

横浜市指定管理者第三者評価制度

港南地区センター
評価シート

評価機関名：NPOリブグリーン

平成25年1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) 組織運営及び体制全般(その他)	36
VI. その他	37

評価結果の総括

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

協定書等で定めるとおり(標準的な水準)の管理運営については記載していません。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・地域及び地域住民との連携	<p>・地域連合町内会定例会へ参加して、自主事業の紹介、「地区センターまつり」のお知らせやチラシの掲示のお願いなど、センターを気軽にご利用いただける働きかけを行っています。・館内の掲示板には「利用団体のコーナー」や「地域の交流コーナー」を設け、地域の方々の活動を紹介する場を設置しています。・年齢、性別等にかかわらず多くの住民の方が参加できる自主事業を実施しています。内容は「子どもから高齢者まで」「親子」「子どもの創造性」など、事前のアンケート等で得た情報をもとに企画しています。・地区センターを利用している団体の発表の場としての「センターまつり」の参加は、舞台発表14団体、作品出展21団体でした。</p>	<p>地域の連合町内会の定例会に参加し、こまめな情報交換を行っている。地区センターまつりや自主事業等の案内を掲示板等への掲示などで協力をいただいている。地域や港南スポーツセンター・はっちなど近隣施設と連携した活動を行い相乗効果あげている。区役所と共催で「わが街ふれあい探訪」を企画・開催し地域の特性を活かし課題解決をするための地域ボランティアの人材育成に取り組んでいる。地域のボランティアフェスティバルにも参加し、連携を深めている。</p>
II ・利用者サービスの向上	<p>・自主事業～企画段階において、地域及び利用者のニーズや事業後のアンケートなどの結果を生かし「自主事業別計画書」「わんぱくサタデー事業別計画書」を作成し、地区センター委員会、利用者会議等を通して地域や広く利用者の方にPRしています。また館内には自主事業ごとのチラシを掲示しています。どのチラシもカラーでイラストを取り入れ、文字・字体やデザインを工夫し見やすく、読みやすく、わかりやすい表記にするよう努力しています。・新刊書の購入～図書室に図書購入希望票を用意し、自由に記入してもらい、常設の箱に入れてもらってニーズを把握しています。新刊書は表紙をカラー写真で撮り港南地区センターだよりに毎回掲載して好評を得ています。・職員の接遇～利用者アンケートの結果に職員の日頃の接客態度が好評なのは、申し送りを大切に「スタッフ連絡帳の活用」が功を奏していると考えます。</p>	<p>利用者の声を聞き、アンケートやご意見を踏まえた自主事業の企画・開催を行っている。事業開催後はアンケートやスタッフのふり返りから新たな課題を確認し改善に結びつけている。館内の整備や工夫を凝らし、より快適で利用しやすい館の運営をおこなっている。館独自の草花の育成や種の配布等コストをかけずスタッフの努力で館のサービス向上に努めている。図書の購入等でも利用者の声を聞き新刊を購入すると共に分かり易い購入図書の案内を作成し掲示している。個人利用ブースの設置などきめ細かな対応を行っている。</p>
III ・施設・設備の維持管理	<p>・協定書に基づく業務の遂行～日常的には、職員の巡回を通して目視による不具合箇所の有無を確認しています。その結果は「業務日誌」「業務日誌および業務チェック」などに記録しております。日常清掃については、作業スタッフが業務表に定められた手順で館内の整理、整頓、清掃を行い館内の清潔さを保っています。施設の維持管理のために委託業者と緊密に連絡を取り修理をお願いしています。また、軽微の修理については職員自らやっています。・備品管理業務～物品管理簿を作成して、適切に備品管理を行っています。また、幼児の玩具などは定期的に消毒をし清潔に保つ努力をしています。</p>	<p>施設の設備管理は、職員・スタッフにより毎日業務日誌と点検票で点検し記録している。定期点検は毎月外部専門業者により実施し利用者が安全に安心して利用できる状態に保持されている。清掃は日常清掃を専門スタッフが行いチェックリストで確認している。定期清掃は外部専門業者により実施して気持ちの良い施設環境を保持している。植栽や外構も良好に維持管理されており、草花の育成はスタッフが協力して行き安らぎを与える環境となるよう努めている。備品の清掃・点検等維持管理も良好である。</p>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・ 緊急時対応	<p>・緊急時対応の仕組み整備～緊急時の対応手順は、カラー刷りで事務室の壁に掲示し、だれでも速やかに対応できるようにしています。また、『平成24年度新採用者研修資料』の中にも「緊急時対応について」のページが綴じてあるので、いつでも確認することができます。・防犯業務～鍵の管理は必要最低限の職員が管理していることを、全職員に周知しています。日常、定期的に館内外の巡回を行い、異常を発見した時は速やかに適した対応をとり、その記録を業務日誌に記入します。・事故対応業務～「事故防止チェックマニュアル」を使って防止の視点とその対応策について研修しています。・その他～事務室には緊急時の連絡先の掲示や救急箱、保冷剤の準備をし、けがの手当てなどに役立てています。</p>	<p>緊急時対応マニュアル、震災時対応マニュアル等を整備している。避難誘導等の訓練を年4回実施し、避難経路確認、非常放送の訓練、誘導訓練を行い、AEDの使用訓練は港南スポーツセンター所長を講師に招き行っている。東日本震災後「災害対策マニュアル」を区と協力して作成し、職員や利用者団体への周知に努めている。</p>
