

横浜市指定管理者第三者評価制度

金沢地区センター
評価シート

評価機関名：株式会社フィールズ

平成29年11月

目次

評価結果の総括	2
I. 地域及び地域住民との連携	4
(1) 地域及び地域住民との情報交換	4
(2) 地区センター委員会等	4
(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	5
II. 利用者サービスの向上	6
(1) 利用者会議	6
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	7
(3) 意見・苦情の受付・対応	9
(4) 公正かつ公平な施設利用	12
(5) 自主事業	14
(6) 図書の出し入れ、購入及び管理	15
(7) 広報・PR活動	15
(8) 職員の接遇	16
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	16
(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	17
III. 施設・設備の維持管理	18
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	18
(2) 備品管理業務	19
(3) 施設衛生管理業務	20
(4) 利用者視点での維持管理	21
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	21
IV. 緊急時対応	22
(1) 緊急時対応の仕組み整備	22
(2) 防犯業務	22
(3) 事故防止業務	24
(4) 事故対応業務	25
(5) 防災業務	26
(6) 緊急時対応全般(その他)	26
V. 組織運営及び体制	27
(1) 業務の体制	27
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	28
(3) 個人情報保護・守秘義務	31
(4) 経理業務	33
(5) 運営目標	36
(6) 組織運営及び体制全般(その他)	38
VI. その他	39

評価結果の総括

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・地域及び地域住民との連携	<p>①市内地区センターで唯一のスポーツ広場では、「自転車マナーアップ区民大会」や、「ゲートボール・グラウンドゴルフ少年サッカーなど各種スポーツ大会」が開催され、多くの区民の方が参加されています。なお、土曜・日曜日は、青少年の育成のため青少年を対象とした団体の利用を優先するようにしています。</p> <p>②2階のロビー(作品展示)や1階掲示板は、地域の団体の作品展示やサークル照会のスペースとして開放しており、サークル活動を推進しています。</p> <p>③区役所に近接しているため、区が主催・共催する事業(賀詞交歓会、区民文化祭、卓球大会など)が多数行われ、区民の交流の場となっています。</p> <p>④入口正面には、生け花用のガラスケースが設置されており、金沢華道会の方々により、定期的に花を活けていただいております、来館者の目を和ませています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)地域住民及び地域住民との情報交換 ・毎月第1土曜日に開催する利用者調整会議では利用団体120、約200人の参加があり、地域の利用者との運営に関する情報交換の良い機会となっています。</p> <p>(2)地区センター委員会等 ・地区センター委員会は、金沢地区連合町内会会長を始めとし、町内会長、シニアクラブ連合会、スポーツ推進委員連絡協議会、民生委員児童委員協議会、青少年指導員協議会など、地域の様々な分野の関係者10名で構成し、運営されています。</p> <p>(3)地域及び地域住民との連携全般(その他) ・金沢区民文化祭、福祉関係行事、地域交流、国際交流事業、金沢区賀詞交歓会など、区が主催・共催する行事が多数実施され、区民の相互交流の場づくりに努めています。 ・金沢区体育協会やシニアクラブ連合会が開催する各種スポーツ大会には優先予約、開催準備などで積極的に協力しています。</p>
II ・利用者サービスの向上	<p>①利用者サービスの向上を図るため、様々な機会を捉えて利用者ニーズの把握に努め、出された意見はすみやかに検討・改善・公表しています。 ・入口受付にご意見箱(みな様の声)設置 ・毎月実施する利用調整会議での意見交換 ・センター委員会(年2回) ・利用者懇談会(年1回 センター委員会と同日開催) ・利用者アンケート(H28年度154件回収)</p> <p>②利用者サービスの向上を図るため、職員研修の充実や情報の共有化を図っています。 ・職員研修は、日常業務の中での研修の他、人権・接遇・個人情報・救急救命などの研修(年4回実施)、新人育成研修を計画的に行っています。 ・職員間の引継ぎ時には、口頭・日誌・連絡帳等により情報の共有を図っています。 ・区役所に隣接しているため、地域・行政関係の情報は、より分かりやすい位置に設置しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)利用者会議 利用者会議(利用者懇談会)開催時には、意見・要望欄を設けた「利用者懇談会申し込み書」を配付し、当日欠席の団体からも事前に意見や要望を受けるようにしています。利用者懇談会で出た意見や要望と共に、その対応結果を「利用者懇談会Q&A」として回答し、公表しています。</p> <p>(2)利用者アンケート等の実施・対応 ・利用者アンケートは独自作成のもので、回答しやすいように「A4 1枚で満足度5段階評価」となっており、実施したアンケート回収率は78%で全体的に利用者の満足度は高いものとなっています。アンケート結果は館内掲示、利用者調整会議、ホームページでも公表しています。</p> <p>(7)広報・PR活動 ・平成28年4月にホームページをリニューアルし、利用者の目線に立ち、写真入りで見やすく分かりやすくしています。平成30年度にはインターネット予約を開始する予定です。</p>
III ・施設・設備の維持管理	<p>①施設・設備の維持管理は、専門業者に委託しており、定期点検・日常点検を行っており、安全・安心な施設環境を維持をしています。なお、設備については、専門業者の担当者が夜間も含め常駐しているため、トラブルが発生した場合は迅速に対応することができています。 また、スタッフは、1日5回以上巡回を行い不具合がないか確認しています。</p> <p>②施設内外の日常及び定期清掃は、専門業者に委託し、その結果を目視・報告書により確認しています。なお、会議室等は、利用者の方に清掃をお願いし、終了後にスタッフが必ず点検し、閉館前に夜間スタッフが再度清掃しています。</p> <p>③利用者が使用する卓球台やバドミントンなどの器具は、利用前に必ずスタッフがチェックしています。</p> <p>④敷地内の植栽は、日々、常駐する業者の担当者が実施し、下草刈りや低木の剪定は年2回は町内会のご協力を得て実施、高木の剪定は専門業者に委託し実施しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)協定書に基づく業務の遂行 ・建物・設備の維持管理業務、清掃業務の一部は専門業者に委託していますが、職員は毎日5～6回、館内を定期的に巡回し、ゴミの収集や不具合点検、異常の有無・安全の確認、利用者への声掛けなどを行っています。</p> <p>(2)備品の管理業務 ・備品台帳に記された備品には全て「品名・番号・取得日・所有者」を記した備品管理ラベルを貼付しています。 ・体育館の備品(卓球台、バドミントン支柱)などは、職員が毎日、開館前やセッティングする時に必ず異常の有無を確認しています。</p> <p>(3)施設衛生管理業務 ・館内の各所に「ごみの持ち帰り」のポスターを掲示すると共に、「利用のご案内」に「ごみの持ち帰り」を掲載し、また、新規の利用者には説明し、協力を仰いでいます。</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>①緊急時、迅速に的確に対応できるよう全員に「緊急時対応マニュアル・連絡網等」を配布・説明し、連絡網・分担表は事務室内に掲示しています。</p> <p>②スタッフは、防犯・防災のため1日5回以上巡回し、利用者への声掛けあいさつを積極的に行っています。</p> <p>③機械警備(防犯カメラ4台、非常口防犯設備4か所、テレビモニター1台)と人的警備(スタッフ巡回、警備業者巡回)を併用し、事故が発生した場合は迅速に対応できるようにしています。</p> <p>④消防訓練には、消防署職員によるAEDの実施訓練を行っています。</p> <p>⑤体育館の利用者がケガをした場合の応急手当を行う救急セットやノロウィルス対策用のキットも用意しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)緊急時対応の仕組み整備 ・緊急対応マニュアルは、事故・火災・気象災害・地震・不審者・盗難等多岐にわたった対応を作成しています。</p> <p>(2)防犯業務 ・非常口には防犯設備を設置、体育館等には防犯監視カメラを設置し事務室のテレビモニターで監視しています。</p> <p>(3)事故防止業務 ・職員全員の研修ではグループ討議を行い、ヒヤリハットを含め留意事項を出し合い、事故防止に努めています。</p> <p>(4)事故対応業務 ・利用者がケガをした時のための救急セットやノロウィルス対策用の処理キットを用意しています。負傷者への対応訓練も予定しています。</p> <p>(6)緊急時対応全般 ・スポーツ広場や体育館など離れた場所との連絡用に、トランシーバー2台を利用しています。</p>
V 組織運営及び体制	<p>①常時3人以上の職員が、交替で勤務するシステムを組んでいます。情報の共有化を図り、利用者サービスの均一・公平性を担保するため、交替時には毎日必ず引継ぎを行っています。なお、交替制による情報不足を補うため、日誌(毎日点検記録簿)、連絡ノート、お知らせの掲示「スタッフの皆様へ」を活用しています。</p> <p>②職員の質の向上を図り、利用者サービスの向上を図るため、毎年スタッフ業務マニュアルを更新し、全員に配布し研修を行っています。全員を対象とした研修(個人情報・人権啓発・接遇研修・消防訓練・新人育成研修など)は、全員が出席できるよう休館日を利用して行っています。</p> <p>③職員は、ユニホームと名札を着用し、巡回時など利用者からすぐ分かるようにしています。その結果、利用者から様々な質問やご意見をいただき改善に繋がっています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)業務の体制 ・職員は引継ぎの15分間で情報を共有しています。</p> <p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組み ・研修時には学習室開放など実務を討議する時間を設け、情報の共有をしています。</p> <p>・新採用職員への実務研修は5日間とベテラン職員がOJTを行っています。</p> <p>(3)個人情報保護・守秘義務 ・研修を欠席した職員には館長が個別に説明しています。</p> <p>(4)経理業務 ・ニーズ対応費の購入物件は利用者アンケート、ご意見箱、職員への意見等から提案され決めています。</p> <p>(5)運営目標 ・区役所・支援協会事務局・地区センターの3者で四半期ごとに行うモニタリングで、課題や目標、進捗状況を評価しています。</p> <p>(6)組織運営及び体制全般(その他) ・3S(サーポート・スピード・セーフティ)活動は、職員の明るさとスキルアップも加わり、サービスが向上し利用者数が増加しています。</p>
VI その他	<p>①金沢地区センターは、市内唯一のスポーツ広場があり、他の地区センターではできないサッカー、野球、ゲートボールなどのスポーツを行うことができます。なお、施設別では、体育館、大会議室に次いで3番目に多い利用があります。</p> <p>②2階ロビーは、サークルの方々の写真・絵画などの作品の展示スペースとして開放しており、地域の方の憩いの場となっています。</p> <p>③地区センターと図書館の間に自販機コーナー(両施設の共用スペース)は、飲食のできる小休止、談話のできるスペースとして開放しており、来館された方から大変喜ばれています。</p> <p>④利用者ニーズの把握(利用者アンケート、ご意見箱設置など)は積極的に行っており、改善できることはすみやかにしています。(例:空き室の学習室開放、体育館の個人利用の種目追加、広場の倉庫更新など)</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>・地区センターの設置目的である「地域の交流活性化」に加え「高齢者の生きがい」「健康」「子育て支援」は「金沢区が重点的に取り組む事業」の方向そのものであり、市民活動も充実しています。</p> <p>・区役所に近接していることから、区役所が主催・共催するイベントでは部屋利用の他、準備段階での協力を積極的に行っています。</p> <p>・横浜市が実施するウォーキングポイント、健康スタンプラリー、マイボトルスポットなどへの事業にも参加し、区民の立ち寄り場所となっています。</p> <p>・最近は省エネ活動にも力を入れています。</p> <p>・子どもの見守りを育むまちづくりにも積極的です。市内唯一のスポーツ広場は、少年の団体の優先利用を認めており、青少年のスポーツ振興に貢献しています。また、学習室への利用開放など青少年のニーズも把握して積極的です。</p>

1. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①毎月第一土曜日に開催する調整会議では、利用団体と運営に関する情報交換の良い機会になっています。 ②ポスター・チラシの掲出・配架は、行政関係、地域の団体を優先して行っています。 ③隣接の図書館と、火災その他の災害が発生した場合に備えて、自衛消防隊を編成しています。 ④2階のロビーは、地域の団体の作品展示スペースとして開放しています。 ⑤区との連携事業「子育て支援事業」は、毎週木曜日、プレイルームで開催しています。また、毎年10月に行われる金沢区民文化祭(作品展、華道展、茶会)は、当館で開催され多くの区民(延べ6日間 2,000人以上来館)の方の交流の場となっています。 ⑥自主事業の募集などを掲載した「地区センター便り」は、3か月ごとに発行し、館内や他の施設、近隣の町内会(1200部)へ掲示・配布をしています。 ⑦正面入口のガラスケースには、金沢華道会の方に季節の花を活けていただいています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・毎月第1土曜日に開催する利用者調整会議では利用団体120、約200人の参加があり、地域の利用者との運営に関する情報交換の良い機会となっています。 ・区民文化祭は、多くの区民が参加し、地域のサークルの方々の発表の機会となり、また、区民の良い交流の場となっています。</p>

(2) 地区センター委員会等

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p><開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・地区センター委員会は、金沢地区連合町内会会長を始めとし、町内会長、シニアクラブ連合会、スポーツ推進委員連絡協議会、民生委員児童委員協議会、青少年指導員協議会など、地域の様々な分野の関係者10名で構成し、運営されています。当日、欠席した委員には配布資料と共に議事録を郵送しています。</p>	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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 checked="" type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input 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 checked="" type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(議事録)、ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

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

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・金沢地区センターは、金沢区民文化祭、金沢区賀詞交歓会など区が主催・共催する行事が多数行われ、区民の交流の場として活用されています。また、金沢区体育協会(卓球・サッカー)やシニアクラブ連合会(ゲートボール・グラウンドゴルフ)が、開催する各種スポーツ大会にも積極的に協力(優先予約、開催準備など)しています。 <参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

II. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・利用者会議(利用者懇談会)は、毎年、センター委員会と同日に開催し、メンバーには利用者団体のほか、センター委員会委員、区役所の担当者も参加しており、多方面からの意見交換・情報交換の場にもなっています。	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(利用者懇談会議事録)、ヒアリング	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・利用者懇談会申込書に意見・要望欄を設け、当日欠席の団体からは事前に意見等を出してもらっています。出された意見は、収集した他の意見も含め「利用者懇談会Q&A」として回答・公表しています。	

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(スタッフ研修議事録)、ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・課題については、スタッフ研修の中でグループ討議を行い、改善策を検討しています。 ・施設のみで解決できない課題については、緊急を要するものは電話等で、それ以外は4半期ごとに行われる業務点検の際、協会事務局又は区役所に報告・相談しています。	

(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 type="checkbox"/> 実施していない
<input type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> その他	
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 平成28年度は、10月に実施し配布数198件(団体のほか 個人にも配布)、回収数154件でした。	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・アンケート様式は、金沢地区センター独自のものです、記入しやすいように(A4 1枚で5段階評価)工夫されています。 ・アンケートの配布は、受付で行うほか、利用団体が多数集まる利用調整会議においても依頼・配布をしています。	

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 checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(スタッフ研修議事録)、ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・アンケートの結果は、部屋ごとに課題を分析し要望・意見をまとめています。また、利用者の満足度は、5年間の推移を棒グラフで作成して現状分析をしています。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

※利用者アンケート等から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切につな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 checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(スタッフ研修議事録)、ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・案件にスピードを要する場合は、職員・スタッフ間の引継ぎ時に口頭と連絡ノート・日誌などにより伝達し、緊急性を要しないが重要な課題については、スタッフ研修の中でグループ討議を行い情報を共有すると共に改善策を検討しています。なお、施設のみで解決できない課題については、緊急を要するものは電話等で、それ以外は4半期ごとに行われる業務点検の際、協会事務局又は区役所に報告・相談しています。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・アンケートの結果は、2か月間は館内に掲示し、その後は、「希望があればいつでも閲覧できる旨」を受付横の掲示板に掲示し、案内しています。また、利用調整会議やホームページでも公表しています。	

(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 type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)> ・受付窓口横に、「ご意見箱(皆様の声)」を記入用紙と共に設置しています。	
<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・「ご意見箱(皆様の声)」の設置については、毎月実施している利用調整会議で知らせたり、3か月ごとに発行する「金沢地区センター便り」「ホームページ」にも掲出しており、幅広く周知をしています。	

③苦情解決の仕組みがあるか?

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(苦情対応フローチャート)、ヒアリング	
<仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・ホームページに「ご意見、苦情の取り扱い」(センター受付横にご意見箱を設置)を表示し、館長より直接回答と明記しています。なお、ご意見があった方の連絡先が記入されている場合は、館長が直接電話等により回答しています。	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか?

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)> ・ご意見箱と共に苦情解決フローチャートを掲示し周知しています。また、ホームページや地区センター便りにも「ご意見、苦情の取り扱い」を掲出し、周知しています。	
<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)> 「ご意見箱」の設置については、毎月行われる利用調整会議でも知らせています。	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している <input type="checkbox"/> 記録していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している <input type="checkbox"/> 記録していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・「皆様の声」綴りを作成し、対応結果も含めて保管しています。	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(「みな様の声」綴り)、ヒアリング	
<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・平成28年度の苦情・意見等で対応したのものとして、「体育館の個人利用の種目にバスケットボールを追加」「空き室を学習室に開放」「スポーツ広場の防塵ネット補修」などがあります ・苦情の内容によっては、区・協会事務局へその都度報告しています。	

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 type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(センター委員会議事録、利用者会議議事録)、ヒアリング	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・苦情等の内容は、利用者の一番に目につきやすい受付横の掲示板に掲出すると共に閲覧できる旨の表示しています。 ・苦情等の内容についてはセンター委員会、利用者会議においても報告しており、区役所には4半期ごとに行われるモニタリングで報告し、その資料は区役所のホームページにも掲載されています。	

(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><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①利用案内は、受付に常時備えており、誰でも自由に持ち帰られるようになっています。特に、新規利用者には、スタッフが利用案内を配布し、部屋まで一緒に行き部屋の使用方法について説明しています。 なお、和室・料理室・ロビーについては、別途注意事項を書いたチラシを渡しています。</p> <p>②自主事業は、毎月、「広報よこはま 金沢区版」や横浜市の「イベントカレンダー」に掲載すると共に、施設内の掲示板(正面入口・受付横)にも掲出しています。 また、3か月に1回発行する「金沢地区センター便り」は、自主事業のほか施設からのお知らせを掲載し、近隣の町内会・金沢区内の施設に配布しています。</p> <p>③ホームページは、平成28年度に「施設案内」「利用案内」「講座・イベント」「予約状況」の項目別に編集し、利用者目線でより見易いように全面改訂しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、資料(利用案内、利用要綱)ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「利用案内」は、利用調整会議の進め方、施設の配置図、注意事項なども掲載されており、初めての利用者にも分かるように説明されています。 ・新規の利用者には、スタッフが部屋まで一緒に行き部屋の使用方法について説明しています。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p><備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・利用者から目に付く色使いの「利用案内」で、利用要綱と共に手に取りやすい受付窓口に備えています。</p>	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる	<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる
<input type="checkbox"/> 閲覧できない	<input type="checkbox"/> 閲覧できない
評価機関 記述	
<p><閲覧できない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・利用案内と一緒に、受付窓口にあります。</p>	

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(利用調整会議案内)、ヒアリング</p> <p><行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・翌月分の予約を決めるため(この時点では、1団体2コマまでの制限があります。)毎月第一土曜日に「利用調整会議」を開催し、話し合い又は抽選により公平に予約を決めています。</p> <p>・利用調整会議から1週間を過ぎた時点からは、コマ数制限が解除されいずれの団体も何回でも予約できるようになっています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(研修記録)、ヒアリング</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・研修は、毎年、職員・スタッフ全員が出席できる休館日(第3月曜日)に実施しています。なお、やむを得ず欠席する職員等がいた場合は、出勤した時点で館長が個別研修を実施しています。</p>	

(5) 自主事業

①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている
<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(自主事業計画書)、ヒアリング</p> <p><年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・大きく「成人対象」「子供対象」の2事業に分けて実施しています。平成28年度では、成人対象:23事業 延べ参加者 5,010人 子供対象:21事業 延べ参加者 2,076人 合計:44事業 延べ参加者 7,086人でした。なお、新規自主事業は9講座実施しています。</p>	

