

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

## 横浜市本牧地区センター 評価シート

評価機関名：特定非営利活動法人アールあいビルアセスメント

平成30年12月

# 目次

評価結果の総括	2
<b>I. 地域及び地域住民との連携</b>	4
(1) 地域及び地域住民との情報交換	4
(2) 地区センター委員会等	4
(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	5
<b>II. 利用者サービスの向上</b>	6
(1) 利用者会議	6
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	7
(3) 意見・苦情の受付・対応	9
(4) 公正かつ公平な施設利用	12
(5) 自主事業	14
(6) 図書の出し入れ、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
<b>III. 施設・設備の維持管理</b>	18
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	18
(2) 備品管理業務	19
(3) 施設衛生管理業務	20
(4) 利用者視点での維持管理	21
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	21
<b>IV. 緊急時対応</b>	22
(1) 緊急時対応の仕組み整備	22
(2) 防犯業務	22
(3) 事故防止業務	24
(4) 事故対応業務	25
(5) 防災業務	26
(6) 緊急時対応全般(その他)	26
<b>V. 組織運営及び体制</b>	27
(1) 業務の体制	27
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	28
(3) 個人情報保護・守秘義務	31
(4) 経理業務	33
(5) 運営目標	36
(6) 組織運営及び体制全般(その他)	38
<b>VI. その他</b>	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>■地区社協とは先行予約や減免での利用、用具貸出等で側面から応援し、活動を支援しています。</p> <p>■中図書館、オリブ工房と3館連絡会議を毎月開催し、施設運営の情報共有をし利用者サービスにつなげています。</p> <p>■本牧地区センターまつりとオリブ祭との同時開催で多数の方々に活動をアピールしています。</p> <p>■本牧山頂公園・三溪園や八聖殿に働きかけ、地元の自然や文化財を住民が知る仕掛けを、様々なイベントに連携していただくことで図っています。</p> <p>■近隣の小中学校の催事等(学校・家庭・地域連絡協議会その他)に積極的に参加。事業広報などの協力も得ています</p> <p>【今後の取組】 当地区センターが主導して始めたイベントは地域の活性化に貢献していて、現在も継続して実施されています。</p> <p>ex「ブックフェスタ」や「本牧かぼちゃまつり」「桜まつり」など。これらイベントには継続して協力し、一参加施設としての立場から共催・後援しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>①地域の幅広い層の利用者からのご意見収集に努め、地域のイベントに連携して、共同事業にも積極的に取り組んでいる。</p> <p>②地区センター委員会は、館長、副館長2名が連携して年2回委員会を開催しご意見を収集しており、「街の先生・登録制度」などユニークな制度も活用して情報交換に積極的に取り組んでいる。</p> <p>③地区センター委員会等から抽出した課題に対しては、職員・スタッフ全員参加のスタッフミーティングで対応策を議論し、課題をスタッフ全員で共有化して対応策を実施している。</p> <p>④地区社会福祉協議会には、一部優先枠などを設け活動を積極的に支援している。尚、優先枠などに関しては、問い合わせ先などをホームページや申込書などに明示し多様な利用者への配慮がなされている。</p>
II ・ 利用者サービスの向上	<p>■利用者自らが立案企画運営する事業を立ち上げています。職員が様々な事業を企画し参加を呼びかけるメニュー型事業ばかりではなく、企画の段階から利用者とともに運営委員会をつくって事業を計画。実際の運営は利用者が行い、館はそれを全面的にサポートしています。地域の男性中心の「横濱アーカイブス」など継続中。自主事業からは、リトレ・シニアフィットネス(ストレッチ)、ゆる体操(高齢者健康づくり)、ハンドサイン(手話)、光墨会(書道)、本牧美術会・本牧美術会Ⅱ(水彩画)、本牧カメラ散歩(写真)など本年度は8サークルが生まれました。</p> <p>■事業実施時には必ずアンケートに協力をいただき、事業そのものとは別に、様々なご意見をいただくようにしています。利用者の声は必ず検討し、管理者の利便性より、利用者の視点に立って解決しています。</p> <p>■年度初めに計画した自主事業も、その時点でのニーズに柔軟に対応しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>①利用者会議から抽出した課題に対しては、連絡票を有効に活用して行政との連携を密にし、対応策を迅速に実施している。</p> <p>②利用者アンケート等の結果及び課題の対応策は、ホームページ等で公表しているが更に利用者が特定できる場合には、利用者へ直接回答する手立てを講じるなど利用者の立場に立った対応を心掛けている。</p> <p>③苦情解決の仕組みに関してホームページでの掲示公表の他に地区センターだより等で周知しているが、更にスタッフが直接利用者へ周知できるように スタッフミーティングで内容や周知方法のポイントを徹底している。</p>
