

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

菊名地区センター  
評価シート

評価機関名：SOMPOリスクマネジメント株式会社

平成31年1月

# 目次

<b>評価結果の総括</b>	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>菊名地区センターは、地域の方々にとって必要な施設としての役割を果たすため、①盆踊りや子どもラジオ体操など、自治会町内会活動への施設提供、②「らくらく市」開催時の地域ボランティアによる実行委員会活動への協力、③地区青少年指導員協議会・連合町内会による書初めの展示、④「学童フェスティバル」開催等の放課後子どもクラブの活動支援、⑤「ハロウィンウィーク」など「菊名名の未来を考える会(商店会を中心とするボランティア)」との連携などを行っています。</p> <p>地域と館の関係は一方向ではなく、これらの方々の力は、「子どもまつり」や「文化祭」など館主催事業実施時に、ボランティア協力として館の運営上活用させていただく双方向となっているほか、館の活動を通じて人的つながりが広がるなど、館の人と物の資源をハブとする地域ネットワークの醸成に寄与していると考えています。</p>	<p>当該地区センターは、「地域のだれもが気軽に利用でき、満足感と愛着をもっていただける施設」を運営目標の1つとして掲げ、地域住民のための施設として、自治会町内会、福祉団体および地域ボランティア団体との連携を密接にとっています。</p> <p>具体的には、地域の行事開催時に地区センターの場所を提供するなどの取組みが行われています。また、福祉団体やボランティアとも連携し、様々なイベントを実施しています。とくに、子育て世代向けのイベントや相談会などを積極的に実施していることが評価できます。</p> <p>地区センター委員会を年3回実施するなど、利用者の要望などを反映する機会をこまめに持ち、運営している点が評価できます。イチョウ広場の水はけが悪く、水たまりが長く溜ってしまう点を課題として抽出した他、利用申請書の様式についての改善を提案し、対応策もそれぞれ実施されています。</p>
II ・ 利用者 サービス の 向上	<p><b>【情報提供】</b> 毎月、「菊名地区センター通信」を発行し、センターの状況・取組みやイベント情報をお伝えしています。また、①ホームページへのアップ、②自治会掲示板への掲示を併せて行っています。そのほか、ミニコミ誌、広報よこはまなどで提供しています。</p> <p><b>【広聴】</b> 毎年6月に利用者会議を開催するとともに、アンケートを実施しています。また、年間を通じ「ご意見箱」を設置しています。</p> <p><b>【職員の資質向上】</b> スタッフミーティングを年5回開催し、業務改善や扱いに関する意見交換、接遇に関する研修等を行っています。また、協会主催の研修へ積極的に参加し、窓口対応の向上に努めています。</p> <p><b>【その他】</b> トイレをウォシュレットに交換したほか、ラウンジを改修しました。また、30年7月からテニスコートの扱いについて、高温注意情報が発表された当日は、キャンセル料金をいただかない扱いとしました。</p>	<p>利用者会議、利用者アンケートおよび苦情などの利用者の声に丁寧に耳を傾けており、和室へのLED照明の導入や調理道具のレイアウト変更を迅速に実施するなど、出された意見や要望に的確に対応しています。</p> <p>敷地内で鳩の餌やりをする者がいることについての苦情など、すぐには解決できない事項についても、可能な対策を地道に実施しつつ、対策の実施により生じるデメリットも考慮するなど慎重に対応しています。</p> <p>利用希望者の多いテニスコートでは本抽選の前にくじを引きの順番を決める予備抽選を行うなど、公平性や利用者の納得感に配慮しています。</p> <p>各世代等を網羅した自主事業の実施が確認できました。「ハーバリウム作成講座」、「顔ヨガ教室」、「パソコン教室」、子供向けの「夏休み子供科学教室」などが好評を得ています。また、料理教室をはじめ、男性の参加を促すための自主事業の検討も行なわれています。</p>
III ・ 施設 ・ 設備 の 維持 管理	<p>当館は、平成26年に耐震工事改修とともに老朽化した設備に関してもある程度の改修を行い、現在はその維持管理として、法定の12条点検に基づく検査を毎年受けています。また、エレベーターや自動ドアなどの機器については別途専門業者による点検を行っており、29年度には自動ドアの消耗部材の交換を行いました。</p> <p>日常的な管理業務は、委託した専門業者が常駐し建物の清掃や巡回、電気や機械類の維持管理を行っています。ねじ類の締め付けや蛍光灯の交換などは、委託業者とともに、職員が対応しています。</p> <p>第3期の指定管理期間中、大きな回収を伴う問題は発生していませんが、区役所の定期点検の際に意思疎通を図っています。</p>	<p>当該地区センターは、市の施設からの転用後約40年を経過していますが、古さを感じさせない施設となっています。管理の範囲は地区センター敷地内とは別敷地となるテニスコートやイチョウ広場も含まれ広範囲となっていますが、これらの施設全般に整理整頓や清掃の状況は良好です。</p> <p>業者による定期的な清掃に加え、閉館時点検チェック表に基づく日常点検・巡回を励行するなど、来訪者が気持ちよく利用できる施設になっています。</p> <p>施設内の什器備品についても、基石などの小さなものについても定期的に洗浄するなど、備品を大事にする姿勢やこまやかな配慮が行われています。