②事業計画書等のおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
<利用者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)>	
<評価で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) 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
<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)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
<p>①施設の案内用冊子として、「利用のご案内」を作成し、受付横に備えています。</p> <p>②館内2か所(正面入口・受付横)の掲示板には、自主事業の募集チラシを掲載しています。</p> <p>③受付横の掲示板には、利用団体や地域のサークルの会員募集ポスターやチラシを優先的に掲示、配架しています。</p> <p>③3か月ごとに発行する「金沢地区センター便り」は、施設からのお知らせや自主事業募集などを掲載しており、近隣の町内会に1,200部、館内・他施設等300部、合計で1,500部配布しています。</p> <p>④自主事業の募集は、毎月「広報よこはま 金沢区版」に掲載していただいています。</p> <p>⑤ホームページは、平成28年度に利用者目線で見やすく全面改訂しました。</p> <p>⑥2階ロビーは、地域のサークルの団体に絵画や写真の展示スペースに開放しており、多くの地域の方が訪れています。</p>	<p>現場確認(館内配架)、資料(広報誌、チラシ、パンフレット)</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・自主事業のPRは、掲示板へのポスター掲出のほか、持ち帰りやすいA5サイズのチラシも用意し、利用者の便に供しています。</p> <p>・ホームページは、平成28年度に全面改訂され、施設案内では各部屋の内部の写真を掲載するなどの工夫をしています。</p> <p>・ロビーの作品展示は、年間21団体延べ134日間開催され、多数の区民の方が訪れ、地域の方から大変喜ばれています。また、施設のPRにも繋がっています。</p>

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)＞</p> <p>①職員全員が、利用者の方から分かりやすいようにユニフォーム・名札を着用しています。なお、名札の裏面には金沢地区センターのモットーを記載したペーパーを入れています。</p> <p>②スタッフは、平日は1日に5回以上施設内を巡回し、施設内外の点検をしながら、利用者の皆さんに声掛けを行っています。</p> <p>③開館時には、館長始め職員全員で出迎えのあいさつをしています。</p> <p>④職員の質の向上を図るため、毎年3月に、4月1日採用予定者も含めた接遇研修を実施しています。この研修時には、毎年更新している「業務マニュアル」を使用した研修も実施しています。なお、新採用予定者には、別途実務研修を3日間実施しています。</p> <p>⑤業務処理の変更やトラブル案件などは、午前・午後・夜間の引継ぎ時には口頭又は日誌により、それぞれ毎日必ず引継ぎをしています。</p>	<p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全員がユニフォームを着用しているため、利用者と職員の見分けができ利用者が質問しやすい環境ができています。 ・スタッフが1時間30分ごとに館内を巡回し、ゴミの収集や不具合点検、利用者への声掛けなども行っており、清潔で安心できる施設です。

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。＞(400字以内)＞</p> <p>①利用者数は、過去5年間年々増加しており、平成28年度は前年度より2,610人増加しました。増加の内訳は団体3%個人0.4%とともに増加、利用者別では65歳以上の男女、中学生が増加、幼児、高校生が減少、施設別では和室の利用が増加、スポーツ広場、余暇室が減少しました。</p> <p>②平成28年度の部屋の稼働率は、対前年比全体で3.4%アップ、部屋別では余暇室、中会議室がアップ、天候不順でキャンセルが多かったスポーツ広場で減少しました。</p> <p>③利用者アンケートの結果「職員やスタッフの対応やサービス」については、98%以上の方から普通以上の評価をいただきました。なお、要望いただいた「広場倉庫の修理」「予約の2か月先の公開」「エアコンの効きが悪い」「調整会議の抽選方法の変更」などはすみやかに改善しました。また、インターネットによる予約方法は、平成30年4月から導入することになりました。</p>	<p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートの結果から満足度が高く、また、毎年、利用者が増加しているのは、施設の職員の対応が良いこと(笑顔でソフトな対応)や利用者の要望を把握し、速やかに改善(予約の公開、学習室開放、体育館の個人種目追加、抽選方法の変更など)に結びつけている結果です。

(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)>

・利用者からの情報収集は、アンケートだけでなく「皆様の声」「利用者懇談会」「調整会議」など正式な場面はもちろん、受付時・点検時・巡回時など様々な機会を利用して情報収集し、その結果を職員全員で話し合い、改善すべき点はすみやかに実施されています。また、要望・意見については、委員会・ホームページでの公表の他、利用調整会議でも報告されています。

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

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)> ・建物・設備の日常保守管理及び定期点検の結果は、「保守点検・月別報告書」1冊にまとめて整理しています。 ・設備業務は、専門業者に委託しており、常駐(夜間も含む)している担当者から日々「作業日報」、毎月「設備管理月報」により報告を受けています。また、スタッフは、毎日巡回時に簡易な点検を行っています。 ・区・協会事務局には、4半期ごとに年間管理計画・実績表等により実施結果を報告しています。	

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)> ・日常清掃は、廊下・階段・トイレなどの共用部分は清掃業者、会議室・和室・料理室等の専用部分はスタッフと、分担を明確にして実施し(緊急時は、双方で協力して清掃)いつも清潔に保っています。 ・夜間スタッフは、各部屋の最終チェック・清掃(囲碁・将棋などの駒も毎日消毒)を行いその結果を一覧表に記入しています。	

(2) 備品管理業務

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

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

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p><揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・備品には、全てラベル[品名・番号・取得日・所有者を記入]が貼付されています。 ・備品台帳には、保管場所や廃棄年月日も記入されておりきちんと整理しています。 ・故障した時のために、保証書や取り扱い説明書も別途保管しています。 	

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・特に、体育館の備品(卓球台、バドミントン支柱等)は、スタッフが毎日、開館前やセッティングする時に必ずチェックし、異常の有無を確認しています。 	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

