

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市上郷地区センター
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2月

目次

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

評価結果の総括

※協定書等で定めるとおりの管理運営ができていない点や、協定書等で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>○当地区センターは平成18年5月地域の熱い期待を担って開設し毎年利用者数・稼働率とも着実に増加し、上郷地区のコミュニティの要であり、スポーツ・文化の拠点となっている。また開設以来、自治会町内会及び各種団体と連携して地区センターまつり各種自主事業等を展開している。</p> <p>利用者数101,448人、稼働率68.2% 登録更新団体数 559 (平成29年度末)</p> <ul style="list-style-type: none"> 自治会・町内会との連携 地区センターまつり・自主事業への参加、地域住民への広報、水と緑の環境保全、地区センター委員会の委員への連合町内会、自治会代表の就任 地域団体・利用サークルとの連携 河川清掃、草刈り、周辺緑化、花壇整備 地域行事への参加 新年会、盆踊り、敬老会、運動会、 小中学校との連携 職場体験(上郷中学校)、職場見学、自主事業PR 福祉施設・地元企業との連携 健康づくり、DIY教室 | <p>地区連合町内会の会合に館長が折を見て出席している他、地域独自の取組みである「まちの再生・活性化委員会」にもセンターとして参画するなど、地域との連携が密接に行われています。また、地域のシニア教育ボランティアによる小中学生向けの学習支援(てらこやかみごう)の取組みは特徴的です。さらに、地元企業とも積極的に連携し、健康づくりセミナーなどの自主事業を行っている点も評価できます。また、地区センター委員会で出された要望等については、対応可能なものについては迅速に対応しています。</p> |
| II 利用者サービスの向上 | <p>○明るく親切丁寧な窓口対応、快適な施設環境の実現に努め、お客様のニーズやご意見にきめ細かく対応して常に利用者の視点に立ったサービスの向上に取り組んでいる。</p> <ul style="list-style-type: none"> 接遇等研修 支援協会及び地区センター主催の全体研修実施 接遇ハンドブックを作成し日頃から、身だしなみ、あいさつ、言葉使い、窓口対応、電話対応などに気を配り、職員スタッフ全員で明るい職場作りに努めている 改善した予約システムの継続安定運用 団体の予約状況・抽選結果等をインターネットで公開、抽選会に団体の方が出席不要とし、事務所が行う。抽選場所は一階ロビーで公開とし、抽選日を翌月の1日から25日に変更。申込期間を1週間から2週間に延ばした。 利用料金返金有りの期限を、1週間前の許可書窓口持参から、1週間前の電話でも可能とした。 地域特性を踏まえた多彩な自主事業の展開 ゴーヤカーテン、フルーツコンサート、ホテルのタペ | <p>利用者会議の開催にあたり、より多くの利用者の声を聴取し、効率的に運営するため、利用者会議のアンケートを別途実施している点は評価できます。また、利用者会議で出た意見や苦情等についてもできる項目については迅速かつ丁寧に対応しています。自主事業については、「楽しく一緒に！」参加できることをコンセプトに、年齢、性別、居住者、利用時間および各部屋の分析を緻密に行い企画しています。他の施設との共催事業なども積極的に実施しています。図書も1回の貸出冊数を3冊とするなど工夫しています。その結果、稼働率、来館者数が伸びています。広報・PRについては、TwitterやFacebook等を効果的に活用し、リアルタイムで情報を提供しています。また、地区センターとサークルが協力して、「サークルウィーク」を設け、活動の展示や実演を行い、体験をしてもらうことでメンバーを増やすことにつなげていることも評価できます。</p> |
| III 施設・設備の維持管理 | <p>○お客様に快適に施設を利用していただくため、始業前、開館中及び終業時それぞれに、清掃・点検を行い、施設設備の安全、清潔の確保に努めている。</p> <ul style="list-style-type: none"> 開館時間までに委託作業スタッフが清掃するとともに、館内の建物設備の目視点検を行っている。また、終業時はチェックリストに従い、点検を行っている。 開館中は職員スタッフが点検、清掃を行い、不具合があれば、簡易なものは直ちに修繕等を行い、専門的なものは業者に点検修理を依頼している。 お客様満足度向上の為、毎月部屋ごとに集中清掃、料理室は、毎月1回以上、清潔衛生面を考慮して清掃 施設設備を適切に維持管理するため、専門業者へ建物総合管理について年間委託をしている。(消防設備、電気設備、エレベータ、自動ドア等の保守点検、及び長尺シート、タイルカーペット、フローリング、排水管清掃、害虫駆除等) | <p>当該地区センターは、平成18年に開設した横浜市でも新しい施設ですが、日常の点検チェックリスト等による確認が励行されていることもあり、全般的に清掃が行き届いており、清潔でとても気持ちのよい状態となっています。設備の維持管理については、専門業者による点検・整備を適切に行っていますが、植栽作業等については、サークル(上郷グリーンクラブ)の協力を得て、花壇の手入れ、草刈などを行い、館外の美観を保っています。本来であれば植栽業者に依頼する作業ですが、サークルの協力により経費の削減にもつながっています。</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>○ 防火防災マニュアル及び事故防止、不審者対策マニュアルに基づき、緊急時に適切な対応が取れるよう研修・訓練を行っている。また突発の事故等については、全職員に周知を図るとともに原因の究明と再発防止策を講じている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修及び防災訓練 6月、10月、3月 年1回の訓練は消防署の指導により実施 避難誘導、初期消火、AED取扱 ・チェックリストを作成 部屋ごとに施錠、機器の電源、清掃確認 ・事故情報の共有、再発防止 事故事例及びヒヤリハットを使い点検 機器の破損には迅速に対応 ・災害発生時及び休日の緊急連絡について 災害発生時は、さかえ区民活動支援協会事務局か区民施設担当係長に状況等を報告。休日における事故発生時等の緊急事態時は、区民施設担当係長まで連絡。 | <p>年間の研修計画に基づき、年2回避難訓練を行っています。そのうち1回は、施設近隣を流れる「いたち川」が増水したことを想定した避難訓練を行うなど、施設周辺の環境に則して、火災以外の事象も想定した訓練を行っていることは評価できます。AEDの操作研修等についても、毎年近隣の消防出張所の所長を招いて実施しています。また、スタッフミーティングや定期的な研修時に、事故防止策の情報を共有しています。卓球台のロックの緩みに伴う事故防止策など、具体的な事例を毎回取り上げ、全スタッフ間で対応策等を共有している点は評価できます。</p> |