V ・ 組織運営及び体制	<p>・業務の体制～指定管理者である港南区区民利用施設協会は、地区センターをはじめ10施設の管理運営を行っている実績を生かし、当施設の組織運営を行っています。・職員の配置～館長1名、副館長2名、スタッフ12名で運営しています。午前2名、午後2名、夜間1名、作業1名が1週間交代で勤務しています。スタッフが急の欠勤の時のアルバイトの確保をしています。また引継ぎの時、申し送り事項を的確に行うためのミーティングを随時開いています。申し送り時間に間に合わない内容は「スタッフ連絡帳」に記入して連絡しています。・職員の資質向上、情報共有を図るための取組～「ヒヤリハット集」を資料にして、予防、早期発見の対応について研修しています。施設独自の研修のほかに、港南区区民利用施設協会主催の全体研修、港南区の他の施設との合同研修を行っています。</p>	<p>職員は館長・副館長(2名)・スタッフ12名でスタッフは午前2名、午後2名、夜間1名、作業1名の体制で隔週勤務で一週間交代の体制である。職員・スタッフは業務日誌・スタッフ連絡帳で情報を共有化し、利用者サービスの質の向上と平準化に努めている。年4回のスタッフミーティングで情報の確認や研修を行い、常にサービス向上を図っている。研修や事務管理は港南区区民利用施設協会のバックアップを受け常勤職員を支援する体制となっている。</p>
VI ・ その他	<p>・自主事業では、港南区社会福祉協議会、港南スポーツセンター、地域子育て支援拠点「はっち」と共催して『合同イベント(センターまつりを含む)』『わが街ふれあい探訪』を実施、地域活性化、ボランティア人材発掘を目指す事業を行っています。特にまつりときは、もちつきや手作りおもちゃの実施を通して地域の方々との交流を深めました。・職員は各自名札の裏にセンターの運営方針を印刷したものをに入れて、日々確認しております。・資源環境局から依頼のあった「インクカートリッジ里帰りプロジェクト」への協力をしています。・横浜市緑の協会に登録し、苗、球根などを格安に提供していただき、施設内の環境美化に役立てています。・港南区区政推進課からいただいたヒマワリの種を植え、育てて利用者に快適な環境を提供しました。</p>	<p>区役所や地域内他施設と連携し地域の活性化や地域内ネットワーク作りを目指した自主事業・行事を開催している。館内はあらゆる世代の利用者が利用しており、時間別に必要な貸し出し椅子や環境を提供している。地域の方々のふれあいとネットワーク作りの拠点として今後も活用し続けられると確信できる。</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。具体的には、町内会等の会合への参加、利用圏域の不特定多数の住民等へのアンケートの実施、地域情報の館内掲示、地域の広報紙誌などの館内配布、地域の掲示板などへの施設情報の掲示等の活動。
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>・地域及び地域住民との連携～10/13,14の両日「地区センターまつり」を開催し、13日は約2,000人、14日は約1700人の地域の方々が来館されました。特に14日は「スポーツセンター」「はっち」との合同イベントも開かれ、幼児からお年寄りまでの幅広い方々に楽しんでいただきました。・地域及び地域住民との情報交換～笹下連合、日野第一連合のそれぞれの定例会に出席して、「今年の自主事業の紹介」や「センターまつり」のお知らせなどを説明し、町内での掲示や回覧をお願いしました。・区役所の入口にあるパンフレットラックに地区センターのお知らせを入れて紹介しています。・地区センターの入口の掲示板に「地域の交流コーナー」「利用団体コーナー」を設け、地域団体の活動を紹介させ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>資料、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>7月24日笹下連合町内会定例会に出席、7月25日日野第一連合町内会定例会に出席など、地域内連合自治会・町内会の定例会に出席しこまめに情報交換を行い、自主事業の年間計画の案内や、地区センターまつりの案内、フリーマーケットの案内を行っている。地域の行事に協力をし、行事の道具等の貸出しで協力をしている。</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>平成24年5月22日 地区センター委員会を開催している。委員会資料は自主事業の写真やグラフを活用した分かり易い資料を用意している。</p>	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料、ヒアリング。 <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)></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>自主事業への要望として、「高齢者が孤独にならないための仲間作り」のためのボランティア講座開催の要望があり、区からの提案と協働事業として「わが街ふれあい探訪」を開催している。</p>	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

