

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市港南台地区センター
評価シート

評価機関名：横浜市立大学CSRセンターLLP

平成25年12月

目次

評価結果の総括	2
I. 地域及び地域住民との連携	4
(1) 地域及び地域住民との情報交換	4
(2) 地区センター委員会等	4
(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	5
II. 利用者サービスの向上	6
(1) 利用者会議	6
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	7
(3) 意見・苦情の受付・対応	9
(4) 公正かつ公平な施設利用	12
(5) 自主事業	14
(6) 図書の出し入れ、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	<p>1.地域の行事(連合自治会のお祭り、賀詞交換会、老人給食会、障害者施設給食会、ノミの市、チャリティーバザー等)及び、区の施設長連絡会議などに積極的に出席して、情報交換、意見、要望を聞いて運営に反映させている。</p> <p>2.各自治会、ボランティア団体には優先的に予約を受け利用料金の減免処置をしている。</p> <p>3.各自治会等に備品の貸出をして、展覧会等の開催に協力をしている。</p> <p>4.近隣の第一中学校、第一小学校、第二小学校、赤い屋根保育園の広報誌を置いている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)地域及び地域住民との情報交換</p> <ul style="list-style-type: none"> ・小学校の見学受け入れ、中学校の職業体験受け入れなど学校との連携を行っている点。 ・掲示板スタンドで自治会とセンターとの双方の情報発信を行っている点。 ・ひとり暮らし、障がい者の支援活動団体である「社福そよかぜ」、「NPOかるがもの家」、「NPO港南福祉ホーム」と連携し、給食会、障がい者が行う食品販売や作品の販売に場所の提供、受付等の業務を行い支援している点。 ・団体利用者の作品展に展示場所を提供している点。 ・港南台連合自治会に会場提供を行って地域活動を支援している点。 <p>(3)地域及び地域住民との連携全般(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・隣地の赤い屋根幼稚園と、朝(8時～9時)の保護者の園児見送りで地区センターの駐車場を提供し、センター祭りなどでは幼稚園に駐車場の提供を受ける連携活動をしている点。
II ・利用者サービスの向上	<p>1.団体利用者会議を年2回開催し、利用者からのご意見・ご要望を伺い運営に反映させている。</p> <p>2.年1回利用者アンケートを実施し、利用者から個別の意見・要望を調査し、運営に反映させている。</p> <p>3.センターの玄関に「お客さまの声」の箱と筆記類を設置し利用者意識の把握に努めている。</p> <p>4.四季折々に季節感のある「七夕飾り」や「クリスマスツリー」を飾り親子の利用者に喜ばれている。</p> <p>5.利用者との日常会話から、ニーズ把握を行い必要な備品等を購入している。</p> <p>6.自主事業のアンケートから、希望されている講座等を把握しなるべく事業計画に組み込めるよう努めている。</p> <p>7.毎年、ハワイアンコンサート、ジャズコンサート、ダンスフェスタ等を開催し、地域の人たちに楽しんでもらっている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2)利用者アンケート等の実施・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・飲食コーナーに利用者アンケートの結果、苦情対応、センターの基本方針、個人情報対応方針、各種ポスター類等が掲示しており、飲食しながら見ることができる点。 ・アンケート調査の内容が15項目にわたり詳細。スタッフの対応や設備についても自由意見を求め回答している点。 ・自主事業アンケートも取っている点。 <p>(3)意見・苦情の受付・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ご意見箱用に綺麗なプラスチック製の箱を用意。 ・利用者の声の記録を覚書申し送りノートに挟んで、次のスタッフに引き継いでいる。 <p>(5)自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・企業協力によるコラボ事業で、生きがい、健康、食事、子育て、美容等魅力ある事業を幅広く実施。 <p>(6)図書の貸出し、購入管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・12月時点で11,760冊と大量の蔵書。高齢者向けに時代小説コーナーを設けて好評。貸出数増加に寄与。またWIFIを提供している点。
