

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市駒岡地区センター
評価シート

株式会社 ソートフル

平成30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) 運営目標	36
(6) 組織運営及び体制全般(その他)	38
VI. その他	39

評価結果の総括

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・地域及び地域住民との連携	<p>駒岡地区連合会は、上町会、中町会、下町会、二ツ池自治会の4町会からなり、季節ごとの行事が行われます。地域の祭り、盆踊り会、運動会、節分豆まき、各学校の入、卒業式、学校・家庭・地域連携事業実行委員会等、可能な限りに参加して、地域の方々との密なコミュニケーションを図っております。また地域の小学校の社会科見学や中学校の職業体験等の受け入れも行っております。従来から実施されている社会福祉協議会主催の独居老人への給食会や2016年から始めたこども食堂の活動、更には駒岡地区老人会への優先予約等、も積極的に行っております。運営協議会のメンバーには地区町会の会長に参画して頂くのみならず、小中学校校長や、青少年指導員、PTA会長、スポーツ推進委員、子供育成会、老人クラブ会長、利用団体代表が名を連ねており、広くご意見等を伺える様な体制と取っております。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子どもの高い貧困率に着目し、地域貢献にも寄与すると考え、行政と相談の上、現館長が地区センターの自主事業として2016年4月より運営開始した“駒岡 丘の上こども食堂”の参加者は、今や年間1,300名を超え、登録者は400名を超えました。施設稼働率も発足当初43%であったが平成29年度は53%へと向上しています。地域ボランティアとの協力体制の構築、区社協との連携など積極的に事業を展開していることは、高く評価されます。 ・ケアプラザと駒岡地区連合会との共催の地域支援講座の開催、区・市・駒岡地区の社協と情報交換、年2回駒岡消防出張所と防災・防火・救命訓練を実施、ケアプラザと共催の年1回丘の上春祭りなど行政・地域の団体及び住民と施設が三位一体となって身近な施設として、適切に管理運営を行っています。
II ・利用者サービスの向上	<p>利用者会議及び、利用者アンケートを年1回実施し、利用者のご意見を広く伺え、取り上げられる様にしており、議事録やアンケートの集計結果、アンケートに対する回答等は公表しております。会議やアンケートで頂いたご意見やご要望には、真摯に対応しており、館内にはご意見箱も設置し、横浜市ご意見ダイヤルへの連絡方法も、館内に複数掲示し利用者に周知しております。更には直接ご意見等を頂ける様に、「当館へのご意見・ご要望がありましたら、職員宛にご遠慮なくお申し出下さい」と言う掲示も複数、館内に掲示しております。苦情等は必ず館長、副館長、職員まで報告する事を徹底しております。利用者の対応に関しては、常に笑顔での、あいさつを徹底いたしております。スタッフには常に同じ対応をできる様に、スタッフミーティング等での討議を重ねる事により、公平、公正なサービスの提供を常に心がけております。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の利用案内を一般用と利用者の多い小学生用の2種類用意し、小学生用には漢字にルビを振って理解しやすい配慮がなされています。facebookやメールマガジンなどの媒体による情報提供は若い世代に有効に働いています。館内でも寄贈された大型テレビをロビーの壁に設置し、自主事業などの紹介を行っています。 ・成人向け“思いだそう英会話教室”、“コーラスを楽しもう”はサークル化され参加者が自主的に活動しています。昨年、鶴見区制90周年駒岡音楽祭を開催しましたが、今年は、独自の自主事業として、プロの演奏者による音楽祭に発展させ、280名の来場者があり、地域住民に喜ばれました。来年以降も継続する予定です。 ・「来てよかったね また来たいね」を標語として、接遇を大切にしています。法人の基本研修や年1回のリカレント研修で接遇を学び、気持ちよい接客を徹底しています。
III ・施設・設備の維持管理	<p>施設維持管理は、専門業者と年間契約で、事業計画通りに保守点検を行っております。また休館日以外は、毎日、美化スタッフがAM08:30～AM11:30に日常の清掃活動を行い、業務日誌をつけており、引継ぎや報告等に活用しています。また職員・スタッフがそれぞれのシフト時(午前、午後、夜間)に巡回、点検を実施、一日6回の目視点検を行っております。これにより不具合等の早期発見を行う事により、大規模な修繕にならない様に、経費節減にも寄与しております。年1回の施設管理者による施設点検(保守管理会社立ち合い。)と12条点検においても、維持管理については、問題なしとの報告を得ております。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎朝美化スタッフが清掃活動を行い、その後も職員・スタッフがシフト毎に、1日6回の巡回点検を行い、その際見つけた汚れやゴミを取り除き、館内を清潔に保っています。 ・ゴミについては、利用者を持ち帰りいただいています。事務所内で発生するゴミは、適切に分別され、一旦事務所内に保管されますが、事務所内の整理整頓の意味から、少し溜まるとロビー奥の物置の中に移しています。また料理室などで発生する生ゴミは、悪臭が利用者の迷惑にならぬよう、館外で保管するなどの配慮がなされています。 ・外構に関しては、定期的な業者による剪定以外に、4連合町内会のボランティアの協力を得て、植え込みの手入れや草むしりが行われ、綺麗な庭が、年中、維持されています。