※地区センター委員会等から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切に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	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料、ヒアリング。 <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)></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>「個人利用の仕方を分かりやすく」との要望にすぐ対応し、利用案内を更新して対応している。 同一敷地内にある港南スポーツセンターとの連携や地域との連携についてのセンター委員会での質問には、地区センターまつりは地区センターと地域・スポーツセンター・はっちが連携し開催していることを説明している。</p>	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>区役所と連携し地域活動の担い手を発掘する狙いで自主事業講座「わが街ふれあい探訪」を開催している。地区センターまつりでは、餅つきや手作りおもちゃコーナーで地域の方々と連携し協力をお願いしている。港南区ボランティアフェスティバルに参加し、地域ケアプラザや社会福祉協議会(福祉保健活動拠点)と連携し協力している。</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>

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？

※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)>	
平成24年5月11日 利用者会議を43団体44名の出席で開催している。利用者会議資料は自主事業開催時の写真やグラフを活用し分かり易い資料を準備している。	

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、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)>	
港南地区センターの災害時の対応避難経路の徹底の要望があった。 今年度の館内の工事の期間中の予約や対応での質問があった。	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、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)> 災害時の避難経路は利用者会議で作成されている避難経路図で説明し、館の入口に大判の図を掲示し利用者に分かり易い説明を直ちに行っている。各部屋にも避難経路図を掲示し、団体利用の時には団体の責任者に避難経路図を説明し、避難経路の確認をお願いしている。 館内の空調工事の日程が決まり次第、お知らせすることと、決まるまでは仮予約の対応を決めている。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 平成24年2月1日～28日アンケートを実施。1, 282名の回答をいただいている。 <実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 広く利用者にアンケートをお願いし、1, 282名の方から回答をいただいている。	

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	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料、ヒアリング。</p> <p><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)></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>アンケートから①施設・設備 ②予約システム・利用料金 ③利用時間枠 ④運営・その他 に分類し課題を抽出している。</p>	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

※①で実施していない、又は②で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	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料、ヒアリング。</p> <p><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)></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>アンケートの要望から課題を抽出し、職員で検討して対応策を講じている。 利用者が利用後にきれいに清掃することや利用時間終了10分前に利用を終え次の利用者にスムーズに引き継げるようにしてほしいとの要望は、直ちに利用者への周知徹底を行い、時間厳守で次の利用者が気持ちよく利用できるようお願いをしている。</p>	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1 つ以上の媒体（館内掲示・広報紙誌・ホームページなど）で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にと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	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング。 <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>アンケート集計結果及びご意見・要望から出された課題に対する対応策・改善方法を明確にし、館入口に掲示している。センター委員会や利用者会議にも掲示した内容を資料として提出し広く公表している。</p>	