III ・施設・設備の維持管理	<p>1.施設の維持管理には総合ビル管理会社と契約しており各種設備機器保守点検を計画的に実施している。</p> <p>2.防犯関係は警備会社と契約を行い、また、毎日夜間の巡視・巡回点検を行っている。</p> <p>3.清掃等に関しては「美化担当スタッフ」が開館前に館内外を清掃している。他の職員・スタッフは各部屋等の清掃を行っている。</p> <p>4.年間計画により契約清掃業者が館内外・ガラス等の清掃及び植栽管理を行っている。</p> <p>5.22年経過の古い施設であるため、交換部品や修繕箇所が多く、利用者の安全の為、区役所に働きかけ緊急度の高いものから修繕を依頼し、上申している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(3)施設衛生管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ゴミ処理等に関しては、分別方法・回収日・担当業務等の情報を一か所に掲示し、情報共有を行っている点。 <p>(4)利用者支援での維持管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・トイレの衛生状況を1日6回チェックしている点。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 緊急時対応	<p>1. 職員・スタッフは消防計画に基づき自営消防隊を組織して、年2回の避難消防訓練・救急救命講習を行い緊急時の対応を教育している。</p> <p>2. 防災マニュアルを作成し、研修を開催している。</p> <p>3. 職員・スタッフ全員の緊急連絡網を作成している。また、設備・施設保守関係先及び区・指定管理者(有隣堂)担当者等関係者の緊急連絡網を作成してある。</p> <p>4. 消防署より講師を招いて「AED研修」を開催し、全員が人命救助の知識を習得した。</p> <p>5. ヒヤリハット集を全員に回覧し、緊急時の対応を学習してもらっている。</p>	<p>【不足していると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> (3)事故防止業務 休館日に実施された当研修に自己都合により7名が欠席したが、フォローアップ教育・訓練が未実施である点。 <p>【評価できると思われる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> (4)事故対応業務 ・写真入の「嘔吐物処理マニュアル」を掲示して、視認性と具体性に優れた指示内容になっている点。 <p>【提案事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> (3)事故防止業務 「事故事例ヒヤリハット・場所別分類」を資料として全職員に回覧しているが、質問を受け付けたり、理解度の確認するなど、研修の充実を図ること。
V 組織運営及び体制	<p>1. 地区センター委員会を最高機関とし、年1回「センター委員会」を開催し、事業計画の説明と事業報告を行うことで委員から運営に関するご意見ご要望を伺い、地域の方々のご要望等にお応えできるよう、またご理解とご協力を得られるよう努めている。</p> <p>なお「センター委員会」は町内会役員・学校関係者で構成されている。</p> <p>2. 館長・副館長が週1回(原則)直近の運営状況を打合せ、運営方向を定め、昼礼・夕礼及び回覧でスタッフに周知し共通認識を全員が持つよう努めている。</p> <p>3. スタッフには年間2回位以上の研修を行い、必要に応じミニ研修会やミーティングを開催している。</p> <p>4. 本部より館長会議等で地区センター運営の方向性を示され、それに基づき、地域にあった方法で組織運営をしている。</p>	<p>【不足していると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> (2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組 ・「事業計画書(3-イ)」に「研修計画」が作成されていますが、人権研修や事故防止・対応研修などの登録も要する点。 <p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> (2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組 ・「選書研修」の機会を設けたうえで、図書貸出冊数の向上(2013年度10月期と11月期において、市内地区センターで最高点)に努めている点。 (3)個人情報保護・守秘義務 ・指定管理者が「プライバシーマーク認証」を取得の上で、定期的な内部監査の対象としている点。 (4)経理業務 ・予算実績管理を実施し、勘定科目ごとに予算の消化状況を把握している点。 (5)組織運営及び体制全般 ・団体本部のスタッフが週一回、設を巡回し、情報共有・現場支援を実施している点。
VI その他	<p>1. 時代小説文庫コーナーを設置し、貸出冊数を大幅に向上させた。</p> <p>2. 近隣小学校の地区センター見学を実施し、地域の「地区センター」として、存在をアピールしている。</p> <p>3. 中学校の職場体験も学校から依頼があり、中学生を受け入れ「地区センター」の仕事等を経験してもらおう等、学校授業の一貫に協力している。</p> <p>4. 近隣施設に場所を提供し、施設製作品の販売(パン・クッキー・装飾品等)に協力している。</p> <p>5. 会議室の予約がとれないご利用者のために、料理室を料理以外でも使えるようにし、利用料金も安くして利用しやすくした。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員のみならず、時短有期雇用のコミュニティスタッフに対しても、有給休暇制度を適用して待遇向上を図ること、スタッフのモチベーションを高めている点。