	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>館内に危機管理マニュアルを整備(防火・防災、地震、竜巻等)し職員・スタッフが何時でも閲覧できる状態で掲示、更には指定管理会社:アクティオによる危機管理マニュアルを事務所内に完備し、緊急時の対応に備えている。また緊急放送時の対応内容も、事務所内、放送設備横に準備し、素早い対応ができる様にしております。併設の駒岡地域ケアプラザとは、年2回合同での防火・防災、救命訓練を実施、防火・防災訓練では、毎回119番への通報訓練や、担架での搬送訓練、AED研修、人工呼吸研修等も実施して、緊急事態に素早く対応ができる体制を構築しております。また消防計画に基づき自衛消防組織図を毎日の出勤者に合わせて更新し、防災意識の向上に努めております。</p>	<p>【評価すべきと感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自衛消防隊を毎日の出勤職員・スタッフを隊長・通報・避難誘導・初期消火・応急救護に割り当て、午前・午後・夜間のシフト毎に分担表を作成し、更衣室の扉に掲示し、出勤してきた職員・スタッフは、本日の緊急時の自分の役割を認識する仕組みになっていて、いざという時に、迷いなく行動が取れるようにしています。 ・緊急放送時の通報内容も災害や不審者など6種類に分けて、掲示されており、緊急館内放送が、緊急時に間違いなく行われるよう工夫しています。 ・職員・スタッフは、毎日合計6回の館内外の巡回点検を行います。全員、首から警告用のホイッスルを下げているなど緊急時への対応意識が高い施設です。
V 組織運営及び体制	<p>駒岡地区センターは、“笑顔と元気の輪が広がるまち”「つるみ」～地域の皆様とともに、区内の問題解決に取り組み、「安心・ぬくもり・活力」のある鶴見区の実現を目指します～を踏まえ、当地区センターが“笑顔あふれる元気な鶴見”を地域住民、指定管理者、行政の3者が三位一体となって、実現できる様な施設となる様な体制作りを目指しております。地域住民の自主的な活動を多面的な観点からサポートする事により、地域の人と人の繋がりを深め、幅広い層の市民が気軽に利用できる様に、公平・公正な対応、安心・安全の確保、効率的な管理運営による経費削減、利用者ニーズに的確に対応する各種事業の実施、およびサービスの向上を図ります。職員体制は館長1名、副館長1名、職員2名、スタッフ12名、美化スタッフ2名により、運営するとともに、本社のサポートの下、指定管理者として、適切な資金管理、運営に努めます。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コミュニティスタッフ業務マニュアルには、マイク・プロジェクターなどの貸出機器には、使用方法を写真を付け、使用手順を番号で説明するなど、誰にでも分かりやすく、また体育室個人利用や施設利用に分けてQ&Aも含まれた行き届いたマニュアルになっています。また貸出機器や備品の取り扱い研修も行っています。 ・経費節減に関しては、電気代削減のため、契約相手先を変更したり、これまで一番先出勤した者が、すぐに館内のメインスイッチを点灯していたのを開館時間の15分前の8時45分に点灯する方式に変えるなどの工夫により節電しています。 ・この法人は、全国に130以上の施設の指定管理業を営み、横浜でも8地区センターの指定管理者です。組織内の情報交換やノウハウの蓄積を活用して、組織運営の改善や新規自主事業の起案などに生かしている点は、評価できます。
VI その他	<p>駒岡地区センターは、指定管理2期目において、区の行事との連携事業の更なる強化を目途として、2015年、2016年と区主催のイベント【ブラジルweek in つるみ】と協賛して、各種自主事業やコンサートを、2017年は【鶴見区政90周年記念事業】の協賛イベントとして、駒岡音楽祭の開催を行い、地域住民と区政との橋渡し役としての機能を強化、更には施設を使用時のコンサート開催等による地域住民への娯楽の提供等、地域住民の文化的活動のサポート強化を行っております。駒岡音楽祭は2018年も継続し、次年度以降も継続予定です。コンサートは、同じ区内の指定管理者であるサルビアホールとの連携で、お互いの補完を行いながら、実施しています。駒岡地区センターは駒岡地域ケアプラザと合築館である為に、共同主催の地域支援講座の開催や、地域住民を交えての、防火・防災訓練も年2回 開催しております。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区役所の行事に積極的に参画しています。鶴見区ブラジルウィークイン鶴見協賛イベントの実施や鶴見区制90周年事業協賛音楽祭の実施などがあります。鶴見区主催の三ツ池公園フェスティバルには、法人本部が参加しています。 ・ボランティアの協力を得て、横浜市地区センターで初めてのこども食堂を開始したり、小学生特区制度を創設したり、豊かな発想力と実行力により、画期的な自主事業を展開しています。一方では、入館者・稼働率などにつきPDCA管理を行っています。結果として、入館者が飛躍的に増加しています。指定管理者制度の目的を、正に、体現している施設として評価されます。 ・この施設のこども食堂は、波及効果として、横浜市のこども青年局のホームページで紹介されたり、その後、5カ所の地区センターや地域ケアプラザで、こども食堂が開設され、地域に根付いた形に進展しています。