III ・ 施設・設備の維持管理	<p>■指定管理者の本社の技術管理部の専門知識を持ったスタッフにより、施設及び設備について定期的または、問題発生時に速やかに対応、フォローを実施しています。</p> <p>■設備、備品の改修については、スタッフによって改修できるものは自前で修理し、経費節減を図っています。一方で、経年変化による施設、設備の傷みも生じていますので、建築局や区に対しての正確な情報提供を心掛けています。</p> <p>■体育室の排煙窓、空調機の小規模修繕、漏水の発生したトイレの配管の修繕などを迅速に実施。</p> <p>■体育室のバスケットボールルール改定によるラインの書換、安全性確保のための床のウレタン塗装</p> <p>■共用スペース照明のLED化。</p> <p>■備品の更新については、不良状況や安全性を良くチェックし、アンケートで指摘されている利用者のニーズに応えられるように対処しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>①設備、備品について利用者の使用の都度安全性の観点からチェックし、危険箇所や不具合などは、職員やスタッフが連携して、修繕可能な場合は、速やかに修繕や補修を行い、難しい場合は本社(清光社)や区と連携し適切に対応し危険源の排除対策を行っている。また、不具合情報を都度スタッフで共有化し常日頃から迅速な対応を心掛けている。</p> <p>②館内換気やプレールームへの空気清浄機設置、定期的害虫駆除、細菌検査等利用者の安全性確保に十分に配慮した施設、設備の維持管理を心掛けている。</p>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 緊急時対応	<p>■ 指定管理者の方針に基づき、危機管理マニュアルを作成し、緊急時連絡網、地震発生時の対応、利用者の安全確保、関係機関への通報などを迅速、かつ的確に行えるようにしています。</p> <p>■ 毎月の職員による「安全衛生会議」を通じて、危険の防止、安全の確保の為の日常的な対応について打合せをし、スタッフミーティングを通じて危険防止についての徹底を図っています。</p> <p>■ 中消防署の指導により、避難誘導訓練、消火訓練、救急救命訓練をオリブ工房、中図書館との連携で、毎年行っています。</p> <p>■ 地震発生時の対応について、毎年、研修を重ねながら地震時避難誘導などの訓練を全員に徹底しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>① 緊急時の連絡体制を時系列にわかりやすく表にまとめ、職員スタッフが見やすい場所に掲示し、緊急時の対応にそなえている。</p> <p>② 館内外の巡回は定期巡回の他に施設内の各部屋は入替の都度内部をチェックし、内容を業務日誌に記録しスタッフ引継ぎの際に確認しており情報の共有化が図られている。</p> <p>③ 緊急時の対応を初期対応と二次災害対応に区分し、対処方法を纏め職員スタッフが迅速に行動できるように配慮している。</p> <p>④ 事故防止研修ではパワーポイントを活用して事故や危険因子を分かり易く説明する工夫を行っている。</p>
V 組織運営及び体制	<p>■ 個人情報の管理については、ISO27001の認定を受けて、ISOに準じて情報管理を行っています。特に利用者の個人情報を日常的に扱うことが多いため、全スタッフには個人情報管理マニュアルの内容を徹底するため、毎年研修を行っています。</p> <p>■ 地域連携事業の拡大にともない職員の負担が増加していますが、人員体制は17名を維持し、受付スタッフによる業務応援で、仕事が遅滞なく進むようにしています。また、地域の人たちに雇用機会を提供するという観点から、一部スタッフの入れ替えも行っています。</p> <p>■ 接遇研修、人権研修、指定管理者研修、安全衛生研修、施設維持管理研修等も、外部の研修に参加後は、館長など内部講師で反復して研修することで、スタッフのブラッシュアップに努めています。</p> <p>■ 本社が定めている業者や方法を活用することにより、経費削減を図っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>① 高齢者や障がい者を内容とした研修など利用者の利便性に配慮した内容の研修を行い、また研修は職員スタッフ全員参加を前提に休館日に実施し勤務時間として取扱い有料講習代全額負担など職員スタッフの意欲向上に寄与している。</p> <p>② ADSLの解約や消耗品費の再利用、小規模修繕のスタッフでの対応や全館照明のLED化等経費節減に職員スタッフ全員が意欲的に取り組んでいる。</p> <p>③ 施設の目標を項目ごとに掲示し見える化を図り職員スタッフ全員が達成に向け努力している。</p> <p>④ 地域への雇用機会提供の観点からスタッフの一部入替を行っている。</p>
VI その他	<p>■ ホームページを活用し、お知らせ、講座、イベント案内を適宜に掲載。サークル紹介コーナーでは、希望する団体様の情報公開しています。</p> <p>■ 自主的な活動を支援する為、予め個人情報の公開について了承を得ているサークルのリストを作成し、サークル活動参加希望者に情報を提供しています。</p> <p>■ ロビーショーケースと廊下を利用して、団体に作品発表の場を提供しています。ピロティー市民ギャラリーには、オリブ工房や近隣小学校の生徒作品を展示して、発表の場を提供しています。</p> <p>■ 県、市、区からのポスターの掲示、チラシの配架の要請に対して優先的に配置し、行政の広報に積極的に協力しています。</p> <p>■ 区の地域育児教室、子育て支援などの事業に対して、優先予約等を通じ区と協力して行っています。</p> <p>■ インクカートリッジ里帰りプロジェクトによる環境問題への協力に参加しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>① 自主的な活動を積極的に支援するためサークル紹介コーナーを設置するなど、活動参加希望者や団体に随時情報を提供している。</p> <p>② 市や区の施策には優先枠を活用した会場提供や配架スペース提供により行政の広報活動協力を積極的に連携している、また協力要請プロジェクトへの参画などで事業協力を積極的に取り組んでいる。</p> <p>③ 救急救命講習で全員が資格認定を取得するなどスタッフのモチベーションアップを図っている。</p> <p>④ 近隣小学校や団体に対して作品発表の場を提供し地域との連携を図っている。</p>