※定期的に館内のゴミを回収しているかを資料により確認し、ゴミ容器等から汚臭・汚液等が漏れないよう管理しているかを現場確認する。また、集めたゴミが館内外に長期間放置されていないかも現場確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・館内(正面入り口、受付前、廊下、各部屋等)に「ゴミの持ち帰り」のポスターを掲出し、利用者に啓発しています。 ・「利用のご案内」に、ゴミの持ち帰りを掲載しており、新規利用者へは説明し協力をお願いしています。	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・事務室内に「資源とごみの分け方・出し方一覧」を掲出しており、これに従って分別し、事務室及び休養室入口に配置されている分別ボックスに保管しています。なお、回収する際にも、間違いがないか再度中身を確認し、分別を徹底しています。	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①施設の整備(EV・自動ドア・防災・電気・空調設備等)は、専門業者に委託し、点検報告書等により確認し、安全・安心な施設環境を維持しています。なお、スタッフは、日々巡回(平日は1日5回以上)を行い異音などがいないか確認をしています。</p> <p>②日々の清掃や定期清掃は、専門業者に委託し、目視・報告書により確認をしています。</p> <p>③利用者の方には、ゴミの持ち帰りや施設利用後の清掃をお願いし、その後スタッフが点検しています。閉館前には、夜間スタッフが再度清掃をしています。</p> <p>④敷地内の植栽は、地域の町内会による雑草取りや剪定のほか、定期的に委託による剪定作業を実施しています。</p> <p>④体育館の卓球台やバドミントンなどの器具は、スタッフがセットする際に不具合がないか、毎日必ず点検しています。</p> <p>⑤館長・副館長は、閉館・開館前に必ず全館確認し不具合や汚れがないか確認し、利用者が快適に利用できるようにしています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・利用者が、快適に利用できるよう、委託した専門業者に任せきりにせず、スタッフが日々巡回し、清潔で安心・安全な施設を維持しています。</p> <p>・設備や備品の小破修繕は、大事に至る前に早め早めに職員が自らできることは自前で行っています。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・日ごろからきめ細かく点検を実施、異常の兆候を早期に発見し、自らできることは自前で、大規模な修繕が必要な場合は横浜市へ技術相談をするなど、適切な処理を実施しています。平成29年度体育館冷暖房空調機の修繕については、今後、横浜市が本格修繕検討することになっています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・事故・災害発生時の緊急対応マニュアルが作成されています。マニュアルには事故・火災・気象災害、地震・不審者・盗難等全般にわたった緊急時の対応手順が示されています。	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。>	
<input type="checkbox"/> 機械警備	<input checked="" type="checkbox"/> その他(具体的に:人による巡回警備)
<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)>	
・人的警備及び機械警備の両方により手厚く警備を行っています。 ①人的警備:開館～閉館までは、スタッフが平日5回以上、閉館後は警備業者が2回巡回しています。 ②機械警備:防犯カメラ4台や非常口防犯設備4か所設置し、事務室にテレビモニター・非常口防犯盤で監視しています。	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(鍵付きキーボックス「事務所、地下機械室」、ヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・鍵は、事務室内の鍵付きキーボックスに収納しており、毎日、職員が確認をしています。また、地下機械室には、設備関係の鍵を収納するキーボックスがあり設備業者が管理をしています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p><定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・開館中は、平日は5人以上のスタッフが施設の内外を定期的に巡回し閉館時は、スタッフが確認したあと、館長等が各室の施錠・消灯などを再度確認してから閉館しています。(巡回記録は、日誌に記入)体育館の個人利用は30分単位なので、頻繁に巡回しています。</p> <p>・閉館後は、警備業者が2回巡回しその結果を作業日報に記載し、館長へ報告しています。</p>	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・毎日、巡回した結果は、日誌(毎日点検記録簿)に記入し、内容を確認するようにしています。なお、不具合が発見された場合の簡易な修繕は、職員又は常駐している設備担当者が自前で実施しています。	

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)>	
・職員全員を対象にした「スタッフ研修」、業務マニュアルによる事故防止	
<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)>	
・職員全員を対象にしたスタッフ研修の中で新規業務等グループ討議を行い、その中で注意事項やヒヤリハットなども話し合い事故防止に努めています。日常業務の留意事項などは、口頭又は日誌によりスタッフ間で引継いだり、ベテランが新人などに実務の中で指導しています。	

(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 type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない</p> <p><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> ・職員全員を対象とした消防訓練の中で、救助救急訓練(心臓マッサージ・AEDの取り扱い等)を実施しています。</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・AEDの取り扱いについては、スタッフ「業務マニュアル」にも掲載しており、スタッフ研修時や非常時に確認できるようにしています。 事務室内には利用者がケガをした時のための救急セットやノロウィルス対策用の処理キット等も用意されています。軽微な負傷時等の対応研修も予定しています。</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 type="checkbox"/> 体制を確保していない	<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
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(事故・緊急時対応マニュアル スタッフ業務マニュアル)</p> <p><体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・事故発生時の対応や連絡先等は、事務室内のすぐ目に付く位置に掲出しています。</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 type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p>津波対策上から対象外の施設になっています</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・消防計画に基づき、全職員及び委託している設備業者を対象に年2回消防訓練を実施しています。そのうち、1回は消防署職員を招いた初期消火・救助救急訓練などを実施しています。実施結果は、防災関係ファイルに綴られています。</p>	

(6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・隣接の図書館とは休館日等から個別に訓練をしていますが、災害時は共同の自衛消防隊を編成し対応することになっています。 ・施設が広いため緊急連絡用トランシーバーを2台緊急時に対応できるよう館長の席に常備しています。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<p><協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・常時3人以上の職員が在館するシフトを組んでおり、午前と午後及び午後と夜間のスタッフは、引継ぎのため15分間の重複時間を設定しています。</p>	

②協定書等のとおりに開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<p><協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・雨の日などは、開館時間より少し早めに外の自動ドアを開け、正面入り口風除室で待機してもらっています。</p>	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>・受付横の掲示板に「事業報告書・事業計画書・センター委員会・利用者懇談会・利用者アンケートなどの資料の閲覧を希望される方は、事務室までお申し出ください」と記載しています。</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・資料はすぐ持ち出せるように一冊にまとめて綴られています。</p>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない	<input 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"/> 作成しているが不備がある
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<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 checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(スタッフ業務マニュアル 研修記録)、ヒアリング	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 職員全員対象:個人情報保護・人権啓発研修・接遇研修・消防訓練・日常業務の課題等グループ討議 新採用職員対象:市民利用施設におけるスタッフの役割(支援協会主催)・実地研修(4日間)	
<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)>	
・新採用職員の研修は、採用予定前に実地研修を含め延べ5日間実施されます。その後ベテランの職員による仕事を通じた実務研修を行い、新旧の交代がスムーズに移行できるようにしています。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①年度当初に年間研修計画を作成しており、全職員に周知しています。また、研修の1か月前に「スタッフの皆様へ」を掲示して、再度周知しています。</p> <p>②研修の日には、全員が参加できる休館日(毎月 第3月曜日)に行っています。やむを得ず欠席した職員には、研修終了後、館長が個別に資料を配布し、個別研修を実施しています。</p> <p>③研修の内容には、一方的に聞くだけの研修のみではなく職員間のコミュニケーションを図るため、グループ討議(テーマ 日常の課題等)を取り入れています。そこで、話し合われた内容は、業務に活かしています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>事業計画書、スタッフ業務マニュアル、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・研修は休館日に行い、事前に周知しています。 ・職員間のコミュニケーションを図り、業務がスムーズにできるようグループ討議を実施しています。例えば、学習室開放・バスケットボールの種目追加など話し合いが行われ、業務変更がスムーズに移行できるようにしています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している
<input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・研修の欠席者には館長から個別に勤務日に説明しています。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・窓口等のマニュアル「スタッフ業務マニュアル」は、毎年、最新の内容に更新し、3月に新採用予定職員も含め配布し研修を実施しています。また、事務室内の棚にも全員がいつでも見られるように配置しています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
①毎日、スタッフ間の引継ぎ時間を利用して業務上の伝達事項、利用者からのご意見等情報の共有化(口頭・日誌)を図っています。 ②新採用職員の研修は、ベテラン職員を指導者として実務者研修を実施しています。 ③毎月行う利用調整会議には、現職の職員及びOBが多数出勤するため、業務のすり合わせなどができ良い機会になっています。 ④年数回行うスタッフ研修は、グループ討議を必ず実施し、業務の質の向上と情報の共有化を図っています。	資料(引き継ぎ書)、ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	・金沢地区センターは、区役所に近く利用者から行政関係の質問が多く寄せられるため、館長会などで知りえた情報は日誌に添付して回覧などを行っています。(例 区役所 公会堂の新築の進捗状況)