(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	
<p><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)></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>ご意見ダイヤルのポスターにご意見ダイヤルの利用方法と指定管理者名・期間の情報を合わせて掲示し、広く利用者に周知している。</p>	

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	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>入口にご意見箱を設置している。</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>ご意見箱を入口に設置し、「ご利用者様の声」と表示を行って、分かり易い設置を行っている。</p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input 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	
<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。</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> <p>地区センター入口に「利用者の方の意見・要望・苦情の受付対応責任者は館長」と表示し掲示してある。</p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <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>掲示にて苦情解決の仕組みを周知している。</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> <p>「ご意見受付から対応までの流れ」というカラー版の表示を意見箱のすぐそばに掲示し利用者に周知している。</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している <input 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)>	
利用者の苦情・意見・要望などは、原文そのままを標記し回答もつけて、「苦情・意見・要望など受付一覧」のファイルに記録を残している。	

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)> 現場確認、資料。	
<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用者からの苦情・要望・意見はその都度「スタッフ連絡帳」に記録し、ご意見箱の内容は「ご意見・ご要望・ご質問」のファイルにファイルしている。対応策はスタッフミーティングで意見を出し合い、館長・副館長で検討し対応策を講じている。	

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)> 現場確認。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
回答は当該利用者の名前を伏せて意見箱のそばに掲示し、いつでも自由に閲覧できるようにしている。	

(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>・利用案内は、受付窓口に備え常時自由に手にすることができるようになっていました。またホームページでも同じ内容を公開しています。町内会や近隣の施設にも届け広く大勢の方の目に留まるようにしています。</p> <p>・一階ロビーには「今日のご案内」といって本日の利用状況が一目でわかる掲示板を用意しています。入口左側面には、2か月先までの部屋別の利用申し込み状況がわかる掲示板を用意してお客様への便宜を図っています。</p> <p>・自主事業の内容は、事業ごとにチラシを印刷し館内に掲示しております。</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。</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>予約可能な期間を図で掲示している。当地区センターは優先利用団体が多いので、3ヶ月先までの優先予約状況を掲示し案内している。 HPの予約状況も3ヶ月先まで公表している。 近隣施設と区役所に利用案内を置いている。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p><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>「利用案内」は毎年度ごとに更新し、窓口カウンターに常時置いている。初めてのご利用者のために「利用申込み案内」では重要箇所を太字にし、分かりやすく工夫をしている。</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)>	
「港南区区民利用施設協会地区センター利用要綱」という形で「平成24年度 閲覧情報港南地区センター」にとじ要望があればすぐに閲覧できるようになっている。	

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング。	
<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)>	
利用申し込みが重複した場合は、職員立会いのもと公平に抽選を行っている。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料、ヒアリング。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
平成24年4月2日 スタッフ会議において、個人情報保護と人権擁護の研修を全員参加で行っている。	

(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 type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<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
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、ヒアリング。 <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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 自主事業は対象世代別に企画し実施している。親と子を対象に子育て支援する「おはなしのひろば」、こどもの創造性を育む「カブラ魔法の積み木で遊ぼう」、子どもから高齢者までが一緒に参加できる「クリスマス会」など幅広い世代が参加し交流できる自主事業を提供している。	

② 事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 事業計画のとおり、事業を実施している。年間の計画はホームページに掲載し広く案内している。自主事業の講座終了後、参加者の方々がグループを立ち上げ、楽しいマジックの会・棋楽会・ポルトの3グループを発足させ継続して活動を行い、他の講座では既存のグループに入会し活動を行っている。	