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> <p>1.地域の行事(連合自治会のお祭り、賀詞交換会、老人給食会、障害者施設給食会、ノミの市、チャリティーバザー等)及び、区の施設長連絡会議などに積極的に出席して、情報交換、意見、要望を聞いて運営に反映させている</p> <p>2.また、地区センターの「地区センターだより」等については3連合自治会にお願いし、町内会の掲示板等にも掲示してもらっている</p> <p>3. 配布物を積極的に配布している(「横浜市暮らしのガイド 1500部配布済み、地域情報誌「ふーのん」各号500部配布済み、ひまわり港南ウォークⅢ・Ⅳ各500部配布済み等)</p> <p>4. 港南歴史協議会のジオラマを館内に展示し好評を得ている</p> <p>5. 港南台第一中学校の職業体験への協力</p> <p>6. 小学校の施設見学授業への協力</p> <p>7. 近隣障害者施設のパン・菓子販売への協力</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>職業体験お願い書(中学校)、見学お願い書(小学校)、外部掲示スタンド、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・小学校の見学受け入れ、中学校の職業体験受け入れなど学校との連携を行っている点。 ・掲示板スタンドで自治会とセンターとの双方の情報発信を行っている点。 ・ひとり暮らし、障がい者の支援活動団体に、作品展、食品販売、体育館の優先利用など場の提供や受付業務を提供して支援している点。 ・港南台連合自治会に会場提供を行って地域活動を支援している点。

(2) 地区センター委員会等

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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>・港南台地区センターの設置が地域の要請でできた経緯を生かして、連合自治会長がセンター委員長に就任し地域活動への関心が高い点。</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><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)> 地区センター委員会議事録(H25.6.13)」にて確認した。</p> <p><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)></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>・プレイルームでの親子の読み聞かせ活動や夜間稼働率を上げるため夏休み時子供対象のイベントなど、ユニークな課題を提案している点。</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><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><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)></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>・プレイルームでの児童への読み聞かせを実施した点。</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><評価で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>・隣接する幼稚園に対して、園児見送り時間帯(午前8時～9時)に、保護者に地区センターの駐車場を提供し、反対にセンター祭りなどでは幼稚園に駐車場の提供を受ける相互協力をしている点。</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>

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)> ・年間2回開催している点。	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(議事録H25.10.17) <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)> 特になし。	

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 <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)>	
・個人利用の便宜のために、個人利用についてのお知らせを個人に手渡とともに体育館にも掲示している点。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> ・H25.5.01～5.31の期間に実施。15項目についてアンケート。回収201名。	
<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)>	
・利用者アンケートの結果が、飲食コーナーに掲示してあるので、食事をしながら見ることができる点。 ・利用者アンケート以外に、自主事業アンケートも取っている点(調理室の配置変更について使用感について)。 ・アンケート調査の内容が、15項目にわたる詳細なものになっている点。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

※利用者アンケート等で挙げられた意見や調査結果の分析から、課題を抽出しているかを確認する。
 ※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(利用者アンケート第5項目) <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)> ・スタッフの対応と設備の状況について自由意見を求め、それに対して回答している点。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