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・「個人情報取扱マニュアル」は、スタッフ業務マニュアルと一緒に綴り、事務室に保管されており、職員がいつでも閲覧できるようにしています。	

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)>	
・事業計画書に管理責任者が明確化され、窓口で公表しています。	

③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※全ての職員に対して、研修時の資料、出席者名簿等により実際に研修を行っていたかどうか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・個人情報の全体研修は、年1回実施しています。なお、当日欠席した職員には当該職員が出勤した際に、研修で使用了資料を配布すると共に館長が個別に説明しています。	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

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

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・事業計画書では二次使用は一切行わないことにしています。団体利用申込書(承認書)の用紙には、「申込書の個人情報は、施設の利用の事務処理の為にのみ使用します。」と刷り込み印刷しています。また、刷り込み印刷されていない用紙で個人情報を収集する場合は、趣旨を伝えるとともに同様の内容が入ったゴム印を押しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・長時間離席する時はパソコンの電源を切り、職員が一人もいなくなる場合は必ず事務室を施錠しています。 ・個人情報の含まれた書類は、保存期限までは鍵付きの書架等に保管し、期限が過ぎたものはすみやかにシュレッダーで切断し廃棄しています。なお、メモ等は、事務室内のトレーに保管し、日々シュレッダーにより切断・廃棄しています。	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

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

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input 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)> 資料(事業計画書)、ヒアリング <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・経理責任者は館長、出納係は副館長と明確に役割分担が決まっています。また、経理関係の書類は毎月支援協会事務局へ提出し、チェックを受けています。	

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)> 資料(事業計画書)、ヒアリング <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。
 なお、法人等の本部等で管理されている場合でも、コピー等により必ず伝票を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・伝票及び関係書類の正本は、毎月、支援協会事務局へ提出し、コピーを地区センター事務室で保管しています。	

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)> 現場確認 <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)>	
・事務室にある鍵付き倉庫内の中にある耐火金庫(開閉には鍵及びNOが必要)に保管しています。	

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)> 現物確認、資料(備品台帳 納品書) <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)>	
・「利用者アンケート」や「ご意見箱」などから出た意見や要望から必要なものを購入しています(広場倉庫更新、バドミントンネット購入、バスケットボール購入、プレイルーム用空気清浄機、和室用テーブルセット、余暇室・七宝焼電気釜など)。	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①省エネの取組み ア 照明のLDE化(平成28年度受付及び外灯の一部)を順次図っています。 イ 各部屋に温度計を設置し、室内温度が夏は28℃冬は19℃ になるよう空調を管理しています。また、朝日が入る中庭に面した小会議室・中会議室は、夏は暗幕をして熱の出入りを遮蔽しています。 ウ 閉館時より前に空調を切ることを励行しています。 エ 使用していない部屋の照明の消灯を徹底しています。</p> <p>②経費節減 ア 設備や清掃などの委託は、5年契約を行い節減を図っています。 イ 備品や設備の小破修繕、植栽の剪定など、職員ができることは自前で行い長寿命化を心がけています。 ウ 消耗品費の削減を心掛けています。(マジックのカートリッジ利用、メモ用紙裏紙利用、不要なコピーの削減など)</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・職員は、こまめに施設内を巡回し、不要な照明の消灯や備品・設備の点検を行っています。点検の結果、不具合が発見された場合は、大事に至る前に職員ができることは、自らすみやかに修理しています。(平成28年度 広場防塵ネットの修繕、会議室機のキャスター交換 など)</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
評価機関 記述	
<p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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)> 資料(自己評価表)、ヒアリング <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)>	
・横浜市が作成した目標設定、自己評価合体版の自己評価表に沿って数値管理をベースに作成しています。	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(自己管理表)、ヒアリング <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)>	
・横浜市が作成したマニュアルに基づき、区役所・支援協会事務局・地区センターの3者で4半期ごと行うモニタリングにおいて、課題や目標、進捗状況についてヒアリングを実施しています。	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①目標設定に当たっては、目標設定の視点「利用者サービス・業務運営・職員育成・財務・その他」ごとに、支援協会事務局と調整し、可能な限り数値目標を入れて設定しています。</p> <p>②設定した目標については、職員全員に周知するとともにセンター委員会でも報告しています。</p> <p>③目標の振り返りは、4半期ごとに行い(利用者実績、会議室等稼働率は毎月)課題等は区役所・支援協会事務局・地区センターで情報の共有化を図り、改善すべき点がある場合はすみやかに実施しています。(平成28年度で改善した主なもの:空き室の学習室開放・調整会議での抽選方法の変更・広場倉庫の交換 など) なお、振り返りの結果は、地区センターのスタッフ研修で報告し、情報の共有化を図っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(自己評価表)</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・目標設定はできる限り定量設定をされており、市の実施要領の趣旨を理解して、目標と実績、評価を分かりやすくまとめています。 ・目標及び振り返りは、職員全員で共有化し、その結果、施設運営がスムーズに行われ、サービス向上に繋がっています。

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・金沢地区センターの3S(サーポート・スピード・セーフティ)のモットーは、すべての職員が理解しており、職員一丸となって利用者サービスに努めています。その結果利用者サービスが向上し、平成25年度～平成28年度まで毎年、利用者数が増加しています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①金沢地区センターは、「区役所に近いこと」や「市内で唯一の広場があること」から、金沢区役所が、主催・共催する行事[子育て支援事業(区役所)、ゲートボール・グランドゴルフ(シニアクラブ連合会)、卓球・サッカー(金沢区体育協会)など多数]への協力(部屋の減免・優先使用、備品貸出、準備支援)を行っています。なお、現在、区役所の公会堂が改築中で使用できない(平成30年度竣工予定)ため、多くの区民が一同に会する「金沢区民文化祭、金沢区賀詞交歓会、金沢区民生委員児童委員協議会研修会など」の大きな行事の利用にも供しています。</p> <p>②行政関係ポスター・チラシの掲出、配架(受付前に行政地域情報コーナー設置)、街歩きガイド冊子・横浜金沢魅力帳の販売、俳句ポストの設置、金沢まつり花火大会の募金箱設置など様々な形で事業協力をしています。</p> <p>③ウォーキングポイント事業やマイボトルスポット事業などへも参加しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(平成29年度事業計画書、事業評価表、平成29年度金沢区が重点的に取り組む事業の紹介)</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・設置目的である「地域の交流活性化」に加え「高齢者の生きがい」「健康」「子育て支援」は「金沢区が重点的に取り組む事業の方向」そのものです。 ・区役所に近接しており、区役所が主催・共催する大きなイベントには部屋利用の他準備段階での協力を積極的に行っています。 ・横浜市が実施するウォーキングポイント、健康スタンプラリーなどへの事業にも参加し、区民の良い立ち寄り場となっています。
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①金沢地区センターは、市内唯一のスポーツ広場を有した施設でサッカー、野球、ゲートボールなど年間1万1千人以上の方にご利用いただいています。なお、施設の規模・面積などから少年(小学生以下)の団体が優先して利用することができようになっています。</p> <p>②2階のロビーは、展示スペースとして開放しており、写真・絵画など地域のサークルの方々の発表の場を提供しています。</p> <p>③毎月実施する利用調整会議は、利用者の声をお聞きする良い機会となっており、その結果、平成28年度では、空き室の学習室開放、調整会議の抽選方法の見直しをおこないました。</p> <p>④併設の図書館とは、火災その他の災害が発生した場合は、被害を最小限にとどめるため、自衛消防隊を編成しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(平成29年度事業計画書、事業評価表、平成29年度金沢区が重点的に取り組む事業の紹介)</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・金沢区が重点とする子供が健やかに育つまちづくり事業に積極的に取り組んでいます。市内唯一のスポーツ広場は、少年の団体の優先利用を認めており、青少年のスポーツ振興に貢献しています。また、学習室開放など、子どものニーズを把握しサービスの向上を積極的に図っています。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