| V 組織運営及び体制 | <p>お客様サービスを第一に考慮し、安全・安心・快適なサービスが可能でかつ効率的な人員配置をしている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・常勤職員として館長1名、副館長2名、非常勤スタッフ12名の合わせて15名の職員が一丸となって、円滑な窓口サービス、管理運営業務に従事している。 ・開館中、常勤職員が常に1名責任者として勤務し、通常時は正副館長及びスタッフ2名の計3名体制を維持しているが、センターまつり・自主事業、月末月始の繁忙期は増員により柔軟に対応している。 ・午前スタッフ4名、午後スタッフ4名、夜間スタッフ4名 ・職員スタッフの採用は、地域活動や施設の運営に理解経験のある人、また可能な限り地域の人に地区センター業務を経験できるように配慮している。 ・人事労務、経理、研修、福利厚生等総務部門は(特非)さかえ区民活動支援協会事務局が担っている。 | <p>職員の研修については、協会主催のものに加えて、地区センター独自でも年3回実施しています。職員間の情報共有については、全職員が一同に集まれる機会が限られているため、当該地区センターでは、「業務日誌」を活用し、伝達が必要な事項や共有すべき事項をこの日誌に記載することで職員間のコミュニケーションを図る取組みを実施していることは評価できます。また、館長が出席する各館との連絡会議の内容についても随時、口頭や書面で伝達するなどコミュニケーションを密にしている点も評価できます。地区センターの運営管理については、区役所との協議が毎月実施されており、タイムリーな進捗確認・課題認識の共有ができる体制となっています。経費節減については、当該地区センターでは太陽光発電システムを導入し、電力の一部を賅っているため、電力使用量の削減に寄与しているものとして評価できます。</p> |
| VI その他 | <p>○高い利用率、利用料金収入を反映して、ニーズ対応費としての利用者への還元 利用者からの要望に基づき備品等を購入 センターまつりの会場設備等に活用 (図書、解説用囲碁大盤、卓球台の購入)</p> <p>○地域の方のサークル活動の発表の場として、地区センターまつりを開催。地域の未来を担う子ども達並びに地域住民との絆を強めるイベントとしてかみごう☆子どもキラキラフェスタを開催。</p> <p>○栄スポーツフェスティバルに職員派遣し、自主事業のPRを行う。</p> <p>○栄区の重要施策の「セーフコミュニティさかえ」の再認証実現のため、セーフコミュニティのパネル展示を実施。</p> <p>○上郷地区は区内でも高齢化率が高く、少子化が進んでいく状況下で、地域住民の自主的活動や相互交流を促進するという目的に従い、コミュニティの醸成、地域連帯意識の形成に力を入れている。</p> | <p>栄区役所地域振興課との共催である「使い切りクッキング講座」、野七里地域ケアプラザとの共催である「メンズ厨房」「新入園・入学児のバッグづくりお助け講座」など、他との共催事業を企画し、自主事業に工夫を凝らしている点は評価できます。また、当該地区センターは車での来場者が多く、駐車場が満車になってしまうため、駐車票を交付し、車の出し入れの管理を行うことで、車を重ね止めを可能とすることで駐車スペースを増やす工夫をしています。また、駐輪スタンドが備えられ、来場者の自転車が整理されており、車の駐車にも配慮されています。花壇には四季折々の花を植えている他、ゴーヤカーテンを作るなど豊かな自然環境に溶け込むよう配慮しています。</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><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> <ul style="list-style-type: none"> ・自治会・町内会との連携 上郷東・西連合町会出席(センターまつり・キラキラフェスタ広報) 上郷東地区まちの再生・活性化委員会 ・地域団体・利用者サークルとの連携 ハワイアンコンサート・草刈り、周辺緑化、花壇整備 上郷卓球大会、クリスマスコンサート、3オン3大会・社交ダンス大会 ・地域情報の提供、サークル紹介 ちらし配架、ポスター掲示、ホームページ掲載 ・指定管理者連絡会(区主催)、施設長会 毎月開催 情報共有、情報交換 ・地域行事への参加 新年会、盆踊り、敬老会、運動会 ・小中学校等 職場体験学習(上郷中学校)、 総合学習(庄戸小学校、上郷小学校)、地区センターまつり、こどもキラキラフェスタ、自主事業PR(近隣小中学校等) ・福祉施設、地元企業との連携(健康づくりセミナー DIY教室) ・アンケート 来館者アンケート2～3月 自主事業アンケート | <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>ヒアリングおよび資料で確認しました。</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> <p>地区連合町内会の会合に館長が折を見て出席している他、地域独自の取組みである「まちの再生・活性化委員会」にもセンターとして参画するなど、地域との連携がしっかり行われている点は評価できます。また、地域のシニア教育ボランティアによる小中学生向けの学習支援(寺子屋かみごう)の取組みは特徴的です。さらに、地元企業とも積極的に連携し、健康づくりセミナーなどの自主事業を行っている点も評価できます。</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><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を複数回(年2回)開催しており、議事録も適切に保管している点は評価できます。</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)> 上郷地区センター委員会ファイルおよびヒアリングで確認しました。 | |
| <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)> | |
| 地区センター委員会において、来館者がどこの地域から来ているかを具体的に知りたいとの要望があり、これを把握していくことを課題として抽出しています。 | |