※①で実施していない、又は②で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 type="checkbox"/> 対応策を実施している <input checked="" 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)> 利用者アンケート集計表(ご意見、ご要望回答欄) <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)> 費用の問題で実施できない場合がある。 <評価で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、ご要望に対して各項目ごとにきちんと検討し、回答している点。 ・スタッフの対応や設備の状況について自由意見を求め、それぞれに対して回答している点。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1 つ以上の媒体（館内掲示・広報紙誌・ホームページなど）で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にと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 checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認 <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)> ・館内飲食コーナーと階段室の2か所に掲示している点。飲食コーナーには苦情対応、センターの基本方針、個人情報対応方針、各種ポスター類も掲示しており、飲食しながら見ることができる。	

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

特になし。

②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？

※利用者からの苦情や意見を受け付ける窓口を整備しているかどうか目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)> ご意見箱を設置していることを確認した。</p> <p><設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・記入方法について例示している点。 ・綺麗なプラスチック製の箱を用意している点。 	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> スタッフへのヒアリングにより、受付から館長まで報告する流れを確認した。</p> <p><仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>特になし。</p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)> ・館内に掲示されていることを検証した。</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>特になし。</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している <input type="checkbox"/> 記録していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している <input type="checkbox"/> 記録していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・利用者の声の内容を記録し、覚書申し送りノートに添付して、次の担当者に引き継ぎしている点。	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 利用者の声と対応策の掲示を現場確認した。 <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)> 特になし。	

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)> 利用者の声に対する回答欄の掲示を検証した。 <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 館外に案内板2カ所設置 2. 正面入口風除室に案内板一つ 3. 受付前に利用案内・利用要綱パンフレットを用意 4. HPにて施設案内・講座案内等告知 5. 入口周辺に多種パンフレットを用意 6. ロビー脇に会員募集サークル案内板を設置 7. 受付前にセンターだより(年6回)を用意 	<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(港南台地区センターだよりH25.11.22)、ホームページ</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>・「港南台地区センターだより」を、タウンカフェや港南台地域ケアプラザなどにも置いて、広報に努めている点。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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>・港南台地区センターの利用を広く案内するものと、実際の利用保方法を案内するものの2種類を備えている点。</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 checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる
<input type="checkbox"/> 閲覧できない	<input type="checkbox"/> 閲覧できない
評価機関 記述	
<p><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)></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>特になし。</p>	

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 checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
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><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)></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>・51団体の利用者申込を円滑に行うため、受付に立て札を立てて、先着順の表示、記入方法、2ヶ月後の曜日のお知らせをしている点。</p>	

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 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><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(港南区役所振興課に講師派遣を依頼)、資料(人権研修確認シート)</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>・H25.11.25に「認知症サポーター養成講座」に10名参加。残り7名については介護予防・認知症の理解度テストを受けることで、全員が研修している点。</p>	

(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 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 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(H24年度自主事業報告書、H25年度自主事業計画書)</p> <p><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> <ul style="list-style-type: none"> ・部屋別稼働率と客層(年齢、性別)により潜在ニーズをリサーチし、その情報に基づいて計画を立てている点。 ・企業協力によるコラボ事業で、生きがい、健康、食事、子育て、美容等魅力ある事業を幅広く計画・実施している点。 	