◆参考:評価に必要な資料・評価項目の根拠

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

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

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック			
Ⅰ 地域及び地域住民との連携	(2) 地区センター委員会等	①利用者の要望の反映、施設管理運営の意見具申、自主事業の企画及び実施等について審議するために、各施設の運営に関する委員会を開催しているか？	レ 開催している	レ 開催している			
			開催していない	開催していない			
		②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？	課題を抽出している	課題を抽出している			
			課題を抽出していない 特に課題がない 非該当	課題を抽出していない 特に課題がない 非該当			
		③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？	対応策を実施している	対応策を実施している			
			一部対応策を実施していない 対応策を実施していない 非該当	一部対応策を実施していない 対応策を実施していない 非該当			
		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 特に課題がない 非該当	課題を抽出していない 特に課題がない 非該当						
レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している						
③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？	一部対応策を実施していない 対応策を実施していない 非該当			一部対応策を実施していない 対応策を実施していない 非該当			
	(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	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 特に課題がない 非該当	課題を抽出していない 特に課題がない 非該当			
③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している		レ 対応策を実施している				
	一部対応策を実施していない 対応策を実施していない 非該当		一部対応策を実施していない 対応策を実施していない 非該当				
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 非該当		公表していない 非該当				
(3) 意見・苦情の受付・対応	①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 情報提供していない	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			
			②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？	レ 設置している	レ 設置している		
	設置していない			設置していない			
	③苦情解決の仕組みがあるか？		レ 仕組みがある	レ 仕組みがある			
	仕組みがない		仕組みがない				
	④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？	レ 周知している	レ 周知している				
	周知していない	周知していない					
	⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？	レ 記録している	レ 記録している				
		記録していない 苦情等が寄せられていない	記録していない 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 対応策を実施していない 苦情等が寄せられていない	一部対応策を実施していない 対応策を実施していない 苦情等が寄せられていない				
		レ 公表している	レ 公表している				
	⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？	公表していない 苦情等が寄せられていない	公表していない 苦情等が寄せられていない				

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック	
II・利用者サービスの向上	(4) 公正かつ公平な施設利用	②窓口に「利用案内」等を備えているか？	レ 備えている 備えていない	レ 備えている 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 閲覧できない	レ 閲覧できる 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 行っていない	レ 行っている 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 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	
	(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 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る 年齢や性別が網羅できていない	
		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 実施していない	レ 実施している 実施していない	
	出し(6) 管理 購入 図書 及び 貸	①図書の新規購入の際は、適切な選定をするため、利用者から希望をとっているか？	レ 利用者から希望をとっている 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る 利用者から希望をとっていない	
			レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	
			不備の数	0	0
	III・施設・設備の維持管理	づ(1) 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 協定書等のとおり管理していない	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 協定書等のとおり管理していない
			②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している 協定書等のとおり実施していない	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 協定書等のとおり実施していない
		(2) 備品管理業務	①指定管理者所有の備品と区別した、地区センター(市所有)の備品台帳があるか？	レ ある ない	レ ある ない
			②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？	レ 揃っている 揃っていない	レ 揃っている 揃っていない
			③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？	レ 安全性に関わる損傷等がない 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ない 安全性に関わる損傷等がある
		(3) 施設衛生管理業務	①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？	レ 適切に管理している 適切に管理していない	レ 適切に管理している 適切に管理していない
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 適切に分別していない	レ 適切に分別している 適切に分別していない	
不備の数		0	0		
IV・緊急時対応		対(1) 整備 緊急 組 急 時	①緊急時マニュアルを作成しているか？	レ 作成している 作成していない	レ 作成している 作成していない
				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 協定書等のとおり実施していない 評価対象外施設	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 協定書等のとおり実施していない 評価対象外施設
	(2) 防犯業務	②鍵を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している 適切に管理していない	レ 適切に管理している 適切に管理していない	
		③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？	レ 定期的に行っている 定期的に行っていない	レ 定期的に行っている 定期的に行っていない	
		(3) 事故防止業務	①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか？	レ チェックしている 一部チェックに不備がある チェックしていない	レ チェックしている 一部チェックに不備がある チェックしていない
	②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)		レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	

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)	<input type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	
		②事故発生時の連絡体制を確保しているか？	<input 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"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	
	(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？	<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"/> 評価対象外施設である	<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"/> 評価対象外施設である	
		②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？	<input type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	
	不備の数			0	0
	V・組織運営及び体制	(1) 業務の体制	①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？	<input 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る <input type="checkbox"/> 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？			<input type="checkbox"/> 協定書等のとおりに開館している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおりに開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおりに開館している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおりに開館していない	
③事業計画書・事業報告書を公表しているか？			<input type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない	
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組		①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)	<input type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 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)	<input type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	
		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？	<input type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 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？	<input 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 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	
		(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？	<input type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 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？			<input 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 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	
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)			<input type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	
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)			<input type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない	
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？			<input 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"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 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？			<input 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"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 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？			<input 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 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	
(4) 経理業務		①適切な経理書類を作成しているか？	<input 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 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	
		②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	<input 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 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	
		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？	<input type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 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用に関し、伝票が存在するか？	<input type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	<input type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	
		⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？	<input type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 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？	<input 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 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	