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)> 上郷地区センター委員会ファイルおよびヒアリングで確認しました。 | |
| <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)> | |
| 来館者がどこの地域から来ているかを具体的に知りたいとの要望があったことから、アンケートの回答欄に来訪者の居住地区の欄を新たに設け、書式を変更することで、これを把握することにしました。 | |

(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)> |
| <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)> | |
| 利用者会議の開催にあたり、より多くの利用者の声を聴取し、効率的に運営するため、利用者会議のためのアンケートを別途実施している点は評価できます。 | |

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)> 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)> | |
| 利用者会議において「机のストッパーが壊れている」「トイレをウォシュレットにして欲しい」などの要望を細かく抽出し、これらを課題として認識しています。 | |

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)> 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)> | |
| 机のストッパーの破損に関しては、全ての机のストッパーを交換しました。また、トイレは一部をウォシュレットにしました。このように、すべての課題について迅速に対応していることは評価できます。 | |

(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)> | |
| 毎年2～3月に利用者アンケートを実施しています。 昨年は110枚のアンケートが集まりました。 | |
| <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)> | |

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当 | <input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当 |
| 評価機関 記述 | |
| <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 各種アンケートファイル、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)> 「和室で茶会をする時に風通しが悪い」、「バスケットコートのラインを新ルールラインにして欲しい」、「人気のある自主事業になかなか参加できない」、「音楽室の音響設備が古い」などの課題が抽出され、課題に対して真摯に検討しています。 | |

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 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)> 各種アンケートファイル、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)> 和室の冷房温度設定をその日の温度に合わせて対応しています。また、バスケットコートの新ルール対応については、補助的なテープで対応しています。このように、すぐに対応できる要望については、迅速に対応している点は評価できます。 | |

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)> ホームページで開示しています。 | |
| <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><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>ご意見箱を設置しています。</p> <p><設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ご意見箱の意見に関しては、必ず館長名で回答し館内に掲示しています。</p> | |

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある | <input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある |
| <input type="checkbox"/> 仕組みがない | <input type="checkbox"/> 仕組みがない |
| 評価機関 記述 | |
| <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認およびヒアリングで確認しました。</p> <p><仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> | |

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 周知している | <input checked="" type="checkbox"/> 周知している |
| <input type="checkbox"/> 周知していない | <input type="checkbox"/> 周知していない |
| 評価機関 記述 | |
| <p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>館内掲示およびホームページで開示しています。</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> | |

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 記録している <input 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)> | |
| 「卓球の利用者がダブルスで身体がぶつかりそうになり危険」、「女子更衣室の空調が無いので扇風機をつけて欲しい」、「水道栓のセンサーの反応が悪い」との意見がありました。利用者からの声は区役所にも報告しています。 | |

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)> お客様ご意見対応報告、ヒアリングで確認しました。 | |
| <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)> | |
| 体育室での卓球に関する注意喚起を掲示しました。また、更衣室にはコンセントが無いので充電式の扇風機を購入し男女の更衣室に設置しました。さらに、自動水栓を交換して水筒にも水が入られるようにしました。寄せられた苦情に迅速に真摯に対応していることはとても評価できます。 | |

