項も毎日の引継ぎにより共有している。 ・ 日々起きるできごとのうち、適宜、情報を整理した資料を作成し、回覧するとともに、引継ぎ時間帯を利用して質疑応答を行う等、情報共有を図っている。 ・ 利用要綱、細則を基本としつつ、より良いサービスのためにセンター独自の業務マニュアル(遺失物取り扱いを含む。)を作成し研修で周知するほか、防犯・個人情報保護等のすべてのマニュアルをスタッフが熟読したうえでいつでも確認できるよう窓口に常備し、利用者に公平なサービスができるようにしている。 ・ スタッフの気づきを大切にスタッフの提案を全スタッフに伝達し窓口対応をしている。例えば選挙時期はほとんどの部屋が投開票をはじめとする一定期間、一般利用ができないため館内掲示をしているが、さらに来館者への「声かけ」励行で利用不可日が一層周知され喜ばれている。 	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)>
	業務ノートに情報共有事項が記載され、毎日の業務引継ぎ時のミーティングでも伝達、確認し情報の共有を図っている。 情報を整理し、職員間回覧を行い情報の共有を図っている。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

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

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報取扱いに関する管理責任者は館長であることが明確になっており、周知されている。	

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25年3月18日 個人情報取扱いについて全員参加で研修会を実施している。 個人情報取扱い管理者である館長は協会主催の個人情報取扱い管理者研修に参加し、研修を受講している。	

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	
<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)>	
平成25年3月18日 研修会実施後全職員から誓約書をとっている。	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報の収集は必要な範囲内で適切に収集している。	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
部屋利用許可申請書や自主事業等の申込書には、個人情報を目的外に使用しないことが明記されている。	

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)> 個人情報を含む書類は、鍵の掛かる書庫で適切に管理している。 パソコンはワイヤーで固定し、パスワードを設定して適切に管理している。	

(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)> 指定管理料、利用料金等収入を明確にし適切な経理書類を作成している。	

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)>	
出納伝票は起票者が作成後、主任と事務局長が点検確認し、出納を行っている。	

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分している。	

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)>	
伝票の確認 ①10月10日 清掃委託費9月分支払い ②10月10日 エレベーター保守管理料支払い ③10月16日 9月分空調夏季用ガス料金支払い 以上確認ができた。	