②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

※事業計画書等と事業報告書により確認する。ただし、地域住民や利用者ニーズ、行政の要望のために変更する必要があった場合、PRをしたにも関わらず参加者が集まらなかった場合など合理的な理由があり、行政と協議のうえ、計画を変更したものは実施されていると判断する。その場合は、変更内容と変更した理由を明らかにすること。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、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>・24年度は34項目の計画に対して30項目実施。未実施項目が生じた理由は需要がなかったためですが、代わりに9計画を追加立案して、合計39計画を実施した。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p><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、現場確認</p> <p><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>以前希望を取っていたが、希望する人が特定の人に限られるため、現在は有隣堂のベストセラーを参考に購入している。10月、11月の貸出冊数が横浜市地区センター80館中、第一位になった。</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>・12月時点で11,760冊と大量の蔵書。利用者のニーズに応えようとしている点。 ・高齢者が多いので、1年前より時代小説コーナーを設けて好評を得ており、貸出数増加につながっている点。</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> <p>センター行事やイベントのお知らせは、下記のPR活動を実施している。</p> <p>1、行事・イベント等・・・館内掲示、回覧板、HPの掲載等</p> <p>2、自主事業・・・区広報、タウンニュースへの掲載、HP掲載、館内掲示等</p> <p>3、地区センターだより・・・HP掲載・館内掲示・港南台3連合自治会回覧板・区メール便・タウンカフェ等でPRしている</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>・資料:(構内の町内会掲示板、港南台地区センターたより、ホームページ、タウンニュース港南区)</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>・子供向けの「ワンパク講座港南台センター」を各小学校に配布している点。</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>1. 館内窓口では来館者に気付いたら、笑顔で「こんにちは」「ありがとうございました」等の挨拶を行い、利用しやすく明るい雰囲気作りを心がけている。</p> <p>2. 電話にはコール3回以内に出るよう心がけている。その際「おはようございます。港南台地区センターの〇〇でございます」と、地区センター名と名前を名乗り、明るい声で応対し利用者に安心感をもってもらえるようにしている。</p> <p>3. 館内の廊下、階段等で利用者となすれ違う場面では「こんにちは」等の挨拶や声掛けをしている。</p> <p>4. 服装は華美にならずさわやかな印象のものとし、スタッフと分かるようにエプロンまたはジャンパーと名札は必ず着用している。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・「スタッフ業務マニュアル」を活用して、入社時接遇研修を実施している点。 ・何があっても顔に出さず、挨拶に心がけ、応接を活発にできるように努めている点。 ・利用者の気持ちに沿った細かい心遣いを行っている点。

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)</p> <p>1. 全体の利用率が70%に近づき、体育室はほぼ100%に近い状態なので、部屋の午後3時以降の利用の促進を考えていきたい</p> <p>2. 部屋別では料理室の利用率が低かったが、料理以外の利用時の料金を安くしたため、利用率があがっている</p> <p>3. 利用率の低い夜間の自主事業を企画し、サークル化に結びつけて、夜間の利用率をあげたい</p> <p>4. 自主事業を出来るだけ利用率の低い部屋や時間帯に実施するようにする</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> <ul style="list-style-type: none"> ・自主事業の計画で部屋別の動向、時間、利用者の推定、計画と統計的なりサーチが実地に生かされている。さらにセグメントの前年対比の差異分析、差異を生じさせている原因についての関連分析、自由意見に対する分析とマーケティングリサーチを進められることが期待される点。 ・利用者アンケートの回答率をとらえるための工夫が望まれる点。 <ul style="list-style-type: none"> ・来館者は前年の110,061人から、24年度は114,067人に増加し、利用率は65.4%から67.9%に上昇した点。 ・調理室に机を配置することで、料理室をミーティングや生け花、習字などの水を利用する事業のために提供することによって、稼働率の向上に寄与している点。 ・料理室の利用料を2時間780円から540円に下げるとともに、会議に利用できる備品を備えて利用度向上を図っている点。

(10) 利用者サービスの向上全般 (その他)

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

- ・利用者への心遣いとして、風より全ての駐車場利用の記入や閉館前の避寒付機かごさるよう配慮している点。
- ・図書コーナーで高校生以上を対象に無料WIFI通信利用ができるようにしている点。
- ・社福そよかぜ、NPOかるがもの家、NPO港南福祉ホームと連携し、障がい者が関与した食品や作品の販売に場所提供して支援している点。
- ・団体利用者の作品展に展示場所を提供している点