さらに、机などのねじの緩みや什器備品の小破損については、専門業者に頼ることなく、館長自らがホームセンターで部材を調達し補修対応を行っており、経費節減の観点からも良好な取組みであるといえます。</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>当館は、港北区図書館との合築であるほか、「こうほく区民施設協会」事務局が事務を行っています。</p> <p>防火を中心とする防災体制については、地区センター館長を隊長、図書館長を副隊長とする3者による自衛消防隊を組織しています。毎年6月には消防署の指導を得て、火災避難訓練、AED操作訓練に取り組んでいます。なお、館長は甲種防火管理者(第0012440号)及び防災管理者(第0120545号)講習を修了しています。</p> <p>日常的な対応としては、機械類のメンテナンスを含む緊急連絡先を、事務所内に掲示し備えています。また、事故防止・防犯に関しては、警察官の立ち寄り所となっているほか、館内の状況は事務所内の録画可能なモニターから、カメラにより9か所をモニター可能となっています。なお30年4月に防犯強化の観点から1階入り口にカメラを増設しました。</p>	<p>当該地区センターの緊急時対応マニュアルは、地区センター独自で作成している業務マニュアルの中に項目として盛り込まれています。なお、緊急時の連絡先(警察・消防・電力会社・ガス会社等)については、有事に迅速に対応できるよう、事務室内に掲示しています。</p> <p>消防訓練については、消防署の立会の下、建物を共同で利用する図書館と合同で、通報・避難・初期消火・AED操作についての訓練を毎年実施しており、より実効性のあるものとなっています。なお、当該センターは横浜市防災計画、災害時対応マニュアル作成の対象外施設となつてはいますが、帰宅困難者の一時受入施設となっていることもあり、有事に備え飲料水等と防寒シートを準備しています。また、事故対応に関する特徴的な取組みとして、ヒヤリハット事例をスタッフから収集・蓄積しており、これを基にした研修を行うなど事故防止対策に活用している点は評価できます。</p>
V 組織運営及び体制	<p><b>【運営】</b> 自治会町内会をはじめとする地域組織、学校、利用者代表で構成される「菊名地区センター委員会」を組織し、年3回事務の取り扱いや規約類の改正、利用状況などについて議論していただいています。</p> <p><b>【体制】</b> 常勤職員は、館長1、副館長2と、4時間で3交代する非常勤職員12名の構成となっています。9時から21時の開館時間を、常勤1名、非常勤2名を基本とするローテーションで勤務し、交代時にはスタッフ間の口頭による引継ぎを行うほか、常勤職員は業務日誌、非常勤職員は窓口用の引継ぎノートを常備し、申し送りに遺漏が無いよう、円滑な運営に努めています。また、研修時には各スタッフ間の取り扱いの平準化の話し合いを行います。</p> <p>なお、経理や労務に関しては「こうほく区民施設協会」事務局のサポートを受けています。</p>	<p>接遇、人権、個人情報保護に関する研修をスタッフ全員に実施しています。研修受講は出勤扱とし、交通費も支給するなど研修に参加しやすい環境を整えています。</p> <p>当該地区センターで独自に作成している業務マニュアルは、項目や内容が非常に詳細に記載されており、特筆すべきものがあります。スタッフ全員が常に携帯し、業務に活用していることも確認できました。本マニュアルに個人情報の取り扱いに関するマニュアルが盛り込まれています。</p> <p>勤務シフトが異なるスタッフ間の連携や情報共有を密にするため、引き継ぎノートや各スタッフのレターケースをうまく活用し円滑なコミュニケーションを実施している点も評価できます。</p> <p>経費節減は館内照明のLED化の推進により電気代の節減に取り組んでいる他、両面印刷の励行、用紙の再利用等を実施しています。また、物品購入時には、インターネットを活用して金額を比較する取組みも行っています。</p>
VI その他	<p>敷地内の一角に「資源回収ボックス」を設置し、市の資源化推進に協力するほか、ごみの集積場所を地域に提供しています。</p> <p>また、2019年に、ラグビーワールドカップ決勝戦が区内日産スタジアムで開催されることから、館主催行事開催時にラグビー関連グッズを展示するなど、市の施策推進に協力しています。</p> <p>また、港北区地域振興課で開催している「施設間連携会議」に努めて出席し、近隣のケアプラザ、国際交流ラウンジ、子育て支援拠点などとの情報交換を行っています。</p> <p>特に、子育て支援拠点は事業実施時の参加の呼びかけや広報にご協力いただいています。</p>	<p>横浜市ではゴミ削減や脱温暖化の取組みを推進していますが、その一環として資源化推進委員を委嘱しています。文化祭の機会を捉え、この推進委員が作成した石鹸を出店するブースを提供するなどの取組みを行っています。</p> <p>ラグビーワールドカップ関連では、グッズを子どもまつり実施時に展示するなど機運醸成に寄与しています。</p> <p>今夏の酷暑を踏まえ、テニスコートの利用予約に関しては天候によりキャンセル料を徴収しない運用や、Wi-Fiの導入を検討するなどの取組を行なっています。状況や時代のニーズに則して利用者の利便性に配慮したサービスの実施は評価に値します。</p> <p>館長の趣味である料理や日曜大工により調理室や茶室の使い勝手を向上させる、また、スタッフの特技である紙細工で施設内を飾るなど、スタッフの長所をより良い施設運営につなげようという姿勢は人材開発の点からも評価できると感じました。</p>