(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)> 資料、ヒアリング。 <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>図書室入口に「図書購入希望票」を置き、利用者からの希望を取っている。新規購入図書は、館内に「書名」「著者名」「本の紹介」と表紙のカラー写真を入れ掲示し、利用者案内している。</p>	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・自主事業の講座案内については、広報よこはま・区版に掲載するとともに、港南地区センターのホームページ掲載や館内への掲示やチラシ配布の他、地域情報誌への掲載などでPRしています。紙面やインターネットなど、種類の違う媒体を使用して、生活スタイルの多様化している区民などへ、積極的に働きかけています。</p> <p>・港南地区センターだよりは、毎月発行し、館からのお知らせ・自主事業の予定・新着図書の紹介などの情報を館内掲示、ホームページ、配布等で提供しています。</p> <p>・センターだよりは、館内に設置の他、港南区役所の情報コーナーや港南スポーツセンターなどに置き、多くの人たちに周知する機会を作っています。</p> <p>・活動域の違う区民へのPRに配慮して、自主事業のご案内を地元の自治会や町内会に出席してお知らせをするとともに、内容によっては、地域の掲示板に掲示をお願いしたり、幼稚園や保育園に届けたりしてお知らせしています。</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、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>地区センターだよりを毎月発行し、各町内会・自治会の掲示板で掲示と一部町内会では回覧をお願いしている。地区センターだよりは館内掲示と区役所・隣接している港南スポーツセンターに置き、ホームページにも掲載し広く広報活動を行っている。</p>

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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>・年度当初のスタッフ会議で、全員アンケートの結果を読み直しました。「フリーアンサー」の項目でお客様への対応、特に混んでいるときの対応こそ落ち着いて明るく接することの大切さを確認しました。なお、接遇研修は平成22年に行いそれ以来スタッフの利用者の方への対応には強い関心を持ち、日頃の活動の中で生かす努力をしています。</p> <p>・定められた制服を着用すること、名札を付けることで職員の自覚と責任を果たす意欲を高めています。名札の裏には地区センターの運営方針を入れ、常に確認し合っています。</p> <p>・電話対応は素早く対応し、施設名と自分の名前を名乗り、内容的確に把握して、丁寧に対応しています。</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> <p>職員は制服と名札を着用し、丁寧で気持のよい接遇を行っている。 名札裏面には運営方針と役割を入れ、常に利用者へ最高のサービスを提供できるように心がけている。</p>

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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>・利用者からの意見、要望、苦情等については、内容をスタッフ全員に知ってもらい、対応案があるときはミーティングをやり「スタッフ連絡帳」に記入してもらいます。これを館長、副館長が検討し回答を作ります。また、この回答は、ご意見箱の脇に常時掲示し閲覧できるようにしています。</p> <p>・部屋の申し込み回数は、月2回と決めています。稼働率の低い時間(夕方や夜間)や部屋(料理室、和室など)、また一週間前に空いている部屋の場合は、特別受付として月に何度でも利用できる配慮をしています。</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> <p>利用者の要望を踏まえ、図書室に個人用のブースを6席設置し、集中して利用できるようにしている。 空調設備も更新し利用者サービスの向上に努めている。 利用実績の分析から、稼働率の低い時間帯と部屋、一週間前に空いている部屋は、特別受付で月内に複数回の利用を受け付けている。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般 (その他)

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

季節の花や植物を植え季節感と安らぎを提供できるように努力している。夏季にはゴーヤや風船蔓によるみどりのカーテンを作り省エネと安らぎを提供している。

受け付けに聴覚障がい者のために筆談用のホワイトボードを用意してある。ロビーにおいては利用者が多いときは貸し出し椅子を提供し臨機応変に利用者の要望に応えるサービスの提供を心がけている。

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

Ⅲ. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のおとり建物・設備を管理しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常保守管理及び定期点検の実施状況を確認するため、評価対象期間のうち任意で1カ月分を抽出し、記録が存在するかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のおとり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
日常点検は、一時間ごとに巡回し業務日誌で記録している。施設点検は毎日午前・午後・夜間に業務チェックを実施している。 外部専門業者による設備総合点検は、年間計画に基づき月に一度実施し記録を残している。	

②協定書等のおとり清掃業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常清掃・整理整頓や、定期的な清掃(床掃除及び窓清掃)を実施しているかどうか記録を確認する。

日常清掃に関しては、チェックリストを用いて記録しているかを確認する(チェックリストでなくとも、実施記録が存在すれば実施していると判断する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のおとり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
「清掃業務マニュアル」により清掃を実施、作業日誌で点検している。外部委託業者による月1回の床・ガラスの定期清掃を実施している。また、隣接している港南スポーツセンターと協議の上、清掃区域や植栽について分担し管理している。	

(2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<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> <p>地区センターの備品と指定管理者の備品を区別した備品台帳がある。</p>	