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

Ⅲ. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常保守管理及び定期点検の実施状況を確認するため、評価対象期間のうち任意で1カ月分を抽出し、記録が存在するかどうかを確認する。

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

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・地下の空調機械室・電気室への階段が整理されている点。空調機械室・電気室内が整理・整頓されている点。	

(2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> ある	<input type="checkbox"/> ある
<input checked="" type="checkbox"/> ない	<input checked="" 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>備品等は指定管理料で購入しているため、全て市の所有であることから、指定管理者用と地区センター用の備品台帳を別々に整備してはいない。</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>・備品台帳には備品の設置場所・保管場所も記載され管理が容易となっている点。</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>・備品に関する注意書きなどを掲示している点。折り畳み式の会議用テーブル(長机)などは初回利用時に使用方法を説明している点。</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 type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
特になし	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・ゴミルート回収四半期報告を区に行っている。ゴミ処理等に関しては、分別方法・回収日・担当業務等の情報を一か所に掲示し、情報共有を行っている点。	

(4) 利用者視点での維持管理

〇施設が市に借入または委託している、区に借り入れ施設となっているが：

※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>1、マニュアルによる施設維持管理を励行し清潔な状態を保っている。</p> <p>2、築22年と古い施設の為、指定管理料で修繕費を賄い切れないため、区役所に働きかけて、大形修繕費を計上してもらっている。 また、年に数回の施設保全調査のほか、区役所のモニタリングの際にも相談をしている。</p> <p>3、トイレにチェックシートを添付し、時間毎に管理チェックをしている</p> <p>4. 外回りは朝・昼・夕とスタッフが周り、チェックをしている</p> <p>5. ノロウィルス対策として吐瀉物の清掃のマニュアルを早急につくり対処したい</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、作業報告書、チェックシート</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> <ul style="list-style-type: none"> ・植栽については業者が期中に変更している。変更前は作業報告書が業者より提出されていたが、変更後は提出されていない。作業前・作業後の写真など記録は残したほうがよい。 ・外回りパイプシャフト周り鉄板やルーバーの塗装切れ・発錆が著しい。 <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・トイレを1日6回チェックしている点。 ・料理室のスリッパを立てかけているので衛生維持に良い点。 ・カーテンが全て防災である点。 ・図書コーナーの窓枠や茶室の縁側などを木部の保護のため職員が油性塗料で塗装している点。 ・雨水排水の屋上ドレーンキャップ周りの清掃が行き届いている点。

(5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・築26年と古い施設であることを考慮して、利用者の安全を図るために、区に随時「報・連・相」を行っている。 ・植栽の手入れが行き届いているので、外構が整然としている点。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・雨漏れ、錆の発生、塗装はがれ等が散見される。体育室器具庫の窓枠のコーティング劣化による水差し等の影響で内壁の損傷も見られる。市(区)と相談の上、計画的な補修が望まれる。料理室等の電気コンセントのフェイスプレートと壁を結合するネジが緩くなっている。プラグを抜き差しする回数も多く劣化したものと思われる。がたつきがないよう補修が必要である。また、広域避難場所の表示板なども劣化が目立っている。</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 checked="" type="checkbox"/> 作成している
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「事故防止と非常時の心がまえ(平成18年4月1日版)」が作成されたうえで、災害時の支援物質の集配所として協定が締結されている点。 ・防火管理者は館長が指名された上で、作成されている消防計画書に沿って2回/年の頻度で消防・非難訓練を実施している点。</p>	

(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 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"/> 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 type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p><警備の内容についてチェック又は記述して下さい。></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に: 巡回パトロール、監視カメラ)</p> <p><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)></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>・夜間や休館時の無人時には、機械式警備を実施している点。</p>	

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	
<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)> マスタキーの管理の管理ルールと、実際の管理状況を、目視とヒアリングを通して確認した。</p> <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>特になし</p>	