②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            資料(地区センター委員会・地域連絡会議事録)及びヒアリングで確認。            &lt;課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

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付ないかどうかを確認する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            資料(スタッフミーティング記録簿)及びヒアリングで確認。            &lt;一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>毎月、休館日に全職員参加のスタッフミーティングで抽出した課題への対応策を検討議論し、改善に向け積極的な取組を行っている。</p>	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>地域連絡会で地区町内会、社会福祉協議会、学校、PTA、老人クラブ等の幅広い層の代表者からの意見具申を出来るだけ受け止め、地域との積極的な連携に努めている。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

## II. 利用者サービスの向上

### (1) 利用者会議

①利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者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)>	

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(利用者会議議事録)及びヒアリングで確認。	
<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)> 資料(利用者会議議事録、市区への連絡票)及びヒアリングで確認。 <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)>  市や区への連絡票を有効に活用し、行政との連携を密にして課題への対応策を迅速に実施している。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 利用者アンケートは毎年1回(1月～2月)、自主事業は事業毎にアンケートを収集し、実施計画に反映している。 <実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	



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(事業報告書のアンケート集計結果、スタッフミーティング記録簿)及びヒアリングで確認。 <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

※①で実施していない、又は②で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)> 資料(スタッフミーティング記録簿、事業報告書(苦情対応報告書))及びヒアリングで確認。 <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)>	
利用者からの意見・要望に対して、スタッフが協力し迅速・適切に対応しており、またセンターだけで解決できないと判断したケースは、市や区への連絡票で連携し、適切に対応している。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1 つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にと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)> 現場確認(ホームページの事業報告書)及びヒアリングで確認。 <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)> ホームページに事業報告書を掲載し(事業報告書は受付でも閲覧可能)、事業報告書の中で苦情対応状況報告書、サービス向上及び経費節減努力事項報告を掲載し広範な利用者が確認できるように対応しているが、更に該当する利用者が特定できる案件は直接該当する利用者にも回答・報告している。	