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>駒岡地区4町会とは、町会役員を中心に選出された委員で構成される駒岡地区センター運営協議会を軸に、その他、4町会が中心となって開催される行事等、参加において、積極的にコミュニケーションが取れる体制となっている。特に地域内の小学校、中学校の入、卒業式、運動会、体育祭等への参加により、親密な関係構築を図っている。その他、駒岡地域ケアプラザと合同での年2回の消防訓練や、地域支援講座の開催、敬老会、節分豆まき等にも参加している。2016年より開始した【駒岡 丘の上こども食堂】では年間に1300名を超える参加者を得て、地域からのボランティアも多数参加、発信においても、地区センターニュースの発行、こども食堂のチラシはもとより、ホームページ、facebook等も活用しての発信も活用している。区社協主催の「こどもの居場所ネットワーク」メンバーとして、活動、民生委員会等にも出席している。</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>駒岡地区センターニュース、こども食堂のチラシ、自主事業ファイル、ホームページ、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・市・駒岡地区の社協と情報交換、年2回駒岡消防出張所と防災・防火・救命訓練を実施。地区社協主催の“きらく会”の協力、年1回のケアプラザと駒岡地区連合会との共催の地域支援講座の開催、ケアプラザと共催の”丘の上春祭り”などを通じ親密な関係を構築しています。行政・地域の団体及び住民と指定管理者が三位一体となって一番身近な施設となるよう適切に管理運営を行っています。</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>年1回平成30年度は6月22日に開催。18名の委員により構成されています。その内の4名は“駒岡 丘の上こども食堂”の関係者も含む一般利用者が参加し、公正且つ多種多様な意見や情報を交換出来る場となっています。</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 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"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<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)> 運営協議会議事録 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 checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 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)> 運営協議会議事録 ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 館内エレベーターが17年前に設置した後、通算で3～4年間使用出来ず利用者にはご不便を掛けしていましたが、本年6月にエレベーターの基盤の部分を取り換えることによって使用が可能となりました。本件は施設のみでは対応できない課題であり、区へ粘り強く訴え交渉の結果、懸案の問題解決に至ったことは評価できると云えます。	

(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)> 子どもの高い貧困率に着目し地域貢献にも寄与すると考え、行政と相談の上現施設館長が地区センターの自主事業として2016年4月より運営開始した“駒岡 丘の上こども食堂”の参加者は、今年年間1,300名を超え、登録者は400名を超えました。稼働率も発足当初43%であったが平成29年度は53%へと向上しています。地域ボランティアとの協力体制の構築、区社協との連携など積極的に事業を展開しています。 <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)>	
年1回開催の利用者会議前、約1ヶ月掛けて利用者アンケート調査を実施。利用者アンケート調査結果から抽出された利用者の声を踏まえ有意義な内容の利用者会議を実施しています。	

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)> 利用者の集い議事録、サークル募集のサポートや駐輪場への誘導など、ヒアリング	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 利用者の集い会議議事録、アンケートでのヒアリングは、議事録、アンケート回答等にて対応しています。 <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 <table style="display: inline-table; vertical-align: middle; margin-left: 10px;"> <tr> <td style="font-size: 2em;">}</td> <td style="padding: 0 5px;">→</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> アンケート</td> </tr> <tr> <td style="font-size: 2em;">}</td> <td style="padding: 0 5px;">→</td> <td><input type="checkbox"/> その他</td> </tr> </table> <input type="checkbox"/> 実施していない	}	→	<input checked="" type="checkbox"/> アンケート	}	→	<input type="checkbox"/> その他
}	→	<input checked="" type="checkbox"/> アンケート					
}	→	<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)> 通常10月～11月間に実施。平成29年度は160～170部アンケート用紙を配布し93件の回答あり。 <実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>							

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 頂いたご意見等にはすべて回答を作成、開示しています。回答者が分かる場合には、直接回答も実施。 <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)> 職員の接遇について数値・内容をきめ細かく分析しています。平成29年度全体の評価はやや不満・不満が0%、一方普通という評価が30%あり。接遇に於いて対応が不十分で結果として利用者に満足を与えていないと認識し、スタッフ一同一層の改善に努めたいとして、振り返りチェックを行っています。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

※①で実施していない、又は②で課題を抽出していない、特に課題がない、にチェックした場合は、非該当と判断する。

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

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館内掲示及びコピー配布(希望者のみ) <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

※ポスターの掲示やちらしの配布、ホームページなどでの情報提供について、目視により確認する。なお、指定管理者名や期間が情報提供されていない場合があれば、一部不備と判断する。

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>2階受付付近にご意見箱を設置、横浜市コールセンターのポスターをロビー内に掲示。</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>	

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)></p> <p>館内掲示を目視にて確認</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>	

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)></p> <p>館内掲示を目視にて確認。</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>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

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

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

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

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館内掲示を目視にて確認	
<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)>	

(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> <p>施設利用案内を一般用と小学生様に分けて用意、また応当日団体利用申込に関する案内や自主事業受付方法等も、2階受付カウンター及びPRボックスに設置し、自由にお持ちいただけるようにしている。横浜市のホームページのみならず、独自のホームページで自主事業等の告知、ロビー設置TVモニターでの施設利用方法案内や自主事業開催予告、閉館日お知らせ等の告知、駒岡 丘の上こども食堂のfacebookにて、開催等の案内も行っている。他に月一回の地区センターニュースの発行し、町内会を経由しての配布や、こども食堂のチラシ、メールマガジン等々、、、</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>地区センターニュース、こども食堂のチラシ、独自のホームページ、メールマガジン、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"> ・利用案内は一般用と利用者率の高い小学生用の2種類を用意し、小学生用には漢字にルビを振り理解しやすい配慮がなされています。facebookやメールマガジン等の情報提供は若い世代の利用促進に役立っています。 ・来館者数は平成26年度121,271人から4年間連続前年を上回っており、平成29年度は135,679人に達しました。評判の良さや認知度の高さが利用者増に繋がっていると云えます。