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	
<p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・スタッフ業務チェックリストの検証を通して、4回/日(午前・午後・夜間・閉館)の頻度で巡回している点。</p>	

(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	
<p><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)></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>特になし</p>	

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	
<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)></p> <p>「事故事例ヒヤリハット・場所別分類」を資料として使用していることが確認されました。</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>特になし</p>	

(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の導入時期を以てし、対応の時期と関係なく、導入後の研修を主として職員に対して行っているかを確認する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input type="checkbox"/> 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 checked="" 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操作訓練」が、2013年11月25日付けで、全17名中10名に対して実施されたことを、「業務日誌(2013.11.25)」によって検証した。</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>・休館日に実施された当研修に自己都合により7名が欠席していましたが、後日の欠席者へのフォローアップ教育・訓練が未実施でした。</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>・「嘔吐物処理マニュアル」が写真入りで作成されており、視認性と具体性に優れた指示内容になっている点。</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)> 「緊急連絡網(スタッフ用・協力業者用)」を検証しました。</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>特になし</p>	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

※評価対象外施設だがマニュアルを作成している場合は、『評価対象外施設である』にチェックをしたうえで、評価できると感じられる点として記載する。

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

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・消防計画書において、消防・避難訓練を2回/年実施することが規定されている通りに、避難訓練が実施されている点。</p>	

(6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「嘔吐物処理マニュアル」が写真入りで作成しており、視認性と具体性に優れた指示内容になっており、実際に運用できている点。</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> <p>・「嘔吐物処理マニュアル」において、処理後の廃棄物の取扱方法についても明確にすることを通して、一層有効な手順に改善することを推奨します。</p> <p>・緊急連絡網には、個人名や携帯連絡先などの個人情報に掲載されていますので、利用者や来訪者から視認されないように管理することを推奨します。</p>

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている <input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<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
評価機関 記述	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・シフト表の検証を通して、各時間帯において、少なくとも3名(職員1名、コミュニティスタッフ2名)体制で対応している点。	

②協定書等のお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"/> 協定書等のおおりに開館している <input type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館している <input type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館していない
評価機関 記述	
<協定書等のお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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・毎月第4月曜日、年末・年始(12/28-1/4)が休館日となっているが、それ以外の臨時的な休館事例がない点。	

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 type="checkbox"/> 公表していない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
1階の掲示板に情報開する旨の表示がされている。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
特になし	

(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 type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input checked="" type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)> ・「事業計画書(3)-イ」の中に、「研修計画」が作成されていますが、人権研修や事故防止・対応研修なども登録することが求められます。 <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・「選書研修」の機会を設けたうえで、図書貸出冊数の向上(2013年度10月期と11月期において、市内地区センターで最高点)に努めている点。	

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 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)> 研修計画、研修資料、理解度テスト <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)> ①人権研修②事故予防・対応研修③AED研修④消防・非難訓練⑤個人情報保護⑥選書研修⑦業務確認研修⑧接遇研修 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・人権研修が2013年11月25日付けで10名を対象に実施されたうえで、欠席者7名に対して理解度テストを実施している点。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1、基本的に研修は休館日に実施し、職員・スタッフ全員が参加できる環境を心がけている。都合で参加できない場合は別途研修を実施している。</p> <p>2、その他に研修・教育が必要な場合には、中礼・夕礼で短時間の研修を行っている。</p> <p>3. 個人情報・コンプライアンス研修は本部よりの指示に基づいて随時行っている</p> <p>4. 人権研修は区役所より講師の方を来ていただいて実施しました</p> <p>5. 接遇研修は3月に実施予定の本部研修に全員参加予定である</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>・ヒアリングによって確認した。</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>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<p><input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している</p> <p><input type="checkbox"/> 情報共有していない</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している</p> <p><input type="checkbox"/> 情報共有していない</p>
<p>評価機関 記述</p>	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>口頭説明や回覧等での情報の共有化図っている。</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>特になし</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)>	
・「窓口業務マニュアル」の規定内容を「業務チェックリスト」に反映して、マニュアル規定の実施状況を監視している点。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
1、業務を行う上では「笑顔とあいさつ」を基本とし、職員・スタッフ全員で実施しているため、利用者から「ここは明るく、活気があって気持ちがいい」等の言葉をいただいている。	「作業日誌(スタッフ間の情報共有)」、「覚書(職員からスタッフへの情報伝達)」を検証した。 <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)>
2、日常業務のなかで、言葉使いや接遇等はその都度見直し、業務上の作業はOJTを行い、資質の向上を図っている。	特になし
3、情報の共有化のため、スタッフ間では「作業日誌」「覚書ノート」、職員間では「業務日誌」を使用している	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	特になし