# I. 地域及び地域住民との連携

## (1) 地域及び地域住民との情報交換

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

※地区センター委員会等以外で、地域住民や自治会町内会と情報交換を行う機会を設けているかを確認する。また、区内のどのような関係機関・施設と連携し、どの程度の頻度で、どのような情報交換を行い、施設の運営改善に結び付けているのかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>①菊名地区連合町内会 地区連合青少年指導員協議会が主催する書初め展の選定、展示、表彰の場所提供を行っています。</p> <p>②菊名北町町内会 盆踊り等の地域行事の開催に協力し、館発行の「菊名通信」を町内会掲示板に掲示するほか、時には回覧をお願いしています。</p> <p>③らくらく市実行委員会 福祉団体やNPO、地域組織で構成される実行委員会が当館を会場としてチャリティーバザーを開催しています。同実行委員会は、文化祭の際にご協力いただいています。</p> <p>④放課後児童クラブ「菊名子どもクラブ」 学童フェスティバルの開催に協力するほか、災害時に子どもたちが災害ベンダーを利用するような打合せをしています。</p> <p>⑤菊名の未来を考える会 商店会を中心とするボランティアグループで、活性化策としてのハロウィンウィークに協力しています。また同会の一員である地域劇団スターリンクスによるお話し会や映画会を開催しています。</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>ヒアリングにより確認しました。</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>菊名地区の町内会との連携が図られており、地域の行事開催時に地区センターの場所を提供するなどの取組みが行われています。さらに、福祉団体やボランティアとも連携し、様々なイベントを実施しています。特に、当該地区センターでは、「どろっぷ」「びーのびーの」などの子育て支援拠点と連携し、子育て世代向けのイベントや相談会などを積極的に実施していることが評価できます。</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>&lt;開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>地区センター委員会を6月、11月、3月と年3回実施するなど、利用者の要望などを反映する機会をこまめに持ち、運営している点が評価できます。</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 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)> ヒアリングおよび資料により確認しました。	
<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)>	
イチョウ広場の水はけが悪く、水たまりが長く溜ってしまうという課題を抽出しました。また利用申請書の様式についての改善を提案しました。	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングにより確認しました。	
<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
イチョウ広場の水はけが悪いという課題に対して、土を入れて水はけを良くする取組を実施しました。また、利用申請書については、事務の効率化の観点から、整理番号・登録番号を記載できるよう様式を改定しました。	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
地域の自治会町内会との連携が緊密に図られ、イベントの実施時に場所を提供するなどの協力体制が構築されるなど、地域活動の活性化につながっていることは評価できます。また、子育て支援拠点と連携し、子育て世代に対するイベントを実施する中で、地区センターの活動を通じて地域住民が相互につながりを持ち、地域のネットワークを構築できる拠点として、当該センターがうまく機能している点も評価できます。
<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)>	

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)> ヒアリングにより確認しました。	
<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)>	
利用者会議から、和室のダウンライトが暗い、また料理室の使い勝手が悪いという課題が抽出されました。	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングにより確認しました。	
<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
和室については、LED照明を導入するとともにカバーを撤去して明るくしました。料理室については、調理道具の収納レイアウトを変更し、使い勝手のよいものに改良しています。	

(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)>	
6月中旬に実施しています。団体利用・個人利用を併せて276の有効回答を得ています。	
<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	
<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;            ヒアリングにより確認しました。</p> <p>&lt;課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>職員の接遇については、優しく丁寧な対応をするスタッフがいる一方で、スタッフの対応が厳しいとの指摘を受けたケースがありました。館長から見てもバラツキを感じている部分もあり課題として認識しています。</p>	

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がって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	
<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;            ヒアリングにより確認しました。</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> <p>職員の接遇に関しては、館長がスタッフに対して、適宜研修を実施するなどの対応をとっています。</p>	