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>	

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

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input 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	
<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)> 応当日予約制、重複時は利用者間で調整、もしくは抽選。	
<行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 平成30年8月スタッフミーティング時に市から人権に関する資料を借りてDVD研修を実施。ヒアリング	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(5) 自主事業

①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

※施設で実施している自主事業の内容を確認し、年齢、性別等に偏らず多くの住民が参加できるような幅広い事業内容が全体として提供されているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている	<input 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)> 高齢者対象のみならず、子供向け、幼児向け、成人女性向けなど幅広く設定、実施。 <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)> 成人向け“思いたそう英会話教室”、“コースを楽しもう”はサークル化され参加者が自主的に活動しています。“鶴見区制90周年駒岡音楽祭”は、平成30年9月29日にサルビアホールの関係者とプロの演奏者の協力を得て280名の来場者があり盛大に開催されました、継続事業とする予定です。小学生向け某航空会社協力の“空育折り紙飛行機教室”は確固とした仕組みの基で行われており、好評を得ました。</p>	

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><評価で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 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)> 月間13～15冊 購入、その殆どは利用者からのリクエストによる。 <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>・約一万冊の蔵書の中のほぼ半数は児童書、年間貸出数は12,000冊、小学生以下の貸し出しがほぼ半数となっております。月1回利用者にお薦め本を紹介する案内を作成。</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>*施設全体の告知としては、独自のホームページでの施設案内、利用案内、開催予定の自主事業の案内、更には地区センターニュースの発行、地域回覧、こども食堂チラシ、ポスター作成、町内掲示板への掲示、こども食堂ネットワークでのこども食堂の告知、自主事業ごとのチラシ、ポスター作成、配布、掲示、配架。またつるみ区民活動センターにも、地区センターニュース、自主事業チラシ、こども食堂チラシ等も配架している。更に館内ロビーにて、TVモニターを使用している、各種、地区センターにかかわる情報を提供。</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>地区センターニュース、独自のホームページ、自主事業毎のチラシ、配架されて館内のチラシ。ポスター類</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>・行事や情報のチラシは子ども特集・芸術・鑑賞・市・区・駒岡センター・市行政関係・区行政関係と利用目的別に分かり易くラベルで明記・分類され、ロビーに整然と配架されています。利用者目線での配慮がなされています。 ・館内ロビーに住民から寄付でもらい受けた42インチのTVモニターを設置し、当日の行事予定や地区センターの催しなどの情報を提供しています。</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>「来てよかったね、また来たいね。」と思って頂ける様な接客を常に心がける事を第一に、笑顔で明るくプロの力量と知識を持ち合わせた接客をモットーとしています。スタッフ採用時には専門講師による基礎研修を行い、主に接遇を主体とした研修を行い、必要に応じて、休館日のスタッフミーティング時に、館長、副館長、によるリカレント研修を実施しています。身だしなみ等に関して、スタッフは統一したベストを着用、また名札も常に着用しています。</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"> 接客に対しては“来て良かったね、また来たいね”を標語に①施設独自の研修 ②法人本社での研修 ③常に身の回りの出来事に興味を持つこと。接客の精神は笑顔で明るくプロ意識を持って接客に当たるよう徹底しています。 法人作成の基本研修マニュアル(接客の基本、応対・電話対応等)をに基づき、スタッフ採用時には専門講師による基礎研修を実施しています。

(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>指定管理2期目において稼働率の全体的な引き上げが、喫緊の課題であるとの認識から、特に稼働率の低かった料理室や午後、週末の小・中会議室に、こども食堂や小学生特区と言った時代の要請にもマッチした自主事業の設定を行い、2期目初年度、H28年度から2年目、H29にかけて、年間で稼働率が47.9%から53.2%へと5.3Pも向上、駒岡地区センターの利用者区分では、最大利用者は小学生である為に、更に特化した施策や自主事業の設定を検討する。今後は同様に、料理室に加えて、稼働率の低い和室、工芸室等を利用した自主事業の設定を実施予定。利用者数も2期目においても順調に伸びている為、アンケート等の実施によりよりきめ細かく利用者の声を収得し、運営に反映させる様に努力する。</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> <p>稼働率の低い和室の利用法改善の一策として主に経済的に支援が必要な生徒への学習支援を土曜日に設定出来ないかなどあらゆる角度から自主事業の可能性を検討しています。</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)>

当指定管理者は全国に130の施設を管理運営しており、企業体として課題や問題に対し総合的に対応・対処しています。施設の運営管理に当たり組織としての強みと資金力を有効活用し、これまで蓄積した問題解決のノウハウを活かして、顔の見える活動を通し“駒岡 丘の上こども食堂”を初めとした地域貢献にこれからも取り組んで行くことを期待します。

<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)> 毎月1回の業者による設備点検ならびに日常の巡回・点検シートによって協定書どおり、保守・管理されていることが、確認されました。	