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)> 上郷地区センター管理運営月報、ヒアリングで確認しました。 | |
| <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)> | |

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・玄関に施設配置図及び利用案内を設置するとともに、ボードに施設利用等に関する最新情報を掲示している。また、入口掲示板の「本日の予定」欄に各団体の利用時間・部屋名を明示している。 ・ホームページに施設内容、施設の利用方法等最新の情報を提供している。 各室利用人数、設備、利用料金 団体予約方法 各室の予約状況(空き情報)を提供 自主事業の募集案内 新刊図書情報 サークル紹介 (さかえ区民活動支援協会HPにリンクし施設情報提供) ・利用案内パンフレット、地区センター事業を受け及び入口正面ラックに備え、施設内容・利用方法等紹介 ・体育室の個人利用用に体育室の使い方の資料を用意。 ・毎月地区センターカレンダーを発行し、行事や自主事業、仮申込受付期間等の情報を提供している。 ・地区センター便りを発行し、自主事業の案内等を周知している。 | <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>ヒアリングおよび現場を確認しました。</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> <p>当該地区センターでは、センターのホームページと連動して、各種SNSを効果的に活用している点が評価できます。Twitterではリアルタイムで駐車場、新着図書、空き室などの情報を提供しています。また、Facebookでは直近で実施した自主事業の報告などの情報を提供しています。</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> | |

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)> 「仮申込手続きについて」およびヒアリングで確認しました。 | |
| <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)> | |

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)> 年間研修計画およびヒアリングで確認しました。 | |
| <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)> | |
| 協会主催の全体研修で全職員が人権研修を受講し、また、新規採用職員向けの研修でも人権研修を行っていることは評価できます。 | |

(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><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)> ホームページ、事業報告書、ヒアリングで確認しました。</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>料理に関する自主事業、高齢者を対象としたネット被害防止講座などは人気の講座となっています。また、当該地区センターで行われているクリスマスコンサートやハワイアンコンサートは、他地区の介護施設からも見学者があり、幅広い地域からの参加者があります。</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をしたにもかか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> <p>料理に関する自主事業に人気があることから、子供向けや男性向けの料理教室や親子のそば打ち講座、趣味噌作り、フィンランド料理、お菓子作りなど、幅広い層に対する自主事業を手掛けています。料理以外でも幅広い事業があり、好評を博しています。</p> | |

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている | <input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている |
| <input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない | <input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない |
| <input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設) | <input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設) |
| 評価機関 記述 | |
| <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 図書リクエストファイルおよびヒアリングで確認しました。</p> <p><利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価で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>利用者からの要望に応え、貸し出し冊数を2冊から3冊に増やしています。図書の貸出数は毎年増加しています。</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><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページにより自主事業の募集、新着図書の紹介、予約状況、施設内容、施設の利用方法等施設全体及び各事業に関する最新の情報を提供している。 施設案内 利用案内 予約状況 講座案内 新刊図書情報 サークル紹介 自主事業、地区センターまつり報告 ・FacebookフェイスブックとTwitterツイッターによる情報発信し、最新の地区センター情報を周知している。 ・広報よこはまさかえ区版で自主事業や地区センターまつりの紹介をおこなっている。 ・地区センターまつりや、特色のある事業については、地元ケーブルテレビやミニコミ紙の取材をお願いしている。 ・サークルウィークを設け、約1週間サークルの活動を展示や実演により紹介している。 ・近隣小中学校並びに区内関係施設へポスター・チラシの配布を依頼している。 | <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>ホームページおよびヒアリングで確認しました。</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> <p>地区センターとサークルが協力して、「サークルウィーク」を設け、活動の展示や実演を行い、体験してもらうことによってメンバーを増やしている活動は評価できます。地元ケーブルテレビに取材をお願いし、地区センターまつりやバスケットの3on3の大会をデイリーニュースで取り上げてもらうなど、マスコミを活用する広報・PR活動も実施している点は評価できます。</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><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> <ul style="list-style-type: none"> ・開館時の全職員の「おはようございます」の一斉挨拶により一日がはじまる。お客様への挨拶と明るく親切丁寧な対応を基本に受付案内等の業務を進めている。 ・上郷地区センター接遇ハンドブックを作成している。ハンドブックに基づき、新人職員研修、一般研修等により、言葉遣いやみだしなみなど接遇の基本を学んでいる。 ・実際の窓口対応で不適切な表現や間違いがあった場合、互いに注意しあい、時には館長副館長から指導している。 ・行列等で待ち時間等が生じるときは、状況を説明し、椅子等を出してお待ちいただいている。 ・アンケート調査においても職員の対応については高い評価を受けている。(非常に満足61%、やや満足33%) ・職員のサービス接遇検定の取得を奨励し、受験料・交通費を負担している。 | <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>地区センターオリジナルの接遇ハンドブックを作成しています。ハンドブックに基づき細かな対応をしっかりと行っています。また、職員に対しサービス接遇検定の取得を積極的に推奨していることも評価できる点です。</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><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>平成29年度の稼働率は68.2%で、市内80館中、第10位。利用者数は101,448人となっており、2年連続10万人を達成している。</p> <p>工芸音楽室、体育室、音楽室の利用率が高く、比較的和室、料理室の利用が低い。</p> <p>利用時間が高いのは午前・午後・夜間の順になっている。</p> <p>利用年齢性別では成人65歳以上の女性の比率が一番高い。</p> <p>利用者は9割が栄区内在住者である。</p> <p>自主事業、備品の充実により稼働率の低い料理室、和室の利用促進を図っている</p> <p>利用者からは、窓口の対応が明るく親切であること 施設が新しく、清潔に維持されているとの高い評価を得てきたが、しかし利用者が増加するにつれ駐車場施設や設備の経年劣化についての指摘も寄せられるようになった。</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> <p>年齢、性別、居住者、利用時間および各部屋の分析を緻密に行っています。その結果、稼働率、来館者数が伸びていることは評価できます。料理教室では、男性向け料理講座やそば打ち教室などの自主事業や、電子レンジの買い替えなど備品を充実させるなど、料理室の稼働率アップにつなげていることも評価できる点です。</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)>