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p><揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>備品の確認 ① 冷蔵庫 1台 有り ② パソコンFME30CTB 1台 有り ③ パソコンFMVE30DTB 1台 有り ④ プリンターPX-G5300 1台 有り ⑤ ラジカセMDXL1H 1台 有り 以上確認できた。</p>	

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

※施設の利用状況により確認できない備品を除き、現物を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者が安全に利用できるように点検し、良好に保持されている。こどもが利用する玩具類やカラオケのマイクは使用後直ちに消毒を行っている。</p>	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
ゴミの管理は適切に行われている。ゴミの処理は横浜市のルート回収で適切に行っている。	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
横浜市の分別ルールに従い、適切に分別を行っている。 「ヨコハマ3R夢」を推進しインクカートリッジの回収を行っている。	

(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>・作業担当職員が毎朝マニュアルに沿って内外の清掃を行って施設が常に清潔な状態を保っています。なお、利用後の汚れについては、気づいた職員が進んで清掃しています。・正面や中庭のプランタに草花を植え、利用者に快適な環境を提供しています。音楽室の外にはゴウヤ、図書室の前にはフウセンカズラの苗を植えグリーンカーテンにしてエコ環境づくりも進めています。・敷地内の高木の剪定は危険を伴うため、委託業者に依頼しています。地震の時窓ガラスの破損を考慮して飛散防止フィルムを大型ガラスに貼り安全の確保に努めています。清掃・植栽については、近隣する港南スポーツセンターと管理エリアを分けて相互に管理しています。</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。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>施設や設備は目立った損傷は無く、清掃も適切に実施されて利用者が安心して気持ちよく利用できる状態に保持されている。消耗品の補充も適切である。外構・植栽も管理は良好である。毎年春には「つるごぞくら」の花を玄関前に咲かせ、利用者から喜ばれており、希望者には「つるごぞくら」の種を提供して喜ばれている。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価で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>長年にわたる利用者からの空調機の改善要望は、区へ継続して伝え、本年度全館の冷暖房端末機の取替え工事が完了した。室内の空調が手早く調整できるようになり、利用者から大いに喜ばれている。現在端末機へ冷温水を送るポンプが故障し、緊急性があるので指定管理者の経緯費負担で修理を行う予定になっている。</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)>	
緊急時対応マニュアルを作成している。事務室内に「緊急時対応について」を掲示し誰でも的確に対応できる工夫をおこなっている。	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
機械警備に付加して緊急時通報システムを導入し緊急時警備会社への緊急通報が出来る体制となっている。	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、資料、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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
鍵の管理は、明確になっており適切に管理されている。鍵の使用時には誰が使用しているかが明確になっている。	

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)>	
職員が定時に館内外を巡回し、業務日誌に記録している。スタッフは「事故防止チェックマニュアル」を利用して事故や犯罪を未然に防止するよう努めている。	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
事故防止チェックマニュアルに基づいて出勤時、定時、退勤時に巡回をし「業務日誌」に記録している。スタッフも勤務時間内に巡回し「事故防止チェックマニュアル」「業務日誌及び業務チェック」に記録している。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
「緊急時対応研修」を全員参加で行っている。	
<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)>	
平成24年10月1日に実施した第2回スタッフ会議で「事故防止チェックマニュアル」の内容確認と「ヒヤリハット」を資料に事故事例から対応の仕方を確認している。	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※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。

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 type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
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)>	
災害時対応マニュアルを作成しており、マニュアルは毎年更新している。	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
平成24年度は1回目 4月2日に実施「避難経路の確認」2回目 10月1日「AED操作と心臓マッサージのやり方」3回目 1月7日に実施「火災発生時の非常放送の訓練」4回目 3月3日実施予定「避難誘導訓練」となっており、計画のとおり訓練を行っている。	

(6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
<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)>
港南区区民利用施設協会の全体研修で平成24年6月8日と6月15日の2回に分けて「横浜市民防災センター見学」へ参加し体験と研修を受けている。

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)>	
常勤職員3名、スタッフ12名(午前2名、午後2名、夜間1名、作業1名で1週間交代)で勤務している。	