(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 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>&lt;設置内容を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>受付付近に「ご意見箱」を設置し、ホームページでも「お問い合わせ」コーナーを設けている。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「ご意見箱」やホームページの「お問い合わせ」コーナー設置の他に、スタッフミーティングで接遇マナーや態度等を研修して、常時スタッフが利用者からの直接意見を伺えるように配慮している。</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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料(苦情対応マニュアル、スタッフミーティング記録簿)及びヒアリングで確認。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

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>&lt;周知方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>年4回発行の「地区センターだより」の活用やホームページの「お問い合わせ」コーナーでの説明及びスタッフミーティングでも利用者への周知を指導し徹底を図っている。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>活用できる媒体を利用した周知方法に加えて、スタッフが利用者へ直接説明出来るようにスタッフミーティングで指導及び話し合いを徹底し、より多くの利用者への周知に配慮している。</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	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>事業報告書の「苦情対応報告」欄で、日時、苦情受付場所、苦情内容、対応結果を具体的かつ平易な言葉で分かりやすく記載し、利用者目線に配慮している。</p>	

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	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt; 資料(事業報告書(苦情対応報告))及びヒアリングで確認。</p> <p>&lt;一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

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	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt; 資料(事業報告書の苦情報告欄、地区センターだより)及びヒアリングで確認。</p> <p>&lt;公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>苦情等の内容及び対応策の公表は、ホームページの事業報告書の苦情報告欄(事業報告書は受付でも閲覧可能)や地区センターだよりで行っているが、スタッフ事務処理マニュアルにも反映し利用者の利便にも努めている。</p>	

#### (4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>■地区センターの基本方針、情報セキュリティの基本方針について館内入口に掲示し、透明性、公平性を維持しています。</p> <p>■利用案内を中心とした地区センターのパンフレットを作成し、利用者の求めに応じて受付で配布しています。</p> <p>■ホームページ上では、施設案内の他、自主事業の様子や募集案内などの幅広い情報を提供し、地区センターからのお知らせと共に、多くの利用者に、タイムリーに情報が行き渡るように努めています。</p> <p>■工事、催し物などで利用方法が変更になる時は、ホームページと館内掲示で一定の期間を設けて周知しています。ただし、緊急時や自然災害などの影響で利用方法に変更が生じた(あるいは生じる可能性がある)ときは、電話連絡によって対処する場合があります。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認(利用案内チラシ、ホームページの掲載内容)及びヒアリングで確認。</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>受付の「利用案内チラシ」やホームページの「施設案内」・「ご利用案内」欄で情報を提供しているが、「取消」や「変更」時の手続きなど利用者へのきめ細かな配慮がなされている。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p>&lt;備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる <input type="checkbox"/> 閲覧できない	<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる <input type="checkbox"/> 閲覧できない
評価機関 記述	
<閲覧できない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(利用案内チラシ、ホームページの施設ご利用案内)及びヒアリングで確認。 <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)>	
地区社会福祉協議会に対して先行予約、減免での利用など一部優先枠を設けているが、チラシやホームページ上で優先枠や減免制度に関して、「詳細は、センター受付に問い合わせしてほしい」旨の記載があり、多様な利用者への配慮がなされている。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(研修議事録(記録簿))及びヒアリングで確認。 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

## (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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      現場確認(事業報告書の自主事業報告書、自主事業チラシ)及びヒアリングで確認。                      &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>自主事業の内容は、平成29年度自主事業報告書に記載されているが、77事業と多くの事業に取組み、参加者も年齢、性別等に偏らず、内容も多岐に亘り、より多くの地域住民参加が出来るように配慮されている。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>自主事業については、四半期ごとに「まとめ報告」を行っているが、新たに本牧の歴史に興味を持ってもらうようなイベント内容も企画し、地域の新たな参加者を募っている。</p>	

## (6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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 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 checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      ヒアリングで確認。</p> <p>&lt;利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