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)> ヒアリングにより確認しました。地区センター委員会・利用者会議で開示しています。 <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>&lt;設置内容を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>ご意見箱を設置しています。</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>	

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>ヒアリングおよび資料により確認しました。</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> <p>「ご意見等対応フロー」というマニュアルを作成し、同マニュアルに則って運用しています。責任者は館長となっています。</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 type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input checked="" type="checkbox"/> 周知していない
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>&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>近年は、利用者からの苦情が極めて少ないこともあり、苦情解決の仕組みについて周知の徹底は行われていません。今後は、ホームページで公表するなどの周知を行う予定です。</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>	

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)> ヒアリングおよび資料により確認しました。	
<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 地区センター敷地内で鳩の餌やりをしている人がいるという苦情があり、注意喚起の表示、こまめな清掃の実施、餌やりをしている人への声掛けを都度実施していますが、完全な解決には至っていません。しかしながら、これを今後の課題として捉え、現状でできる対応策を継続的かつ地道に取り組んでいます。また、単純な注意喚起表示のデメリットについても意識するなど、外見からでは判りにくい部分についても慎重に検討しています。	

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)> ヒアリングにより確認しました。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
地区センターの情報誌である「菊名通信」を活用して、苦情内容および苦情への対応策について公表しています。	

#### (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>子ども用を含め、利用案内を窓口に着用しています。また、人気の高い卓球の個人利用は別途利用時間帯などの案内を着用しています。</p> <p>ホームページを利用して、①施設案内、②テニスコートを含めた各部屋の予約状況の情報提供を行っています。ホームページ上の予約情報はなるべく早く更新するよう心掛けています。</p> <p>また、窓口で予約状況の一覧を掲出し、どなたでもご覧いただけるようにしています。</p> <p>利用団体登録時に、館の利用方法・予約方法を記載した案内文書をお渡ししています。</p> <p>利用団体の活性化のため会員募集に関する意向をお聞きし、配布用の案内の更新を行い、ご希望される方にお渡ししています。</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>漢字にふりがなを振るなど、子供でもわかりやすい利用案内等を作成するなどの配慮が行われていることが評価できます。また、施設の予約に関しては、ホワイトボードを活用し予約状況がわかりやすく確認できるようにしている他、新規利用団体の登録時には、予約方法についてわかりやすく説明するため案内文書を交付するなど、利用者への配慮がうかがえます。</p>

②窓口で「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)> ヒアリングにより確認しました。	
<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)>	
施設内の部屋の利用については、毎月1日に、ホワイトボードに希望する日時に番号札を置き、希望が重複した場合は、抽選方式にしています。テニスコートについては、本抽選の前に、抽選くじを引く順番を決める予備抽選を行うなど2段階方式を採るなど、利用者に対して、公平性・納得感のある方法を採用している点が評価できます。	

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)> ヒアリングおよび資料により確認しました。	
<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)>	
館長が作成した資料を活用して、スタッフミーティングの機会を捉えて、定期的(年1回)に実施しています。	

## (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; ヒアリングおよび資料により確認しました。</p> <p>&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; 各世代等を網羅した自主事業を実施していることが確認できました。例えば、「ハーバリウム作成講座」、「顔ヨガ教室」、「パソコン教室(ワード・エクセル)」、夏休みの自由研究にも活用できる子供向けの「夏休み子供科学教室」などが好評を得ています。また、料理教室をはじめとして、特に男性の参加を促すための自主事業の検討も行なわれています。</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>	