②協定書等のとおりの開館しているか？

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

※指定管理者の責に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	
<協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
開館、閉館時間は受付業務対応状況、保守、管理等業務実施状況、連絡事項、来館者とともに業務日誌に毎日記入している。開館時間は高齢者が多いことを考慮して来館者を外でお待たせしないように早めに行っている。	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

※ホームページや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やホームページ等で周知していれば、公表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"/> 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)>	
館内に閲覧用を用意し、館内の掲示で閲覧できることを周知している。	
<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)>	
『港南地区センターは 情報を公開しています』という案内文を掲示している。「事業計画書」「事業報告書」「委員会会議録」「利用者会議記録」などを公開しているという案内文を作り館内の入口に掲示している。	

(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)>	
平成24年度 研修一覧表を作成し、計画に基き研修を行っている。対象者・目的・時期・内容も明確になっている。	

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	
<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)>	
平成24年10月1日 ①緊急時対応研修 ②利用者サービス向上研修 ③組織運営及び体制の研修 を全員参加で実施している。	
<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)>	
地区センター独自の研修は、第1回は「個人情報、人権について」「避難経路の確認」、第2回は「緊急時対応」「利用者サービスの向上」、第3回は「センターまつりの反省」「防災対応(非常放送の操作)」、第4回は「利用者避難誘導訓練」を実施している。全体研修では、全員で「市民防災センターの体験見学」を実施している。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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>・職員が研修に参加しやすいように勤務体制(全員が受けられるよう班ごとに曜日を変えて研修に臨みました)は考慮しています。 ・研修実施案内は職員に供覧して周知徹底を図っています。 ・業務上必要な研修には、研修費用の全額補助(旅費も含む)し、研修受講を勤務時間として認めています。</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、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>業務上必用な研修は費用弁償し、勤務時間の扱いになっている。 事前に要望等を聞き、勤務日程等の調整を行い研修に参加しやすい環境を整えている。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><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、ヒアリング。 <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>研修の資料等は全職員に回覧している。全体研修後のアンケートは綴じて職員・スタッフに回覧している。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
受付、作業他業務マニュアルファイルが作成されている。マニュアルは毎年修正を含む更新を行っている。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
<ul style="list-style-type: none"> ・スタッフは、申し送り事項や確認事項を「業務日誌」や「スタッフ連絡帳」に記入し、スタッフ全員で確認しています。 ・職員は連絡ノートを利用してその日の出来事を欠席の職員へ伝えていきます。 ・必要な資料を事務室の目立つところ(壁やロッカーの扉など)へ掲示しています。白板を活用してその日の行事や月の予定が一目でわかるようにしています。掲示された自主事業の一覧表は各種の問い合わせの返答に役立っています。 ・休館日のうち年4回は全体でのスタッフ会議を開いています。また、午前午後、午後夜間の引継ぎ時間帯を利用して随時ミーティングを実施しています。 	資料、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)>
	日常はスタッフ連絡帳で情報交換と情報の共有を図っている。 スタッフ会議では重要な項目の周知と情報の共有・再確認を行っている。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>港南区区民利用施設協会が定める「個人情報取扱い10か条」を整備している。10か条は、「平成24年度新採用者研修資料」にとじ込まれており、職員がいつでも目を通すことができるようになっている。毎年第一回のスタッフ会議で読み合わせをし再確認を行っている。</p>	

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？

※管理責任者を明確化し、全職員に周知しているかを確認する(複数の職員に質問する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化している <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化している <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<p><明確化していない場合は、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>「個人情報保護方針(管理責任者 館長)」というお知らせを館入口に掲示している。館長が管理責任者であることを職員全員・スタッフに周知されている。</p>	

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	
<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>第1回スタッフ会議で全員に研修している。「鍵のかかる場所に保管するファイル」「気をつけること」「起きた時の対応」などを確認している。図書の貸し出し、返却の際コンピュータの画面に利用者の名前が出るので入力したまま席を離れないことを周知徹底している。「個人情報10か条」の読み合わせをし、職員・スタッフに周知している。</p>	

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)>	
職員全員・スタッフから誓約書を取り横浜市長へ提出している。	

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)>	
個人情報を得るときは必要以上に収集せず、収集した情報は適切(公開、非公開の区別をしたファイルにとじてある)に管理している。ファイルは鍵のかかるロッカーで保管している。利用者の方に向けて「個人情報は大切に扱います」というお知らせを館内に掲示している。	