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 type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 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)>	
通帳は経理担当者が管理し、印鑑は事務局長が管理している。	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料、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)>	
平成24年度は、障がい者トイレ手洗い用水栓の取替え等目的に沿って支出している。	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費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)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・修繕等で職員対応が可能なものは委託せずに職員が行っている。 ・資料のうち両面コピーになじむものは両面により、裏紙使用になじむものは裏紙によっている。 ・照明については省エネの減灯等について館内ポスターで周知し、実際に減灯等を行っている。 ・体育室の照明を、照度を計測しながら順次高性能の水銀灯に交換して電力使用量の削減をしているが、利用者からは明るくなったと喜ばれている。 ・電力契約を東京電力からPPS事業者に変更し、電力料金を削減している。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>照明機器を順次高性能な水銀灯を導入するなど、節電努力を重ねている。電力契約を東京電力からPPS事業者に変更し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><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>職員は、職員間の会話や利用者への対応等で丁寧であり、親しみのある態度や言葉遣いで接している。第三者としてその状況から日常の組織内の運営努力が浸透していることを強く感じる。今後も地域内で利用者が安心して集える地区センターとして継続して発展することが期待できる。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> 市・区が行う事業のための部屋利用は、優先利用できるようにしている。 打ち水大作戦等の区のイベントは区と連携して行い、緑のカーテン事業も区と連携するほかゴーヤの育成・水やりは毎日スタッフがやっている。 選挙事務(投開票)の場合は、館長・2名の副館長が交代で早朝から深夜まで勤務し、投・開票所ほか選挙関連スペースの維持管理に留意している。 当地区センターは災害ボランティアネットワークの拠点の位置づけであることから、区・社会福祉協議会とも連携し、訓練等に協力している。 区政70周年イベントとして西区後援の「横浜の魅力再発見」の講演会を横浜信用金庫・横浜観光コンベンションビューローと共催した。来年度は70周年であり別途イベントを企画する。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料、ヒアリング。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>区の温暖化対策として推進している「打ち水」や「緑のカーテン事業」を受け、8月8日に「打ち水」の事業を実施し参加者と打ち水前の気温と打ち水後の気温を測定し効果を体感していただいている。</p> <p>5月30日に館西側へゴーヤの植え付けと参加者にゴーヤの苗の配布とゴーヤのレシピを配布し、館の温暖化対策と啓発活動を実施し、9月最終日曜日に刈り取りを行っている。</p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> この夏の参議院選挙の前に空調機とエレベーターが故障した。機械室の空調機の暫定復旧の方法を業者から学び、選挙時間の朝6時から深夜2時まで、約2時間ごとに、館長・副館長が機械室に行き、空調機本体(水冷部分)の復旧措置を行った。 またエレベーターが停止した場合、車いすの選挙人が投票不能となるおそれがあることから、エレベーター管理会社と独自に契約し、その職員が常駐して対応できるようにした。 エレベーター停止の原因の一つであるエレベーター機械室の温度上昇の防止のため、同室にスポットエアコンを設置し、館長らが毎日、地下機械室に行きエアコン電源のオン・オフとドレインの排出をしている。 社会教育主事を目指す学生の実習先として神奈川大学の先生の要請により学生を受け入れ、館長が学生に説明するほか、学生の実習に副館長・スタッフが協力した。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>館内エレベーターの停止が時々起き、原因を確認しエレベーター機械室の温度上昇が原因の一つであることから、機械室のエアコンの運転・停止をこまめに確認してエレベーター停止を防ぎ、ドレインの排水など努力を行っている。参議院選挙期間はエレベーターの停止に備えて、エレベーター管理会社に別途契約により職員を一日常駐する体制をとっている。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

◆参考: 評価に必要な資料・評価項目の根拠

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

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

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック		評価機関 チェック			
I 地域及び地域住民との連携	(2) 地区センター委員会等	①利用者の要望の反映、施設管理運営の意見具申、自主事業の企画及び実施等について審議するために、各施設の運営に関する委員会を開催しているか？	レ	開催している	レ	開催している		
				開催していない		開催していない		
		②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？	レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している		
				課題を抽出していない		課題を抽出していない		
				特に課題がない 非該当		特に課題がない 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 非該当		対応策を実施していない 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 非該当		特に課題がない 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 非該当		対応策を実施していない 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
				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 非該当		特に課題がない 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 非該当		対応策を実施していない 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 苦情等が寄せられていない		対応策を実施していない 苦情等が寄せられていない			
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) 自主事業	①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？	レ 年齢や性別が網羅できている	レ 年齢や性別が網羅できている
			レ 年齢や性別が網羅できていない	レ 年齢や性別が網羅できていない
	貸出し及び管理の図書	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
			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
	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)	
		0	0	
		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
			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	
		☒ 体制を確保している	☒ 体制を確保している		
	(5) 防災業務	②事故発生時の連絡体制を確保しているか？	☒ 体制を確保していない	☒ 体制を確保していない	
			☒ 評価対象施設であり、作成している	☒ 評価対象施設であり、作成している	
			☒ 評価対象施設だが、作成していない	☒ 評価対象施設だが、作成していない	
		①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？	☒ 評価対象外施設である	☒ 評価対象外施設である	
			☒ 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	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	
	(3) 個人情報保護・守秘義務	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	
		(4) 経理業務	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、周知している	☒ 明確化し、周知している
	☒ 明確化しているが周知していない			☒ 明確化しているが周知していない	
	☒ 明確化していない		☒ 明確化していない		
	③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	☒ 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) 経理業務	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	
			☒ 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？	☒ 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	