## (7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

※施設独自の広報紙誌の発行、区や市の広報紙誌への情報提供、ホームページの作成、町内会掲示板等への情報提供、他公共施設へのパンフレットやちらしの設置などを実施しているかどうかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>■施設案内他、自主事業の様子・募集案内や、地区センターからの様々なお知らせなどをホームページを通じて多くの利用者にタイムリーに発信しています。</p> <p>■区の広報紙に毎回、自主事業の募集案内を掲載して、区全体に広く案内をしています。</p> <p>■事業案内については、区役所を通じて、区内の他施設にも情報を送り、本牧というエリアにこだわらず、中区全域に情報発信しています。</p> <p>■地区センターだよりは、年4回季節ごとに発行し、町内会での回覧も依頼、チラシは町内の掲示板に掲示をお願いしています。</p> <p>■地域と連携した祭り等は、広報機関(新聞、タウン誌等)に情報提供し取材を依頼、より広く地域の方々に情報を提供しています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>ホームページでは、施設案内、アクセスマップ、ご利用案内、利用料金、事業計画内容、事業報告書、予約状況、よくあるご質問、お問い合わせ等分かり易く記載され、また中区広報紙に毎月ホットな情報を提供するなどより多くの地域住民に分かり易く最新の情報を提供している。</p>



## (8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>■接遇向上研修は外部講師を招聘し、顧客満足、第一印象、表情、身だしなみ、立ち居振る舞い、挨拶、対応の仕方、感じの良い電話対応について指導していただいています。毎年1回、受講することで、接遇向上に取り組んでいます。</p> <p>■入退館される利用者には挨拶を心掛け、気持ちよく利用していただけるようになっています。</p> <p>■来館者の混雑時には、受付スタッフのみでなく、職員も受付の応援をし、来館者を必要以上にお待たせすることがないように気を付けています。</p> <p>■来館者にスタッフであることを認知していただくため、エプロンの着用や名札をつけて対応しています。</p> <p>■窓口、電話での対応で、利用者正しい情報が伝わるように、日誌や連絡簿に必ず連絡事項を記入し、勤務者は必ず目をとおして、交替勤務でも情報の伝達漏れがないように気を付けています。</p>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>外部講師を招いてスタッフの接遇向上研修を行い、利用者気持ちよく利用していただく努力を行っている。また窓口、電話での対応について連絡票に必ず連絡事項を記入し、交代スタッフへの情報伝達漏れが発生しないように気を配っている。</p>

## (9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。&gt;(400字以内)&gt;</p> <p>・利用者は、ご自分の都合のみで意見を述べられることが多く、館側は業務の効率性・公平性を念頭に行動する等相反することがあり、また行政からは条例やガイドラインに沿った運営を期待されていることがあるため、三者が相互に満足できる結果を出すため、以下のことを念頭に対応を行っています。</p> <p>【対応方法】</p> <p>■前述した行動様式を念頭に、出された意見の背景や重要度をよく把握し、条例や公平性を加味して対応策を決定しています。</p> <p>■利用者の意に沿わない結果になった場合は、意図を十分にご説明し、納得いただくようになっています。</p> <p>■料理室のガスコンベック4台のリニューアル、バスケットボールコートライン書換、卓球台のリニューアルなど、利用者の増加につながる改善やサービスを心掛けています。今後とも地道な努力を続けることで、多くの人たちの利用を促進いたします。</p>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>地域との連携を積極的に図っており、利用団体への活動支援も行っている。また、ピアノ調律、卓球台のリニューアル、体育室のセパレートネットの修理等も行い利用者サービスの向上を図った結果、利用者数は前年比+7%増加し、より多くの方々の利用を促進していることが見て取れる。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

利用者会議やご意見箱などからの苦情や要望に対して真摯に耳を傾ける一方、他人の迷惑になるような行為に対しては、毅然と注意することも行っており、多数の利用者の立場を理解して施設の運営管理を行っている。

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

### Ⅲ. 施設・設備の維持管理

#### (1) 協定書等に基づく業務の遂行

##### ①協定書等のとおり建物・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)>	

##### 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)>	
清掃時に発見された危険箇所や不具合等について、職員スタッフが連携して補修を行うなど、危険源排除の対策を行っている。	

## (2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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	
<揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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	
<安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
施設内の各部屋や器具等は利用者が使用の都度チェックし、不具合があれば職員スタッフで修繕可能なものは即時に対応している。難しいと判断される場合は、本社(清光社)及び区と連携し対応している。これら不具合情報はスタッフミーティングで共有化してスタッフ全員で改善に向けた迅速な対応を心掛けている。	