利用者会議の開催にあたり、より多くの利用者の声を聴取し、効率的に運営するため、利用者会議のアンケートを別途実施している点は評価できます。また、利用者会議で出た意見や苦情等についてもできる項目については迅速かつ丁寧に対応しています。年齢、性別、居住者、利用時間および各部屋の分析を緻密に行い、稼働率・来訪者数の増加に繋げています。

<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)>

自主事業を募集する際に、チラシやポスターに担当講師のプロフィールや講師からの一言コメントなどを記載することで、講座に対する理解や興味が深まり、参加しやすくなるのではないのでしょうか。

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)> | |
| 作業実施月確認表、設備点検、設備総合巡視、施設管理者点検等により、しっかり管理しています。 | |

(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 | |
| <(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)> | |
| 卓球台、電子ピアノなど任意の高額備品を備品台帳から抽出し、きちんと存在していることを確認しました。 | |

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)> | |

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)> | |

(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>○お客様に快適に施設を利用していただくため、始業前、開館中及び終業時それぞれに、清掃・点検を行い、施設設備の安全、清潔の確保に努めている。</p> <p>・開館時間までに作業スタッフが清掃するとともに、館内の建物設備の目視点検を行っている。また、終業時はチェックリストに従い、点検をおこなっている。</p> <p>・毎月部屋ごとに集中的に備品の清掃・消毒等を行い衛生面での清潔維持に努めている。</p> <p>・建物・設備に異常がないか、日常的に職員スタッフが点検し、不具合があれば、簡易なものは直ちに修繕等を行い、専門的なものは業者に点検修理を依頼している。</p> <p>・施設設備を適切に維持管理するため、専門業者へ建物総合管理について年間委託をしている。 (消防設備、電気設備、エレベータ、自動ドア等の保守点検、及び長尺シート、タイルカーペット、フローリング、排水溝等の清掃)</p> <p>・周辺の豊かな自然環境を活かし、緑化に力を入れている。</p> | <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングおよび現場を確認しました。</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> <p>清掃・点検が行き届いていて、清潔でとても気持ちのよい状態となっています。サークルの上郷グリーンクラブでは花壇の手入れ、草刈などを行って館外の美しい美観を保っています。本来であれば植栽業者に依頼する作業ですが、サークルの協力により経費の削減にもつながっています。</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>館内の清掃・点検が行き届いており、清潔でとても気持ちのよい状態となっています。また、サークル(上郷グリーンクラブ)の協力により、花壇の手入れ、草刈などを行って館外の美しい美観を保っています。</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="checked" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない | <input checked="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 | |
| <p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> | |

(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="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="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 | |
| <p><警備の内容についてチェック又は記述して下さい。></p> <p><input checked="checked" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に: _____)</p> <p><協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>警備月次報告書で管理しています。</p> | |

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input 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による管理について現場を確認しました。 <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)> | |

(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)> | |
| 「上郷地区センター管理運営マニュアル」の中に、事故防止に関する項目が含まれています。各部屋の注意事項や注意喚起が細かく記載されており、施設、設備等の安全についてチェックしていることが確認できました。 | |

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)> | |
| 事故防止策の研修を全職員に対して行っています。 | |
| <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |
| スタッフミーティングや定期的な研修時に、事故防止策の情報を共有しています。最近では、卓球台のロックの緩みに伴う事故防止策について全スタッフ間で共有しています。 | |

(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)> 消防出張所長を講師に迎え、全職員に対してAEDの操作研修を含め、体調急変時の対応について研修を行っています。</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)></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)> ヒアリングおよび現場(緊急連絡網の事務所内掲示)を確認しました。</p> <p><体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> | |