## (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;                      ヒアリングにより確認しました。</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> <p>当該地区センターは図書館と共同で建物を利用しているため、利用者視点では図書の充実した地区センターと感じられます。</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><b>【広報紙】</b>                      菊名地区センター通信を毎月1日に発行し、会内で配布するほか抽選会(部屋・テニスコート)で参加者にお渡ししています。また、菊名北町町内会、大豆戸町内会(一部)、菊名商栄会(一部)の掲示板に掲示しています。</p> <p><b>【ホームページ】</b>                      菊名通信を毎月アップするほか、施設利用や予約状況、自主事業のご案内を掲載しています。</p> <p><b>【ミニコミ紙】</b>                      「ぼど」「港北えがお」に事業紹介をお願いしています。</p> <p><b>【館内掲示】</b>                      館の入り口やエレベータ内に事業の募集案内などを掲示しています。</p> <p><b>【公共】</b>                      主要な事業は広報よこはま港北区版や区発行のミニコミ紙「楽・遊・学」に掲載をお願いしています。</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>ヒアリングにより確認しました。</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>情報誌、チラシ、ホームページなど、幅広い媒体を活用して広報・PR活動を実施していることは評価できます。</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>&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>職員はユニフォームとして揃いのエプロンを着用し、顔写真入りのネームプレートを付けています。館を利用される方は「お客様」であることを徹底し、呼びする時も「お客様」としています。</p> <p>また、電話対応では、あいさつと自分の名前を告げることを心掛け、利用に関することは復唱するようにしています。</p> <p>説明する際に、分かりやすく行えるよう項目を細分化してマニュアル化しています。マニュアルについては業務改善とともに年5回行うスタッフ研修で確認を行っています。</p> <p>なお、個人情報保護の研修を実施し、利用者の情報の漏えい防止や適正利用に努めています。</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>訪問時に親切で暖かい言葉遣いで利用者に接していることが確認できました。地区センター独自でスタッフ業務に関する詳細なマニュアルを作成しており、毎年当該マニュアルに関する研修を実施するなどして徹底しています。館長の理念である、地区センターは地域および利用者のための施設であることを常に意識した接遇が行われているものと判断します。</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>利用実績(稼働率・利用料金収入・利用者人数)についてはセンター委員会で報告しています。</p> <p>利用率の高いテニスコートでの教室は休館日を含む月曜日に開催する、レクリエーションホールではできるだけ開催しないといったことや、利用率の低い料理室での講座開催を積極的に行うようにしています。</p> <p>料理室は器具の配置についてのご意見をいただき、器具レイアウトの見直しを行いました。また、高温時のテニスコート利用について健康管理のご意見をいただいたので、高温注意情報が発表された場合の扱いを雨天に準じる(当日判断でキャンセル料をいただかない)こととしました。今後とも実現可能なものはできるだけ速やかに対応するよう考えています。</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>地区センター内の各施設の利用実績を注視し、利用率に応じた対応策を検討している点は評価できます。また、当該地区センターにはテニスコートがありますが、今夏の酷暑に配慮し、天候状況によってはキャンセル料を徴収しないといった取組みを行うなど利用者への配慮を行っている点も評価できます。</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)>

地区センターの施設は地域および地域住民のためのものであり、利用者の満足を得られるようなサービスを提供すべきであるという館長の基本的な理念に基づき、地区センターの運営が行われています。特に、スタッフの日常業務に関して、詳細な業務マニュアルを作成し、内容も毎年リニューアルしています。また、館内にWi-Fiを導入することを現在検討中であり、時代に則した利用者ニーズを把握・検討している点も評価できます。

<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)>	
当該地区センターは、昭和55年に市の施設を転用してから約40年を迎えていますが、館内は整理整頓がされ、清潔に保たれていることが確認できました。利用者が気持ち良く利用できる環境が整えられていると評価できます。業者による定期的な清掃に加え、「閉館時の点検チェック表」に基づく、日常点検も励行されています。	

## (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	
<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)>	
備品台帳上で高額備品となっている卓球台、テニス休息シート、すべり台、ガスオープン、複写機、印刷機について現物を確認しました。	

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)>	

### (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)>	
調理室の生ゴミのみ地区センターで処理していますが、基本的には利用者が出したゴミは、利用者が持ち帰るルールとなっています。	

#### 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)>	
横浜市の回収ルール(ヨコハマ3R夢)にしたがって、適切に分別を行っていることを確認しました。	

#### (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>日常的な清掃については、館内・敷地内、いちよう広場を委託業者が毎日1回～3回(7時30分と13時:トイレは11時、13時、15時)に行っています。また、開館時に職員がラウンジのテーブル等の拭き掃除を、閉館時にはプレイルームの掃き掃除を行っているほか、定期的に基石、将棋の駒、オセロ、プレイルームの遊具をエタノールで清掃しています。</p> <p>また、料理室の包丁を毎月研いでいるほか、卓球台の水平調整・エタノールでの清掃を随時行っています。</p> <p>樹木の剪定については、適した時期に業者委託により実施しており、花壇の花苗については年2回程度の植え替えを含む手入れを行っています。</p> <p>器具や机等のねじの緩みや部品の破損については、ホームセンターで部材を調達して速やかに補修するよう心掛けています。</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>ヒアリングにより確認しました。</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>基石等の備品を定期的に洗浄するなど、利用者に気持ちよく使用してもらうためのこまやかな配慮がみられます。また、器具の小破損については、専門業者に頼ることなく、館長自らが部品等を調達し修繕を実施しています。経費節減の観点からも非常に良好な取組みであると言えます。</p>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p>&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>当該施設は、市役所の施設の転用から約40年相当経過してはいますが、古さを感じさせず、館内の清掃・整理整頓が非常に行き届いており、来訪者が気持ちよく利用できる施設の維持管理を継続している点は評価できます。</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)>	
緊急時の連絡先(警察・消防・電力会社・ガス会社等)については、有事に迅速に対応できるよう、事務室内に掲示しています。	

### (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)>	

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)> ヒアリングおよびキーボックスの現物により確認しました。	
<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)>	
地区センターの敷地内の他、徒歩3分程度離れた場所に、テニスコートとイチョウ広場がありますが、こちらについても定期的に巡回を実施し、実施記録を残している点は評価できます。	