### (3) 施設衛生管理業務

#### ①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

※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	
<p>&lt;適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>ゴミ等は、市の基準で利用者持ち帰りを徹底指導している。</p>	

#### ②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input 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	
<p>&lt;適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>ゴミ等は、市の基準で利用者持ち帰りを徹底指導している。</p>	

#### (4) 利用者視点での維持管理

##### ①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>■清掃スタッフによる毎朝のトイレ、廊下、ロビー、事務室を中心とした清掃を行い、隔月1回は専門業者による館内の清掃を行い、常に館内を清潔に保っています。臨時にひどい汚れが発生したときは、職員、スタッフを問わず清掃し来館者が気持ちよく利用できるように心がけています。</p> <p>■衛生的な環境を維持するため、毎朝開館前の館内換気を行うとともに、定期的な害虫駆除や空調機のフィルターの清掃、さらにレジオネラ菌検査を行っています。(業者対応は主に図書館担当)</p> <p>■プレイルームは、幼児の利用が多いため、備え付けてある玩具等の清掃も年に1回、また汚れに気付いた時は随時清掃し、清潔に保つよう気をつけています。空気清浄器も設置しました。</p> <p>■近隣に山をかかえているため、秋などは枯葉が多く、随時スタッフが清掃も担当しています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認及びヒアリングで確認。</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>毎朝、開館前の館内換気や幼児利用の多いプレイルームへの空気清浄機設置、定期的害虫駆除、細菌検査等を実施し利用者の安全に気を配った運営管理を心掛けている。</p>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>1日3回以上の施設の定期巡回の他に利用者が使用した部屋や器具に関しては、使用後に巡回チェックしているが、チェック結果を毎朝の職員スタッフミーティングで確認し、小修繕は職員スタッフで修理し、対応が不十分と判断した場合は本社(清光社)の専門スタッフに依頼し迅速に修繕対応している。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

## IV. 緊急時対応

### (1) 緊急時対応の仕組み整備

#### ①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
緊急時の連絡体制を時系列に分かり易く表にまとめ、職員スタッフが見やすい場所に掲示し、緊急時の対応に備えている。	

### (2) 防犯業務

#### ①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示されたとおりの防犯業務を実施しているかどうかを確認する。機械警備の場合、当該機械の設置の有無を確認すること。なお、動作異常が起こった場合は、適切に対応できているか、記録により確認する。適切な対応(①警備業者への迅速な復旧指示、②必要に応じ、警備業者に代替警備等の要請あるいは行政との対応協議、③対応状況の記録)ができていない場合は、適切に業務が行われていないと判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。>	
<input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に: _____)	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
地元警察署との連携で周辺の犯罪捜査などで施設の一部を提供し、かつ記録類の提示を行い捜査協力を図っていた。	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場にて現物及びヒアリングで確認。 <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
1日3回以上の定期巡回の他に施設各部屋は入替の都度安全性の観点からチェックし、チェック内容は業務日誌に記録しスタッフ引継ぎの際に確認し、スタッフ間で情報の共有化が図られている。	



### (3) 事故防止業務

①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか？

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
定期点検や各部屋の巡回チェック内容は、業務日誌に記録しスタッフ間で引継ぎの際に確認されており、情報の共有化が図られている。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
毎月、休館日研修において「安全衛生活動」の紹介や他事業所での事故例を紹介するなどし、同じ事故が発生しないように情報の共有化を図っています。	
<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)>	
パワーポイントを活用し、事故や危険因子を写真(ビジュアル)で分かりやすく紹介し、全員が理解できるように工夫している。	

## (4) 事故対応業務

### ①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※AEDの操作研修をはじめとした体調急変時等の事故対応をテーマとした研修を全ての職員に対して行っているかを確認する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。&gt;  <input checked="" type="checkbox"/> 設置している                      <input type="checkbox"/> 設置していない</p> <p>&lt;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)&gt;  AED業者による使用方法研修(H29年6月)や、消防署による普通救命講習を全員が受講している。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