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)> 美化担当スタッフは休館日を除いて、毎日清掃作業を実施、その報告を清掃作業日誌として、職員と共有しています。また職員、スタッフがそれぞれで一日に3回、巡回・点検を行っており、きめ細かくチェックし、気付いた汚れ、損傷に対処しています。	

(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>	

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>物品管理簿には、購入年月日、備品名、備品番号、保管場所が記され、廃棄備品もその旨明確に記録されています。</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>備品の損傷は、見受けられず、1日に、午前、午後、夜間、館内巡視時に備品などの安全を確認しています。</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)>	
館内には一般利用者用のゴミ箱は設置しておらず、事業等で発生したゴミが、廃棄業者と横浜市ゴミルート回収の則り、厳格に分別して排出しています。	

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)>	
事務所内に、紙は、ダンボール、シュレッダーゴミなどに分別され、プラスチックゴミ、燃えるゴミなどに分別され、定期収集日まで、適切に分類管理されています。	

(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>駒岡地区センターは鶴見区にある他の地区センターと比較して、地区17年目と新しい施設ではあるものの、それでも随所に劣化も見られるようになってきている為に、従来にも増して、日々の清掃を始めとする施設管理に努めている。職員・スタッフは合計で一日6回の「巡回・点検」を行い、それぞれ日誌に記載、またその「巡回・点検」は施設外の坂道にまで及んでいる。施設設備においても、施設管理の業者に一任するのではなく、職員が常に設備の異常を確認する体制を取り、損傷等に関しても、小規模な破損や修繕は可能なものは職員にて早期修理、修繕を行い、大規模修理にならない様に務めている。利用者アンケートでは、利用者のご意見として、毎年、「何時も綺麗で気持ちよく使用しています。」等のご意見が良く見られる。</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>巡回・点検シート、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>巡回・点検シートは、1階体育室スタッフ用、2階スタッフ用、職員用の3種類があり、それに基づいて、1日6回の館内外を巡回し、清掃状況を確認対処しています。外構については、定期の剪定以外に近隣老人クラブの協力を得て、館外の植栽(草むしりなど)を実施し、清潔で、気持ちよく使用できる環境を維持されています。</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>日々の清掃を始めとする施設管理には、職員・スタッフの1日6回の巡回・点検による館内の汚れやゴミの撤去、設備の異常の早期発見・修理により館内は、清潔な環境が維持されています。外構も年1回の定期剪定の他に、近隣の4町内会のボランティアによる定期的な植え込み手入れや草むしりにて、綺麗に手入れが行き届いています。利用者アンケートの声「いつも綺麗で気持ちよく使用できます。」が、実際にも確認されました。</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)>	
事務所内に法人本部、区役所、警察、消防署が記された緊急連絡網が掲示され、職員・スタッフの緊急連絡網は、各自が保有すると共に、個人情報保護の観点から書棚の内側にも掲示されています。緊急時の放送手順や自衛消防隊組織図も掲示されています。	

(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)>	
職員・スタッフは、ホイッスルを首に掛けて、緊急時に備えています。	

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)> 鍵ボックス、現場確認、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>鍵の管理者は、館長・副館長として鍵ボックスの外側に明示しています。スタッフの鍵管理は、紛失を防ぐため、常時、首からぶら下げて携行しています。</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>職員・スタッフによる一日6回の巡回・点検を実施しています。</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	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
テーマ:法人本部のヒヤリハット報告書の勉強会 対象者:職員・スタッフ全員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
法人本部の全国のヒヤリハット事例の関連のある事例や行政からの事故報告などを取り上げ、スタッフ会議で検討したり、緊急回覧で周知したり、事故防止に取り組んでいます。	

(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 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 checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" 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>横浜市防災計画に位置づけのない対象外の施設ですが、災害時の補完施設として、備蓄品として180食を保管しています。</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>合築施設のため、駒岡地域ケアプラザと合同で、年2回防災訓練を実施し、駒岡消防出張所の指導の下、通報、初期消火、避難誘導訓練の他、救命訓練も併せて実行しています。</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>緊急時の対応意識が高く、使用中の部屋・体育室なども様子を見て、異常がないかを確認しています。また自衛消防組織は、毎日の出勤職員・スタッフを午前・午後・夜間のそれぞれの時間帯に分け、隊長、通報連絡班、避難誘導班、初期消火班、応急救護班毎に名前を入れ、更衣室のドアに掲示しています。出勤した職員・スタッフは、自分の今日の役目を確認してから仕事を開始します。</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>

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>	

②協定書等のとおりの開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<p><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>業務日誌に記録されています。機械警備報告書の解除・開始時間の記録もあり、開館・閉館時間の裏付け資料になっています。</p>	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

※ホームページでも公表している場合は、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>館内に閲覧ファイルを常備しています。</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>2階受付に閲覧ファイルを常備。ホームページ上「指定管理者について」から区役所ホームページの事業報告書・事業計画書の公表ページにリンクされています。</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)>	
研修対象者、実施目的、実施時期、実施内容が網羅された研修計画予定表が作成されています。	