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

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

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> | |

(6) 緊急時対応全般 (その他)

| 評価機関 記述 |
|---|
| <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>年間の研修計画に基づき年2回避難訓練を行っています。10月には、施設近隣を流れる「いたち川」が増水したことを想定した避難訓練を行いました。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> |

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、協定書等のおりに開館していると判断する。

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している | <input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している |
| <input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない | <input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない |
| 評価機関 記述 | |
| <協定書等のおりに開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |

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)> | |
| ホームページおよび館内で閲覧できることを掲示しています。 | |
| <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)> | |

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない | <input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない |
| 評価機関 記述 | |
| <不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない | <input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない |
| 評価機関 記述 | |
| <確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングおよび研修資料で確認しました。 | |
| <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)> 職員全員を対象に日常事務に関する研修、人権研修、個人情報研修、接遇研修等を行っています。新規採用職員向けの研修も行っています。 | |
| <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |
| さかえ区民活動支援協会主催の研修に加え、地区センター独自の研修を年3回実施しています。 | |

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> <ul style="list-style-type: none"> ・業務の一環として、年2回(6月・10月)定期的にさかえ区民活動支援協会主催の研修を受講している。 (全額経費協会負担、全職員スタッフ参加) ・支援協会の研修に併せて、午前中上郷地区センター独自の研修を実施し、さらに3月にも実施している。 ・業務マニュアルを作成し、日常業務での自己研修にも配慮して業務の標準化を図ると共にサービスの向上に努めている。 ・研修にかかる経費はすべて事務局負担、原則として業務に位置づけている。 | <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>研修計画およびヒアリングで確認しました。</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> |

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない | <input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない |
| 評価機関 記述 | |
| <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングで確認しました。</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>研修は、原則として全員参加としています。都合により、受講できなかった職員等に対しては、その都度、館長がフォローアップのための研修を行って、全員に周知徹底するようにしています。</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)> | |
| 当該センター独自に「上郷地区センター管理運営マニュアル」として冊子に詳細な手順をまとめており、これに基づき管理・運営を実施しています。 | |

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)> |
| <ul style="list-style-type: none"> ・館長については、毎月実施の施設長会議や指定管理者連絡会議を通じて、行政や協会、各施設からの情報共有に努め、副館長には直接情報を共有し、スタッフにも書面等で情報を伝え、情報共有を図っています。 ・新人研修は採用前の3月半ばから、全体研修と体験研修を延べ1週間行い、実際の業務習得させている。 (全額支援協会負担) ・研修に併せて、意見交換や懇談の場を設けている。 ・施設管理や生涯学習イベント企画、自主事業関連の研修には可能な限り参加している。 | <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)> |
| | 全職員が一同に集まれる機会が限られているため、当該地区センターでは、「業務日誌」を活用し、伝達が必要な事項や共有すべき事項をこの日誌に記載することで職員間のコミュニケーションを図る取組みを実施していることは評価できます。また、館長が出席する各館との連絡会議の内容についても随時、口頭や書面で伝達するなどコミュニケーションを密にしている点も評価できます。 |

(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)> | |

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

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

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

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

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

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input 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)> | |
| チラシやSNS等で自主事業の紹介を写真で紹介する際は、利用者の顔がわからないよう画像を加工するなど、個人情報の利用に配慮した取組みを実施しています。 | |

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)> ヒアリングおよび現場確認をしました。 | |
| <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？

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない | <input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない |
| 評価機関 記述 | |
| <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングで確認しました。 | |
| <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)> | |

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)> ヒアリングで確認しました。 | |
| <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)> | |

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)> ヒアリングで確認しました。 | |
| <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)> | |

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)> ニーズ対応費一覧およびヒアリングで確認しました。 | |
| <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)> | |

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)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・電力節減 節電協力ポスター掲示、人のいない所はこまめに消灯、照明機器の間引き、冷房設定 ・暖房の目安は20度、冷房の目安は28度として、表示もしている。 ・軽易な破損、修繕 専門知識を持っているスタッフの協力を得て、従来業者に依頼していたものも、可能な限り自費修繕している。 (体育室水銀灯交換、カーテン補修、電子時計時刻設定) ・分別の徹底 ごみの減量、紙の再利用 ・植木剪定 剪定業者からサークルに委託 | <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>ヒアリングで確認しました。</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> <p>太陽光発電システムを導入しており、電力の一部を賄っています。発電量については、館内で電光掲示板による表示を行っています。また、植栽の剪定については、上郷グリーンクラブ(サークル)に委託しているため、専門業者による実施に比較して経費の削減に寄与している点は評価できます。</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 checked="" type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い | <input checked="" type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い |
| 評価機関 記述 | |
| <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングで確認しました。 | |
| <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)> | |
| 栄区役所地域振興課との会議で指摘された事項は自己管理表を活用し、適切に管理しています。 | |