### 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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;  現場確認(緊急時連絡体制)及びヒアリングで確認。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>緊急時の連絡体制を時系列にわかりやすく表にまとめ、職員スタッフが見やすい場所に掲示し、緊急時の対応に備えている。</p>	

## (5) 防災業務

### ①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
危機管理マニュアルを策定し、連絡先の特定ややるべきことが分かり易く記載され、職員スタッフが災害時にスムーズな連携を取れるように配慮している。	

### ②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

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

## (6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
緊急時の対応について、初期対応と二次災害防止の対応に区分し、それぞれ市、区、本社(清光社)への対応を明確にし、職員スタッフが迅速に行動できるように配慮している。
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

## V. 組織運営及び体制

### (1) 業務の体制

#### ①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

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

#### ②協定書等のとおり開館しているか？

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

#### ③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

※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	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
ホームページに掲載し、受付でも閲覧可能。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

## (2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

### ①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※各業務の必要性に応じた研修計画(施設自身で実施する研修、外部研修、仕事を通じた研修等)を作成しているかを確認する。研修計画に最低限記載すべき項目は、i)研修対象者(職種・経験年数等)、ii)実施目的、iii)実施時期、iv)研修内容。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)>	

### ②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(研修記録簿)及びヒアリングで確認。	
<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)>	
<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)>	
高齢者や障がい者が安心して施設を利用できるように多様な内容で研修を行っており、様々な利用者の利便性に配慮した研修内容になっている。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>■職員、スタッフ全員参加が必要な研修については、休館日に行い、研修受講を勤務時間として取り扱っています。                  ■毎月1回全員参加のミーティングを実施し、働くもの全員が情報の共有を図り、問題点があれば協議し改善策を探り、特に安全衛生については本社と情報共有を図って、事故のないよう気を付けています。                  ■普通救命講習、横浜防災ライセンス等の有料講習については、地区センターで全額負担しています。                  ■市、区主催の研修については、研修日に合わせて勤務を柔軟に組み替えて、業務に支障がないように配慮し、気軽に参加できるようにしています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料(研修記録簿)及びヒアリングで確認。</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>職員スタッフ全員が参加出来るように研修は休館日に行い、受講時間は勤務時間として取り扱っており、有料講習代は全額を負担するなど職員スタッフの意欲向上に寄与している。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料(研修記録簿)及びヒアリングで確認。</p> <p>&lt;情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>毎月、全員参加のスタッフミーティングを行い、研修内容の共有化を図っている、また内容によっては本社(清光社)との連携も図り、研修内容を広く活用している。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
全員スタッフハンドブックを携帯し、臨機応変に対応できるように配慮している。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
■ 新人スタッフは常にベテランと組んでOJTで育成に努め、早期戦力化が図れるようにしています。 ■ 情報共有については、伝えるべき情報は、回覧簿や毎日の業務日誌で周知しています。また、ルールを決めるなどの全体の意見を確認する場合や、意思統一を図る場合は、毎月1回の全員が会するミーティングを活用するなど、目的に応じて情報共有の手段を変えて徹底するようにしています。意見を出し合うことにより、スタッフの意識・資質向上にもつながっています。	資料(業務日誌、スタッフミーティング記録簿)及びヒアリングで確認。 <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	毎日の引継ぎは、回覧簿や業務日誌で行っているが、月例のスタッフミーティングで情報の共有化を図っている。また議事録を作成し参加出来なかったスタッフにも情報を伝達できるように配慮されている。

### (3) 個人情報保護・守秘義務

#### ①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
マニュアルでは、館長を個人情報保護責任者とし、取扱担当者を決めて保管期間・方法、消却方法などの「取得～廃棄」までの対応措置を明確に記載し、漏れなく対応している。	

#### ②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

#### 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)>	



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>&lt;一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>誓約書現物は本社(清光社)で保管している。</p>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input 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>&lt;適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

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>&lt;適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

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	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            現場確認(パソコン、個人情報マニュアル)及びヒアリングで確認。            &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>パソコンは一台ごとにパスワードを設定し使用管理している。</p>	