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)> スタッフ会議議事録、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)> テーマ:個人情報保護方針、人権擁護ほか 対象者:職員・スタッフ全員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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>スタッフミーティング開催も、休館日に合わせて実施する為に、職員・スタッフへの周知も用意で、基本的には全員参加の体制となっている。行政主催の研修情報も職員全員がPCにて確認できる様な体制となっており、可能な限り館長、副館長、職員が参加できるシフト作成を行っている。この研修参加にかかる費用、交通費に対しては、すべて指定管理者にて負担を行っている。</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>研修報告書、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>施設内研修は、休館日にあわせて行われるスタッフ会議を利用して、基本全員参加で実施しています。行政主催の外部の研修には、職員が参加し、研修結果は、回覧研修やスタッフ会議での伝達研修で共有化しています。外部研修参加にかかる費用、交通費は、指定管理者が負担しています。</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>スタッフ会議議事録、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>外部研修の報告は、スタッフ会議時を活用して、伝達研修を行ったり、資料を回覧したりして、情報の共有化に取り組んでいます。</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)> コミュニティスタッフ業務マニュアルがあり、受付業務や貸部屋業務など細やかに業務を分けて記載されています。カラオケ機の操作、マイク、プロジェクターなどの使用手順を写真の中で番号順で説明したり、体育室個人利用や施設利用のQ&Aも含まれるなど誰でも分かるようなマニュアルになっています。	

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)>
スタッフのスタッフ資質向上、正確な業務遂行を目的として、業務マニュアルを整備し、幾つかの機器には、それぞれの使用方法を番号で説明する等、ミスを少なくする工夫をしております。貸出機器や備品の取り扱い方の研修もスタッフミーティング時に実施しております。業務マニュアルはスタッフ・職員全員に、一部配布して、何時でも見直すことができる様な体制にしております。職員・スタッフ共にシフトで勤務している為、スタッフの業務日誌、美化スタッフの清掃作業日誌に加えて、職員は毎日、作成している業務日報を活用し、情報共有を行っております。スタッフのシフトも、固定せず、午前、午後、夜間を均等にアサインする事により、多岐に渡る利用者のニーズを経験、取得する事により、質の高いサービスの提供ができる様にしています。	業務マニュアル、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)>
	・分かりやすい業務マニュアルは、職員・スタッフ全員に配布され、スタッフ会議時に貸出機器や備品の研修を実施し、修正の必要な場合は、マニュアルの見直しを適宜行っています。 ・スタッフのシフトを時間帯で固定せず、午前・午後・夜間のどの時間帯も均等に割り当て、多岐に亘る利用者のニーズを経験し、全スタッフが質の高いサービスの提供ができる仕組みを構築しています。

(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)>	
個人情報取扱いに関するルール、個人情報漏洩に対するマニュアルなど個人情報の取扱いについてのマニュアルは、完備されています。	

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)>	
「個人情報保護方針」と「個人情報の取り扱いについて」が館内掲示され、管理責任者も明示されています。ホームページ上にも記載されています。	

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)>	
個人情報に関する研修は、年2回実施されています。2回目は12月に個人情報保護の試験が実施され、職員・スタッフに個人情報保護の重要性を認識させています。	

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	
<一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input 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	
<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)>	
施設個人情報管理台帳を使用し、Pマーク点検を年1回実施し、個人情報の収集に注意を払っています。	

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	
<適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用申請書、自主事業申込書、図書カード申請書など個人情報を記述する書類は、すべて「目的外には使用しない」旨の印刷された書式が用意されています。	

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

※個人情報を適正に管理するため、離席時のコンピュータのロック、コンピュータや個人情報の含まれた書類等の施錠保管、不要な情報の廃棄、書類廃棄の際のシュレッダー利用、コンピュータ内の個人情報ファイルへのパスワードの設定等を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、パソコンのパスワード使用、シュレッダーの使用 <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)> 法人独自のPマークチェックリストにて、個人情報が適正に管理されています。	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

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

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

※経理責任者と出納係の役割分担を明確にしているか、又はその他けん制機能があるか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている	<input 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"/> 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	<input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
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</p> <p><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)></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>経理担当と館長・副館長のダブルチェックにより、間違いが生じないよう役割分担を明確にしています。10万円以上の支出に関しては、法人本社決済となり、本社に稟議書を申請します。</p>	

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 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 type="checkbox"/> 明確に区分していない
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)> 収支予算書兼決算書、ヒアリング</p> <p><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)></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 checked="" type="checkbox"/> 存在する
<input type="checkbox"/> 存在しない	<input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<p><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)></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>	

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)> 現場確認、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>	

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)> ニーズ対応費使途一覧表、ヒアリング</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>	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> <small>ヒアリング</small> <未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 前年の業務点検報告書には、「指摘事項」「改善状況」の欄には、区役所から「特になし」と記述されていますが、区役所の要望に応じてブラジル祭りや区制90周年記念行事に参加したり、積極的に対応しています。	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

※業務点検に係る実地調査やヒアリングを通じて、区と指定管理者で課題や目標、進捗について協議がなされているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> <small>ヒアリング</small> <協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>目標設定に関しては、常に施設運営の強化すべき点を念頭に置き、弱点、足りない部分を補い、強化を目途として、次年度の設定を行うようにしている。更には月ごとの、その目標達成に対する進捗状況をPDCAを回すことにより確認、未達、不足部分は、その原因を分析し、以降の対応に活用している。月1回実施のスタッフミーティング時に、各月の施設利用データを全職員・スタッフで共有する事により、方向性の共有等も行っている。</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>平成29年度駒岡地区センター自己評価表、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>目標設定に関しては、常に施設運営の強化すべき点を念頭に置き、弱点、足りない部分を補い、強化を目途とし、次年度の目標を策定しています。設定された目標は、進捗状況をPDCA管理を行い毎月振り返りを行い、目標達成の方向性を共有しています。</p>