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)> ヒアリングで確認しました。 | |
| <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)> | |
| 栄区役所地域振興課との協議は毎月行われているため、課題や進捗の確認についてタイムリーに把握し、市と共有できている点は非常に評価できる点です。 | |

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>自己評価表による運営目標の設定、実績、改善計画を適正に行い、全ての項目が目標設定を上回るように通年努力し、改善計画の内容は、日々の職員周知を徹底している課題の共有を図っている。毎月の月報による区役所からのチェックを受け、実績を報告し、具体的な支持は、館研修や随時連絡によるスタッフへの周知している。</p> | <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングおよび自己評価表で確認しました。</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> <p>運営目標の設定、実績、改善計画を自己評価表によって管理しています。毎月、区役所からチェックを受けており、課題や進捗について共有していることは評価できます。</p> |

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

| 評価機関 記述 |
|--|
| <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>職員の研修については、協会主催のものに加えて、地区センター独自でも年3回実施しています。職員間の情報共有については、スタッフミーティングの他、「業務日誌」を有効に活用し、共有事項等が確実に伝達できる体制をとっています。地区センターの運営管理については、区役所との協議が毎月実施されており、タイムリーな進捗確認・課題認識の共有ができる体制となっています。</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> |

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>○地区センターの設置目的に基づき、また区政運営方針を踏まえ市並びに区の施策に取り組み協力している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地区センターまつりや自主事業に積極的に取り入れている <ul style="list-style-type: none"> セーフコミュニティ活動(ネット被害防止講座) 健康ポールウォーキング ごみ分別PR、福祉相談、(センターまつり) ・市区との共同事業 <ul style="list-style-type: none"> 使いきりクッキング、 ごみゼロルート回収、分別回収ボックス ・栄区事業実施 <ul style="list-style-type: none"> 地域育児教室、子育て相談、まちの再生・活性化委員会 ・広報・PR <ul style="list-style-type: none"> 市及び区関係のポスターチラシについては掲出配架 ホームページで周知するとともに区HPへリンク | <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>ヒアリングで確認しました。</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> <p>栄区役所地域振興課との共催である「使い切りクッキング講座」、野七里地域ケアプラザとの共催である「メンズ厨房」、「新入園・入学児のバッグづくりお助け講座」など、他との共催事業を企画し、自主事業に工夫を凝らしている点は評価できます。</p> |
| <p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>(地域特性)</p> <p>いたち川の流れと西側花壇などに囲まれた、水と緑のオアシスを形成しており、四季折々の花や、初夏のホタル、夏の日差しを和らげるゴーヤカーテン、秋の紅葉などの自然環境に恵まれた環境となっています。駅からは距離があり、公共交通機関は、バスとなり、周りは、起伏のある丘陵地帯と住宅地が取り囲んでいます。周辺の高齢者の比率は高く、館の利用者も比較的高齢者の層が多くなっています。</p> <p>(目指すもの)</p> <p>利用者の笑顔と笑い声に満ち溢れ、誰もが楽しいひと時を過ごせる場所であり、誰もが気軽に立ち寄り、いたるところでコミュニティの輪が自然に広がる環境であり、スタッフが、正しく親しみやすい笑顔でお迎えする施設を目指します。</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><評価で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>車ででの来場者が多く、駐車場が満車になってしまうため、駐車票を交付し、車の出し入れの管理を行うことで、車を重ね止めを可能とすることで駐車スペースを増やす工夫をしています。また、駐輪スタンドが備えられ、来場者の自転車整理されており、車の駐車にも配慮されています。花壇には四季折々の花を植えている他、ゴーヤカーテンを作るなど豊かな自然環境に溶け込むよう配慮しています。</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> <p>子育て世代の参加機会促進のために、自主事業やイベントへの参加者を対象に一時託児サービスを一部実施していますが、もっと増やして欲しいです。道路から奥に施設があるため、わかりにくい立地となっています。道路や電柱に案内を掲示したらいかがでしょうか。</p> |

| 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申出、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 | | |
| | | | レ 開催していない | レ 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 | | |
| | | | レ 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 | | |
| | | | レ 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 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 | 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 | | |
| | | 不備の数 | | | 0 | 0 |
| | | II 利用者サービスの向上 | (1) 利用者会議 | ①利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者理解してもらうため、利用者会議を開催しているか？ | レ 開催している | レ 開催している |
| | | | | | レ 開催していない | レ 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 |
| レ 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 | | |
| | レ 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 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 | | | 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 | レ アンケート |
| | | | | レ 実施していない | レ 実施していない | レ その他 |
| | ②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？ | | | レ 課題を抽出している | レ 課題を抽出している | |
| | | | | レ 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 公表している | レ 公表している | | |
| | | | レ 公表していない 非該当 | レ 公表していない 非該当 | | |
| | | | レ 公表している 公表していない 非該当 | レ 公表している 公表していない 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 | |
| | | | | レ 情報提供しているが、一部不備がある | レ 情報提供しているが、一部不備がある | |
| | | | | レ 情報提供していない | レ 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 | |
| レ 設置していない | | | | レ 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 | | |
| | | | レ 仕組みがない | レ 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 | | |
| | | レ 周知していない | レ 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 | | | |
| | | レ 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 | | | |
| ⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？ | レ 公表している | レ 公表している | | | | |
| | レ 公表していない 苦情等が寄せられていない | レ 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 | 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 | | | | |