#### (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	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

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)> ヒアリングで確認。 <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)>  現場での日々の出納状況を記録し、本社経理システムにリンケージしているが、処理結果をフィードバックし、間違いがないか相互に確認している。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(事業報告書の収支決算書)及びヒアリングで確認。 <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)>	

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)>	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現物及びヒアリングで確認。 <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(事業報告書のニーズ対応費用途一覧、収支決算書)で確認。 <目的に沿わない支出がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;経費削減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>契約者が横浜市だった為、解約出来なかった未使用のADSLを解約し、高いプロバイダー料金の見直しを行いました。プロバイダーを変更したことにより大幅に経費が節減を図りました。その他、事務費、消耗品の節約に努め、再利用できるものは利用するなど経費節減に努めています。</p> <p>具体例 小規模修繕はスタッフで修理する。全館の照明を共用スペース部分からLEDに交換し、省エネ対策を実施。エアコンの温度設定を守り、ご利用者には扇風機の活用をお願いし節電に協力していただく 等。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料(事業報告書のサービス向上及び経費節減努力事項報告)及びヒアリングで確認。</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>ADSLの解約や消耗品費の再利用、小規模修繕に対するスタッフ対応修理、全館照明のLED化など経費節減に意欲的に取り組んでいる。</p>

(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？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
<b>評価機関 記述</b>	
<p>&lt;反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

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)> ヒアリングで確認。(市、区からの指摘・改善事項はなかつと旨の再確認実施) <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)>	

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)> ヒアリングで確認。 <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)>  目標を項目毎に掲示し、いつでも確認できるように「見える化」を行い、職員・スタッフ全員が達成に向けた努力を継続して行っている。	

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>&lt;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)&gt;</p> <p>毎年利用者人数の目標を立て、まだ来ていただけていない利用者に来て活用していただける様、全員で接遇研修を徹底し、誰からも地区センターのスタッフは親切で気持ちがいいセンターと呼ばれるように運営に努める。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料(事業計画書、事業報告書、活動目標の掲示物)及びヒアリングで確認。</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>地域連携事業の拡大に伴い職員の負荷が増えているが、人員は増やさず受付スタッフによる業務応援体制を組んで対応している点、及び地域の人たちに雇用機会を提供する観点からスタッフの一部入れ替えを行っている。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

## VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>■子育て支援事業や福祉事業その他、行政利用(・毎年、確定申告前には確定申告相談会の会場・選挙の際には、期日前投票所としての会場提供等。)に対し、特別優先予約を行うことで協力しています。</p> <p>■区によるさまざまな振興事業等について優先利用や、ポスター掲示、また事業によっては共催するなど、積極的に連携をはかっています。</p> <p>■県、市、区からのポスター掲示、チラシの配架要請に対して、限られた配架スペースではありますが、優先的に配架することで実効が上がるよう、行政の広報活動に積極的に協力しています。</p> <p>■区民活動支援センターへ定期的に情報を提供し、求められる研修などには積極的に参加して、行政の活動を支援しています。</p> <p>■横浜市から協力を要請された「インカートリッジ里帰りプロジェクト」については積極的に実施しています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリングで確認。</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>市や区の施策に対して優先枠利用を活用した会場提供や配架スペース提供による行政の広報活動協力及び協力要請プロジェクトへの積極的参画などで事業協力を積極的に取り組んでいる。</p>
<p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>■休館日研修では、救急救命講習を毎年行っていますが、平成30年7月17日の研修時には、中消防署の出張研修で救命講習を行いました。この研修において、横浜市消防局から「普通救命講習修了証 I」の資格認定を17名全員が取得しました。</p> <p>これによりスタッフのモチベーション向上を図りました。</p> <p>■研修は指定管理の本社スタッフ、同専門家、外部講師に依存することもあります。職員・スタッフ自らが経験を通じた情報共有を図るため積極的に講師を勤め、相互のレベルアップを図る努力をしています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリングで確認。</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>スタッフ研修で実施している救急救命講習で横浜市消防局から「普通救命講習修了証 I」の資格認定を17名全員が取得しスタッフのモチベーションアップを図っている。また職員・スタッフ自らの経験を通じた話題に関してお互いが講師を勤め相互のレベルアップを図っている。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>