(6) 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>この法人は、横浜市にて、8地区センターの指定管理者事業を展開しています。毎月8地区センターの館長会議があり、良い事例・悪い事例や人気のある自主事業についての意見交換があり、お互いに参考にして、それぞれの施設運営に反映できるメリットがあり、施設運営のサービス改善に繋がっています。</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> <p>市・区の行事に積極的に参画。2015年、2016年 鶴見区ブラジルウィークイン鶴見協賛イベントの実施、2017年鶴見区政90周年事業協賛音楽祭実施、2018年も継続したイベントとして実施。鶴見区主催の3大イベントである「三ツ池公園フェスティバル」には指定管理者であるアクティオ株式会社が物販部門として出店、毎週木曜日、午前プレイルームにて鶴見区福祉保健センター主催の「子育て支援」を行っている。</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、資料</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"> ・横浜市や鶴見区役所の行事に積極的に参画しています。ブラジルウィークイン鶴見協賛イベントの実施や鶴見区制90周年事業協賛音楽祭を実施しています。法人本部は、鶴見区主催の三ツ池公園フェスティバルに物販部門として出店し、協力しています。区福祉保健センター主催の子育て支援事業へ毎週木曜日プレイルームを提供しています。 ・鶴見区民利用施設長会議に毎回、出席し、区役所との意見交換を行っています。
<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>地域密着型の自主事業として、2016年より 駒岡 丘の上こども食堂を月2回開催、初年度1216名、2年目1312名の参加者を得た。また地域のボランティアの参加も初年度441名、2年目は465名と地域のイベントとして定着している。</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、資料</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>地域のボランティアの協力も得て、横浜の地区センターとして初めて、こども食堂を立ち上げたり、小学生特区制度を創設したり、豊かな発想力・企画力・実行力を生かした事業を展開しています。一方、PDCA管理も採用し、毎月振り返りを実施しています。その結果として、施設の入館者増にも繋がっています。このような施設運営は、指定管理者制度の目的を、正に体現した模範的な施設だと評価されます。</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>こども食堂は、横浜市のこども青年局のホームページでも取り上げられ、この施設のボランティアの協力により、5カ所の地区センターやケアプラザにてこども食堂が開設されるといふ波及効果を生みました。</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項目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) 運営目標	自己評価表、管理運営業務点検報告書、業務点検結果シート	基本協定書における事業計画書、事業報告書、自己評価、業務実施状況の点検、市による業務の改善指示に関する項目
(6) 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		特に課題がない		
			非該当		非該当			
		③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？	レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している		
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない		
				対応策を実施していない		対応策を実施していない		
			非該当		非該当			
不備の数			0	0				
II 利用者サービスの向上	(1) 利用者会議	①利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者理解してもらうため、利用者会議を開催しているか？	レ	開催している	レ	開催している		
				開催していない		開催していない		
		②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？	レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している		
				課題を抽出していない		課題を抽出していない		
				特に課題がない		特に課題がない		
			非該当		非該当			
		③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？	レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している		
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない		
				対応策を実施していない		対応策を実施していない		
		非該当		非該当				
	(2) 利用者アンケート等の実施・対応	①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？	レ	年1回以上実施している	レ	年1回以上実施している	レ	アンケート
				実施していない		実施していない		その他
		②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？	レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している		
				課題を抽出していない		課題を抽出していない		
				特に課題がない		特に課題がない		
			非該当		非該当			
		③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？	レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している		
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない		
				対応策を実施していない		対応策を実施していない		
			非該当		非該当			
		④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？	レ	公表している	レ	公表している		
				公表していない		公表していない		
		非該当		非該当				
	(3) 意見・苦情の受付・対応	①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？	レ	情報提供している	レ	情報提供している		
				情報提供しているが、一部不備がある		情報提供しているが、一部不備がある		
				情報提供していない		情報提供していない		
		②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？	レ	設置している	レ	設置している		
				設置していない		設置していない		
		③苦情解決の仕組みがあるか？	レ	仕組みがある	レ	仕組みがある		
				仕組みがない		仕組みがない		
④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？		レ	周知している	レ	周知している			
			周知していない		周知していない			
⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？		レ	記録している	レ	記録している			
			記録していない		記録していない			
			苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない			
⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？		レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している			
			一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない			
			対応策を実施していない		対応策を実施していない			
	苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない					
⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？	レ	公表している	レ	公表している				
		公表していない		公表していない				
		苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない				