| 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 | |
|-------------------|--|---|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| | | | レ | レ | レ | レ |
| II 利用者サービスの向上 | (4) 公正かつ公平な施設利用 | ②窓口で「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 備えている | レ 備えている |
| | | | レ 備えていない | レ 備えていない | 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 閲覧できる | レ 閲覧できる |
| | | | レ 閲覧できない | レ 閲覧できない | 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 行っている | レ 行っている |
| | | | レ 行っていない | レ 行っていない | 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 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 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 | レ 研修を実施していない | レ 研修を実施していない |
| | (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？ | 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 | レ 年齢や性別が網羅できていない | レ 年齢や性別が網羅できていない |
| | | ②事業計画書等のとおり、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 実施していない | レ 実施していない | |
| (6) 貸出し、図書及び管理購入の | ①図書の新規購入の際は、適切な選定をするため、利用者から希望をとっているか？ | レ 利用者から希望をとっている | レ 利用者から希望をとっている | レ 利用者から希望をとっている | レ 利用者から希望をとっている | |
| | | レ 利用者から希望をとっていない | レ 利用者から希望をとっていない | レ 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 | 0 | 0 | 0 |
| III 施設・設備の維持管理 | (1) 協定書の遂行に基 | 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、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 | 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、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 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 |
| | (2) 備品管理業務 | ①指定管理者所有の備品と区別した、地区センター(市所有)の備品台帳があるか？ | レ ある | レ ある | レ ある | レ ある |
| | | | レ ない | レ ない | レ ない | レ ない |
| | | ②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？ | レ 揃っている | レ 揃っている | レ 揃っている | レ 揃っている |
| | | レ 揃っていない | レ 揃っていない | レ 揃っていない | レ 揃っていない | |
| | | ③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関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 | 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 |
| | | | 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 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 |
| | (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 | レ 適切に管理している | レ 適切に管理している | レ 適切に管理している |
| | | | レ 適切に管理していない | レ 適切に管理していない | レ 適切に管理していない | レ 適切に管理していない |
| | ②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？ | レ 適切に分別している | レ 適切に分別している | レ 適切に分別している | 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 | 0 | 0 |
| IV 緊急時対応 | (1) 緊急時の準備 | 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 作成している | レ 作成している |
| | | | レ 作成していない | レ 作成していない | 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、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 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 評価対象外施設 | レ 評価対象外施設 |
| | | ②鍵を適切に管理しているか？ | レ 適切に管理している | レ 適切に管理している | レ 適切に管理している | 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 | レ 適切に管理していない | レ 適切に管理していない |
| | | ③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？ | レ 定期的に行っている | レ 定期的に行っている | レ 定期的に行っている | 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 定期的に行っていない | レ 定期的に行っていない |
| | (3) 事故防止業務 | ①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか？ | レ チェックしている | レ チェックしている | レ 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 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 | レ チェックしていない | レ チェックしていない |
| | ②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず) | レ 全ての職員に実施している | レ 全ての職員に実施している | レ 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 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 | レ 研修を実施していない | レ 研修を実施していない | |

| 大項目 | 中項目 | 評価項目 | 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|---------------------------------------|-------------------------------------|---|--------------------|--------------------|
| Ⅳ 緊急時対応 | (4) 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 |
| | | | 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 |
| | | レ 体制を確保している | レ 体制を確保している | |
| | レ 体制を確保していない | レ 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？ | レ 評価対象施設であり、作成している | レ 評価対象施設であり、作成している |
| | | | レ 評価対象施設だが、作成していない | レ 評価対象施設だが、作成していない |
| | | | 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 | |
| | レ 実施していない | レ 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 | 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 | レ 協定書等のおりに開館している |
| | レ 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・情報共有を促すための取組 | 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 | 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 |
| | 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 | |
| | | レ 作成し、活用している | レ 作成し、活用している | |
| | (3) 個人情報保護・守秘義務 | ①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？ | 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 |
| | | 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 |
| | | 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 | |
| | (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 |
| | | 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 |
| | | 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 | | |
| 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 前年度の評価結果を踏まえて改善しているか？ | 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 | 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 | |
| | | ② 前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？ | レ 全て対応している | レ 全て対応している | |
| | | | 一部未対応の項目がある | 一部未対応の項目がある | |
| | | | 全て対応していない | 全て対応していない | |
| | | ③ 施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？ | 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い | 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い | |
| | | | レ 年に1回以上は協議している | レ 年に1回以上は協議している | |
| | | | | 協議されていない | 協議されていない |
| | | | 不備の数 | 0 | 0 |
| | | | 不備の合計 | 0 | 0 |