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
	(5) 運営目標	①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？	レ 全て反映されている	レ 全て反映されている
			一部反映されていない項目がある	一部反映されていない項目がある
			全て反映されていない	全て反映されていない
			前年度評価で改善する項目が無い	前年度評価で改善する項目が無い
		②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？	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
		③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？	全て対応していない	全て対応していない
			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
	不備の数	0	0	
	不備の合計	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		
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？	課題を抽出している	課題を抽出している		
			課題を抽出していない 特に課題がない 非該当	課題を抽出していない 特に課題がない 非該当		
		③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？	対応策を実施している	対応策を実施している		
			一部対応策を実施していない 対応策を実施していない 非該当	一部対応策を実施していない 対応策を実施していない 非該当		
		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？	課題を抽出している	課題を抽出している
課題を抽出していない 特に課題がない 非該当	課題を抽出していない 特に課題がない 非該当					
レ 対応策を実施している 一部対応策を実施していない 対応策を実施していない 非該当	レ 対応策を実施している 一部対応策を実施していない 対応策を実施していない 非該当					
(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	
			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 課題を抽出していない 特に課題がない 非該当	レ 課題を抽出している 課題を抽出していない 特に課題がない 非該当		
			レ 対応策を実施している 一部対応策を実施していない 対応策を実施していない 非該当	レ 対応策を実施している 一部対応策を実施していない 対応策を実施していない 非該当		
(3) 意見・苦情の受付・対応	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 非該当	公表していない 非該当		
			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 情報提供していない	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 仕組みがない	レ 仕組みがある 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 周知していない	レ 周知している 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 記録していない 苦情等が寄せられていない		レ 記録している 記録していない 苦情等が寄せられていない			
	レ 対応策を実施している 一部対応策を実施していない 対応策を実施していない 苦情等が寄せられていない		レ 対応策を実施している 一部対応策を実施していない 対応策を実施していない 苦情等が寄せられていない			
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 公表していない 苦情等が寄せられていない		レ 公表している 公表していない 苦情等が寄せられていない			

アンケート
その他

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック	
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 備えていない	レ 備えている 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 閲覧できない	レ 閲覧できる 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 行っていない	レ 行っている 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 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 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 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ない	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	
		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 実施していない	レ 実施している レ 実施していない	
	出し(6) 管理 購入及び貸	①図書の新規購入の際は、適切な選定をするため、利用者から希望をとっているか？	レ 利用者から希望をとっている レ 利用者から希望をとっていない レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	レ 利用者から希望をとっている レ 利用者から希望をとっていない レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	
			不備の数	0	0
	III 施設・設備の維持管理	(1) づく業務の遂行に基	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 協定書等のとおり管理していない	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
			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 協定書等のとおり実施していない	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
		(2) 備品管理業務	①指定管理者所有の備品と区別した、地区センター(市所有)の備品台帳があるか？	レ ある レ ない	レ ある レ ない
			②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？	レ 揃っている レ 揃っていない	レ 揃っている レ 揃っていない
③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？			レ 安全性に関わる損傷等がない レ 安全性に関わる損傷等がある	レ 安全性に関わる損傷等がない レ 安全性に関わる損傷等がある	
(3) 理業務 衛生管		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 適切に管理していない	レ 適切に管理している レ 適切に管理していない	
		②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？	レ 適切に分別している レ 適切に分別していない	レ 適切に分別している レ 適切に分別していない	
不備の数		0	0		
IV 緊急時対応		対応(1) 整備の仕組 緊急時	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 作成していない	レ 作成している 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 協定書等のとおり実施していない レ 評価対象外施設
		②鍵を適切に管理しているか？		レ 適切に管理している レ 適切に管理していない	レ 適切に管理している レ 適切に管理していない
		③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？		レ 定期的に行っている レ 定期的に行っていない	レ 定期的に行っている レ 定期的に行っていない
	(3) 事故防止業務	①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか？	レ チェックしている レ 一部チェックに不備がある レ チェックしていない	レ チェックしている レ 一部チェックに不備がある レ チェックしていない	
		②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している レ 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 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 研修を実施していない	

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック	
IV 緊急時対応	(4) 業務 事故対応	①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	
		②事故発生時の連絡体制を確保しているか？	レ 体制を確保している 体制を確保していない	レ 体制を確保している 体制を確保していない	
		①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？	レ 評価対象施設であり、作成している 評価対象施設だが、作成していない	レ 評価対象施設であり、作成している 評価対象施設だが、作成していない	
			レ 評価対象外施設である	レ 評価対象外施設である	
	(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 実施していない	レ 実施している 実施していない	
			不備の数	0	0
	V 組織運営及び体制	(1) 業務の体制	①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？	レ 協定書等の職員体制をとっている 協定書等の職員体制をとっていない	レ 協定書等の職員体制をとっている 協定書等の職員体制をとっていない
			②協定書等のおりに開館しているか？	レ 協定書等のおりに開館している 協定書等のおりに開館していない	レ 協定書等のおりに開館している 協定書等のおりに開館していない
			③事業計画書・事業報告書を公表しているか？	レ 公表している 公表していない	レ 公表している 公表していない
		(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)	レ 作成しており不備がない 作成しているが不備がある 作成していない	レ 作成しており不備がない 作成しているが不備がある 作成していない
②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)			レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	
④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？			レ 情報共有している 情報共有していない	レ 情報共有している 情報共有していない	
⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？			レ 作成し、活用している 作成しているが、活用していない 作成していない	レ 作成し、活用している 作成しているが、活用していない 作成していない	
(3) 個人情報保護・守秘義務			①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？	レ 整備している 整備していない	レ 整備している 整備していない
		②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？	レ 明確化し、周知している 明確化しているが周知していない 明確化していない	レ 明確化し、周知している 明確化しているが周知していない 明確化していない	
		③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	
		④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員から取っている 一部の職員から取っていない 取っていない	レ 全ての職員から取っている 一部の職員から取っていない 取っていない	
		⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？	レ 適切に収集している 適切に収集していない	レ 適切に収集している 適切に収集していない	
		⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？	レ 適切に使用している 適切に使用していない	レ 適切に使用している 適切に使用していない	
		⑦個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために適切な措置を講じているか？	レ 適切な措置を講じている 一部適切な措置を講じていない 適切な措置を講じていない	レ 適切な措置を講じている 一部適切な措置を講じていない 適切な措置を講じていない	
		(4) 経理業務	①適切な経理書類を作成しているか？	レ 適切に作成している 一部適切ではない書類がある 適切に作成していない	レ 適切に作成している 一部適切ではない書類がある 適切に作成していない
			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 その他けん制機能を設けている 仕組みを設けていない	レ 役割分担を明確にしている その他けん制機能を設けている 仕組みを設けていない
			③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？	レ 明確に区分している 明確に区分していない	レ 明確に区分している 明確に区分していない
④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？			レ 存在する 存在しない	レ 存在する 存在しない	
⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？			レ 適切に管理している 適切に管理していない	レ 適切に管理している 適切に管理していない	
⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？			レ 目的に沿って支出している 目的に沿わない支出がある 評価対象外施設	レ 目的に沿って支出している 目的に沿わない支出がある 評価対象外施設	

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
	(5) 運営目標	①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？	レ 全て反映されている	レ 全て反映されている
			一部反映されていない項目がある	一部反映されていない項目がある
			全て反映されていない	全て反映されていない
			前年度評価で改善する項目が無い	前年度評価で改善する項目が無い
		②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？	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
			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
		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 年に1回以上は協議している	レ 年に1回以上は協議している
			協議されていない	協議されていない
不備の数			0	0
不備の合計			0	0