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
Ⅱ・利用者サービスの向上	(4) 公正かつ公平な施設利用	②窓口に「利用案内」等を備えているか？	レ 備えている	レ 備えている
			レ 備えていない	レ 備えていない
		③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？	レ 閲覧できる	レ 閲覧できる
			レ 閲覧できない	レ 閲覧できない
		④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？	レ 行っている	レ 行っている
		レ 行っていない	レ 行っていない	
		⑤人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
		レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない	
		レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない	
	(5) 事業自主	①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？	レ 年齢や性別が網羅できている	レ 年齢や性別が網羅できている
			レ 年齢や性別が網羅できていない	レ 年齢や性別が網羅できていない
		②事業計画書等のおとり、事業を実施しているか？	レ 実施している	レ 実施している
		レ 実施していない	レ 実施していない	
	貸(6)及び、図書管理購入	①図書の新規購入の際は、適切な選定をするため、利用者から希望をとっているか？	レ 利用者から希望をとっている	レ 利用者から希望をとっている
			レ 利用者から希望をとっていない	レ 利用者から希望をとっていない
		レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	
不備の数			0	0
Ⅲ・施設・設備の維持管理	基(1)く業協務の遂行に	①協定書等のおとり建物・設備を管理しているか？	レ 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	レ 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
			レ 協定書等のおとり管理していない	レ 協定書等のおとり管理していない
		②協定書等のおとり清掃業務を実施しているか？	レ 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	レ 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
		レ 協定書等のおとり実施していない	レ 協定書等のおとり実施していない	
	(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する損傷等がないか？	レ 安全性に関する損傷等がない	レ 安全性に関する損傷等がない
		レ 安全性に関する損傷等がある	レ 安全性に関する損傷等がある	
	(3) 管理業務衛生	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	組(1)対応の緊急整備	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協定書等のおとり防犯業務を実施しているか？	レ 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	レ 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
			レ 協定書等のおとり実施していない	レ 協定書等のおとり実施していない
			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をチェックしているか？	レ チェックしている	レ チェックしている
		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)	レ 全ての職員に実施している 一部に職員に実施していない 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している 一部に職員に実施していない 研修を実施していない	
		②事故発生時の連絡体制を確保しているか？	レ 体制を確保している 体制を確保していない	レ 体制を確保している 体制を確保していない	
		①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？	レ 評価対象施設であり、作成している	レ 評価対象施設であり、作成している	
			レ 評価対象施設だが、作成していない	レ 評価対象施設だが、作成していない	
	(5) 防災 業務	②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？	レ 評価対象外施設である	レ 評価対象外施設である	
			レ 実施している	レ 実施している	
	不備の数			0	0
	V 組織運営及び体制	(1) 業務 の体制	①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？	レ 協定書等の職員体制をとっている 協定書等の職員体制をとっていない	レ 協定書等の職員体制をとっている 協定書等の職員体制をとっていない
			②協定書等のとおり開館しているか？	レ 協定書等のとおり開館している 協定書等のとおり開館していない	レ 協定書等のとおり開館している 協定書等のとおり開館していない
			③事業計画書・事業報告書を公表しているか？	レ 公表している 公表していない	レ 公表している 公表していない
(2) 職員 の資質 向上・ 情報 共有を 図る ための 取組		①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)	レ 作成しており不備がない 作成しているが不備がある 作成していない	レ 作成しており不備がない 作成しているが不備がある 作成していない	
		②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	
		④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？	レ 情報共有している 情報共有していない	レ 情報共有している 情報共有していない	
		⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？	レ 作成し、活用している 作成しているが、活用していない 作成していない	レ 作成し、活用している 作成しているが、活用していない 作成していない	
		(3) 個人 情報 保護・ 守秘 義務	①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？	レ 整備している 整備していない	レ 整備している 整備していない
②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？			レ 明確化し、周知している 明確化しているが周知していない 明確化していない	レ 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 明確化していない	
③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)			レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	
④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)			レ 全ての職員から取っている 一部の職員から取っていない 取っていない	レ 全ての職員から取っている 一部の職員から取っていない 取っていない	
⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？			レ 適切に収集している 適切に収集していない	レ 適切に収集している 適切に収集していない	
⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？			レ 適切に使用している 適切に使用していない	レ 適切に使用している 適切に使用していない	
⑦個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために適切な措置を講じているか？			レ 適切な措置を講じている 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	レ 適切な措置を講じている 一部適切な措置を講じていない 適切な措置を講じていない	
(4) 経理 業務		①適切な経理書類を作成しているか？	レ 適切に作成している 一部適切ではない書類がある 適切に作成していない	レ 適切に作成している 一部適切ではない書類がある 適切に作成していない	
			レ 役割分担を明確にしている その他けん制機能を設けている 仕組みを設けていない	レ 役割分担を明確にしている その他けん制機能を設けている 仕組みを設けていない	
		③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？	レ 明確に区分している 明確に区分していない	レ 明確に区分している 明確に区分していない	
		④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？	レ 存在する 存在しない	レ 存在する 存在しない	
		⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している 適切に管理していない	レ 適切に管理している 適切に管理していない	
		⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？	レ 目的に沿って支出している 目的に沿わない支出がある 評価対象外施設	レ 目的に沿って支出している 目的に沿わない支出がある 評価対象外施設	
			レ 全て反映されている	レ 全て反映されている	
①前年度の自己評価結果(改			レ 全て反映されている	レ 全て反映されている	

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	
	(5) 運営目標	①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？	一部反映されていない項目がある	一部反映されていない項目がある	
			全て反映されていない	全て反映されていない	
			前年度評価で改善する項目が無い	前年度評価で改善する項目が無い	
		②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？	レ 全て対応している	レ 全て対応している	
			一部未対応の項目がある	一部未対応の項目がある	
			全て対応していない	全て対応していない	
		③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？	レ 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	
			レ 年に1回以上は協議している	レ 年に1回以上は協議している	
				協議されていない	協議されていない
				不備の数	0
		不備の合計	0	0	