(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)>	
特になし	

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)>	
・館長が個人情報管理責任者として任命されている。	

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	
<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)>	
・「企業行動指針(平成18年12月1日)」及び「心得帳(2007.3.1)」に個人情報に関する諸規定が制定されており、「個人情報保護点検シート(2013.11.15)」にて17名全員が研修を受けていることが確認された。	

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 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"/> 一部の職員から取っていない
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<p><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)></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>特になし</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 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 type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>特になし</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 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 type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>・「利用申請書」に、収集された個人情報は利用目的以外には使用しない旨が明記されている。</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)> <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)> ・個人情報に関する書類は、専用キャビネットにて管理されていることが確認された。	

(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)> 特になし	

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)> 特になし	

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)> 会計ソフト(パソコン画面と帳票を確認) <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)> ・部門会計の導入により、団体のその他の経理とは明確に区分されている。	

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)> 特になし	

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><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><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>・当該施設独自の通帳・印鑑は作成しておらず、団体本部の通帳・印鑑を共用したうえで、本部が一元管理している点。</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 checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している	<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"/> 目的に沿わない支出がある
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
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)> 費目別集計月報、予算管理表</p> <p><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)></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>特になし</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><経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1、修繕や備品購入の際には、数社に見積もり取るなどして、適切な価格での購入を心がけている。</p> <p>2、区の政策にもあるため、節電等を日々心がけている。蛍光灯の間引きや不要な点灯、空調等がないよう見回りを行っている。</p> <p>3、通販等を利用し、出来るだけ安く購入するようにしている 4. 業者に頼まずに自分たちで出来ることは自分たちでやって経費を抑えている(駐車場白線引き・体育室ワックスがけ・各種修理等)</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング、見積書(相見積もりの実施)</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>特になし</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・予算実績管理を実施し、勘定科目ごとに予算の消化状況を把握している点。 ・照明機器の照度を計測し、適正照度に支障がなければ蛍光灯の間引きを実施し、光熱費の削減に取り組んでいる点。

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<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>・団体本部のスタッフが週一回程度、当該施設を巡回し、情報共有・現場支援を実施している点。</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> <p>特になし</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> <p>1. 毎年、区より送られてくる「ひまわり(区花)」の種を植えて見事な花を咲かせて、利用者に見て楽しんでもらっている。 2. 環境事業局に場所を提供し、ゴミの分別教育に協力している。 3. 区関係団体の減免に協力している。 4. 区の主催する施設交流会に積極的に参加し、親睦を深めている。 5. 毎年開催される港南台社会福祉協議会主催のバザーに積極的に協力し、優先・減免で対応している。また、本部に協力してもらい、バザー商品を集めて、提供している。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>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>特になし</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>・職員のみならず、時短有期雇用のスタッフに対しても、有給休暇制度を適用して、スタッフのモチベーションを高めている点。</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> <p>1. 今年度10月の図書貸出冊数が横浜市地区センター80館中第一位になった</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>特になし</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> <p>・当センターの管理管轄でないが、外構に横浜市の「広域避難場所(港南台団地一帯)」の鉄製表示板があるが、赤錆で地図が見えにくくなっているので、整備が望まれる。</p>