### (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)>	
ヒヤリハット体験についてスタッフに報告を求め、事例を蓄積している点は評価できます。	

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)>	
ヒヤリハット体験に関する研修については、スタッフ全員を対象として実施しています。	
<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)>	



## (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>&lt;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)&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>当該地区センターは、横浜市防災計画において災害時対応マニュアル作成対象外となっておりますが、帰宅困難者の一時滞在先となっていることから、飲料水等と防寒シートを準備しています。</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>&lt;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>	

## (6) 緊急時対応全般（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>消防訓練については、建物を共同で利用する図書館と合同での実施であり、より実効性のあるものとなっていることは評価できます。</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>

## 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	
<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)>	
ホームページ上での公表	
<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)>	
横浜市港北区ホームページ「港北区指定管理施設の管理運用状況」の欄で平成23年度～平成30年度までの事業計画書・事業報告書が公表されています。	

## (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)>	
新入スタッフについては、協会主催による接遇研修への参加を必須としています。また、実務については、副館長によるOJT研修を実施しています。	

### 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)> ヒアリングにより確認しました。	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
人権研修、接遇研修、個人情報保護に関する研修をスタッフ全員に実施しています。	
<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)>	



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)>	
当該地区センターの業務マニュアルは、項目や内容が非常に詳細に記載されており、特筆すべきものがあります。スタッフ全員が常に携帯し、業務に活用していることも確認できました。	

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)>
年5回開催するスタッフミーティング(研修)で確認した事項に関しては、文書化して全員に配布しています。スタッフミーティングは、消防避難訓練や業務改善のほか、個人情報保護や接遇に関する研修も含んで取り組んでいます。 情報共有に関しては、常勤職員は業務日誌により非番に起きた事項の情報を共有するほか、非常勤職員は申し送りが必要な事項は引継ぎノートに、記載し情報共有を図っています。 また、館長会等外部の会議出席資料は回覧をしています。	<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)>
	勤務シフトが異なるスタッフ間の連携や情報共有を密にするため、引き継ぎノートや各スタッフのレターケースをうまく活用し円滑なコミュニケーションを実施している点は評価できます。

### (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)>	
地区センター独自に作成し、全スタッフに配布している業務マニュアルの中に、個人情報の取り扱いに関するマニュアルが盛り込まれています。	

#### 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)>	
館長を管理責任者として明確にしており、全スタッフにも周知していることを確認しました。	

#### 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)>	
スタッフ全員が参加することになっているスタッフミーティング(研修会:年間5回開催)の機会を捉え、個人情報の取り扱いについても毎年研修を実施していることを確認しました。	



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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている
<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない	<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<p>&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>	

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> <p>施設利用の申込の書類には、目的外利用は行わない旨を明記しており、適切な対応が行われています。</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	
<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)> ヒアリングおよび事務室内での管理状況により確認しました。 <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)>	

#### (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 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)> ヒアリングにより確認しました。	
<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)>	
経理責任者は館長であり、出納については副館長が担当しています。役割分担が明確であり、けん制機能も有していると判断します。	

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)> ヒアリングにより確認しました。	
<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)>	
料理室の戸棚、テニスコートの防風ネットについて実際の伝票を確認し、適切に保管されていることを確認しました。	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングにより確認しました。	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
通帳の管理は副館長、印鑑の管理は館長と分担が明確になっており、適切な管理が行われていると判断します。	

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)> ヒアリングおよび資料により確認しました。	
<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)>	
サービスの向上という観点から、物品の購入等に当たっては、性能の向上の有無、使い勝手の良さ、利用者への還元が可能かなどの視点を常に考えて、ニーズ対応費の執行を行っている点は評価できます。	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;経費削減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)&gt;</p>       <p>照明に関しては、非常灯等を除き、交換できるものは全てリース契約によるLED照明を使用しています。当館は、図書館を含め管理しているため電気料金の節減に寄与しています。</p> <p>トイレの照明にはタイマー付の人感センサーを用いているほか、日常的には使用していない部屋の電灯・エアコン等をこまめに切っています。</p> <p>文書の作成については、リソグラフの利用、両面印刷、個人情報を含まない用紙の再利用に努めています。</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>ヒアリングにより確認しました。</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>経費削減の観点から、職員で対応できる備品の修繕は自らで行っていることは評価できます。また、物品の購入にあたっては、インターネット等を活用し、金額の比較を行うなど、経費削減を意識した取組みを実施しています。</p> <p>訪問調査時に、イチョウ公園で水道水を使って泥遊びをしている子供がいたのですが、館長は水資源の観点から子供にも分かりやすい表現により、水の使い過ぎを注意していました。</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 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 checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input 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 checked="" 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)> ヒアリングにより確認しました。	
<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)> ヒアリングにより確認しました。	
<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>&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>毎年更新する、スタッフマニュアルに①こうほく区民施設協会運営方針②当該年度の館の事業計画(館の運営方針や方向性、実施予定事業一覧)を掲示し共有を図っています。</p> <p>数値化できる目標の利用者数、稼働率、利用料金収入の実績は、前年度と対比しながら毎月スタッフ回覧を行い、運営状況を共有し業務に臨んでいます。</p> <p>次年度の事業計画作成時に当該年度の振り返りを取り入れています。</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>ヒアリングにより確認しました。</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>館長自らが調理室の包丁研ぎや、鍋を保管するためのスペースを作成しています。さらに、備品の不具合や小破損等の修繕も行っており、これらの取組みは備品の適正な維持管理・経費節減につながっています。また、スタッフが窓口エリア付近に、折り紙などを活用した季節の飾りつけを実施しており、利用者が気持ちよく利用できる工夫を行っていることが確認できました。</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>資源化推進について、資源回収ボックスの設置に協力するほか資源ごみのルート回収に参加しています。また、市の委嘱委員による啓発活動の場として、文化祭に参加していただいています。</p> <p>子育て支援について、プレイルームを育児支援者と親子の相談会場として提供し、定期的な相談会を開催しています。</p> <p>2019年に日産スタジアムで行われるラグビーワールドカップの開催地としての機運醸成に協力するため、当館自主事業の「子どもまつり」で、グッズやバナーの展示を行いました。また、協会が運営する地区センター4館の文化祭でラグビーのグッズを巡回で展示し、協会として協力しています。</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>ヒアリングにより確認しました。</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>横浜市や区の施策に対して、地区センターとして積極的に協力していることが確認できました。横浜市ではゴミ削減や脱温暖化の取組みを推進していますが、その一環として資源化推進委員を委嘱しています。文化祭の機会を捉え、この推進委員が作成した石鹸を出店するブースを提供するなどの取組みを行っています。また、地域の子育て世代の支援にも積極的であり、プレイルームを相談会開催時に開放しています。</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>当館施設は、元港北区庁舎施設の改修利用、テニスコートは消防署の跡地という、地域が愛着を持った施設です。開館以来地域とのつながりは強く、運営に協力していただいています。</p> <p>その素地を大切に「地域の一員としての施設」運営をしていきたいと考えています。のみならず、子育て支援や地域の活性化といった課題対応への協力にも挑戦していきます。</p> <p>また、図書館との合築という条件は、単館よりも多い利用者への対応、施設管理があり、図書館との綿密な連携が必要であると考えています。</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>ヒアリングにより確認しました。</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>館長の趣味である料理や日曜大工により調理室や茶室の使い勝手を向上させたり、スタッフの特技である紙細工で施設内を飾るなど、スタッフの長所をより良い施設運営につなげようという姿勢は人材開発の点からも評価できると感じました。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>



## ◆参考:評価に必要な資料・評価項目の根拠

※評価全体を通して確認する書類:基本協定書、仕様書、事業計画書等(必要に応

評価項目	必要書類
<b>I. 地域及び地域住民との連携</b>	
(1) 地域及び地域住民との情報交換	地域での会合等の議事録、地域アンケート結果等
(2) 地区センター委員会等	委員会議事録等
(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	-
<b>II. 利用者サービスの向上</b>	
(1) 利用者会議	利用者会議の議事録等
(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
(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
(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
(5) 自主事業	事業計画書、事業報告書等
(6) 図書の貸出し、購入及び管理	-
(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
(8) 職員の接遇	-
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	-
(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	-
<b>III. 施設・設備の維持管理</b>	
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	点検等報告書等
(2) 備品管理業務	備品台帳等
(3) 施設衛生管理業務	研修資料等
(4) 利用者視点での維持管理	-
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	-
<b>IV. 緊急時対応</b>	
(1) 緊急時対応の仕組み整備	緊急時マニュアル等
(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
(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
(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
(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
(6) 緊急時対応全般(その他)	-
<b>V. 組織運営及び体制</b>	
(1) 業務の体制	事業計画書、業務日誌等
(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
(3) 個人情報保護・守秘義務	個人情報に関する研修資料等
(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
(6) 組織運営及び体制全般(その他)	-
<b>VI. その他</b>	

（以下に於いて公募要項）

根拠
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
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
-
仕様書における利用者会議の開催の項目
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
仕様書における意見・要望への対応の項目
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
特記仕様書における自主事業の項目
特記仕様書における図書コーナーの項目
特記仕様書における施設情報の提供、施設のPRの項目
-
-
-
基本協定書・仕様書・事業計画書における維持管理の項目
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
基本協定書における廃棄物の対応の項目
-
-
仕様書における緊急時の対応等に関する項目
特記仕様書における保安警備業務の項目
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
基本協定書における緊急時の対応についての項目
特記仕様書における災害等緊急時の対応の項目
-
特記仕様書における開館時間の項目及び仕様書における職員の雇用等に関すること及び事業計画書等の作成・公表の項目
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
仕様書における個人情報保護に関する項目
-
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
-

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			
		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			
		不備の数			0	0			
		II 利用者サービスの向上	(1) 利用者会議	①利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者に理解してもらうため、利用者会議を開催しているか？	レ	開催している	レ	開催している	
						開催していない		開催していない	
				②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？	レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している	
	課題を抽出していない					課題を抽出していない			
	特に課題がない					特に課題がない			
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			
(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 その他
					実施していない		実施していない		
	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			
	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			
	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		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				
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	
	貸出及び図書管理	②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？	レ 実施している	レ 実施している	
			レ 実施していない	レ 実施していない	
			レ 利用者から希望をとっている	レ 利用者から希望をとっている	
(6) 貸出し及び図書管理	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？	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)		
		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	1	
Ⅲ・施設・設備の維持管理	(1) 協定の書等に基づき業務の遂行に基	①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している	
			レ 協定書等のとおり管理していない	レ 協定書等のとおり管理していない	
	(2) 備品管理業務	②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない	
			レ 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
	(3) 施設衛生管理業務	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	
			レ ③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？	レ 安全性に関わる損傷等がない	レ 安全性に関わる損傷等がない
	(3) 施設衛生管理業務	③安全性に関わる損傷等がある	レ 安全性に関わる損傷等がある	レ 安全性に関わる損傷等がある	
			レ 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	
(3) 施設衛生管理業務	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		
		レ 適切に分別していない	レ 適切に分別していない		
不備の数			0	0	
Ⅳ・緊急時対応	(1) 緊急時対応の仕組み整備	①緊急時マニュアルを作成しているか？	レ 作成している	レ 作成している	
			レ 作成していない	レ 作成していない	
	(2) 防犯業務	①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない	
			レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設	
			レ 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
	(3) 事故防止業務	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 適切に管理していない	レ 適切に管理していない	
			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	
			レ 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		
(3) 事故防止業務	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		
不備の数			0	0	

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	レ 全ての職員に実施している
			一部職員に実施していない	一部職員に実施していない
			研修を実施していない	研修を実施していない
	(5) 防災業務	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	レ 体制を確保している
			体制を確保していない	体制を確保していない
			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
	(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？	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
			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
	(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 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	
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	レ 協定書等の職員体制をとっている
			レ 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ない
		②協定書等のとおりに開館しているか？	レ 協定書等のとおり開館している	レ 協定書等のとおり開館している
			レ 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	レ 公表している
			レ 公表していない	レ 公表していない
	(2) 職員の資質向上・情報共有	①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)	レ 作成しており不備がない	レ 作成しており不備がない
			レ 作成しているが不備がある	レ 作成しているが不備がある
			レ 作成していない	レ 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	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
	(3) 個人情報保護・守秘義務	④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？	レ 情報共有している	レ 情報共有している
			レ 情報共有していない	レ 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	レ 作成し、活用している
			レ 作成しているが、活用していない	レ 作成しているが、活用していない
		レ 作成していない	レ 作成していない	
	(4) 経理業務	①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアルを整備しているか？	レ 整備している	レ 整備している
			レ 整備していない	レ 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	レ 明確化し、周知している
			レ 明確化しているが周知していない	レ 明確化しているが周知していない
		レ 明確化していない	レ 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	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	
		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	レ 全ての職員から取っている
			レ 一部の職員から取っていない	レ 一部の職員から取っていない
		レ 取っていない	レ 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	レ 適切に収集している
			レ 適切に収集していない	レ 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	レ 適切に使用している
	レ 適切に使用していない		レ 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	レ 適切な措置を講じている	
		レ 一部適切な措置を講じていない	レ 一部適切な措置を講じていない	
	レ 適切な措置を講じていない	レ 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	レ 適切に作成している
			レ 一部適切ではない書類がある	レ 一部適切ではない書類がある
		レ 適切に作成していない	レ 適切に作成していない	
		②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	レ 役割分担を明確にしている	レ 役割分担を明確にしている
			レ その他けん制機能を設けている	レ その他けん制機能を設けている
		レ 仕組みを設けていない	レ 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	レ 明確に区分している	
		レ 明確に区分していない	レ 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	レ 存在する	
		レ 存在しない	レ 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	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		
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	レ 目的に沿って支出している		
	レ 目的に沿わない支出がある	レ 目的に沿わない支出がある		
レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設			
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？	レ 全て反映されている	レ 全て反映されている		
	レ 一部反映されていない項目がある	レ 一部反映されていない項目がある		

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目標に反映されているか？	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？	全て対応している	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	レ 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		
		<b>不備の数</b>			<b>0</b>	<b>0</b>
		<b>不備の合計</b>			<b>0</b>	<b>1</b>