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)>	
港南地区センターの「利用団体登録票」「利用許可申請書」には『ご記入いただいた個人情報は、当館の利用にかかわる目的以外には、使用いたしません』という表記をしている。利用者にはその都度口頭で説明をしている。個人情報にかかわる書類はすべて鍵のかかるロッカーで保管し、パソコンはパスワードを導入し管理している。	

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、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)> 個人情報を含む書類は鍵の掛かる書庫に保管している。パソコンは個人パスワードと個人情報のファイルにもパスワードを設定し適切に管理している。	

(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)> 経理書類は適切に作成しており、指定管理料、利用料金、自主事業の実費収入等明確になっている。	

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)> 現場確認、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)> 伝票の起票者はその都度館長の検印を受けて支払い伝票を作成している。小口現金の支払いは館で行い、通常の支払いは事務局で行っている。 毎月、現金残高・通帳残高と出納帳に差異がないことを館長が確認している。支出のチェック体制は館と協会事務局でダブルチェックを行っている。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、資料。 <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)> 事務費・ニーズ費・自主事業費を別会計にし管理している。地区センターの経理と協会の経理は明確に区分している。	

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)> 伝票の確認 ① 8月1日 OCN料金支払い ② 8月8日 カラオケ使用料金支払い ③ 8月26日 ガス料金支払い 以上確認できた。	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング。 <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>通帳と印鑑は別々に鍵のかかる場所に管理している。 公印は金庫にて管理している。</p>	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している	<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している
<input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある	<input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料、ヒアリング。 <目的に沿わない支出がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ニーズ対応費の執行は、利用者の希望や意見を聞き目的に沿って行われている。 ニーズ費で購入した品目は館内に掲示し利用者に知らせている。利用者会議等でも詳細を説明している。</p>	

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>・冷暖房については、設定温度を事務室において管理しています。</p> <p>・照明は毎日必要以上の明るさをカットするようにしています。各部屋の照明はこまめに消すようスタッフ一同心がけています。</p> <p>・巡回中トイレや水回りの節水に注意し、利用者には、張り紙で訴えています。</p> <p>・委託契約については複数年度契約として経費の節約をしています。</p> <p>・エレベーターは停止し、必要に応じて動かしています。</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>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>外部委託の契約は複数年度契約により経費の節減に努めている。夏季には、ゴーヤ風船蔓で緑のカーテンを職員が植え付け、気持のよい環境づくりと省エネに努めている。軽微な補修等は職員が行い、経費を節減している。こまめな節電やコピー紙の両面使用等細部まで経費の節減に努力している。</p>

(5) 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><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>利用者の声を大切にし、職員・スタッフは出来ることを協力し、着実にこなしている。協力の中から職員・スタッフが資質や技能の向上に繋げている。職員・スタッフは四半期ごとに自己評価を行い、個人の課題・目標の進捗を確認している。</p> <p>図書カードの印刷を外部委託から努力を重ね内部作成に切り替えコストダウンに結びつけている。</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>・他施設等と連携して行う事業には「港南スポーツセンター」、港南区地域子育て支援拠点「はっち」と一緒に10/14お祭りを開催いたしました。メイン会場をスポーツセンターにして、第一体育室は「はっち」が第三体育室は港南地区センターの舞台発表に、その他はスポーツセンターがスポーツ・レクリエーションフェスティバル2012,で使って大勢の方が参加してくれました。・港南スポーツセンター、はっち、港南中央地域ケアプラザ、港南区社会福祉協議会とともに、『わが街ふれあい探訪』という事業を実施し、地域の活性化・ボランティア人材発掘を目指しました。・横浜市資源循環局が行っている『インカートリッジ里帰りプロジェクト』に協力し、回収箱を設置しています。</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>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>港南区運営方針の施策「元気な地域づくり支援事業」と関連した地域活動への参加のきっかけとなる自主事業講座を開催し、区役所と連携を取りながら進めるとともに、多くの施設や団体と連携を取りながら実施している。センターまつりでの舞台発表、作品展示、お餅つき、フリーマーケットなど、住民の福祉を増進する施設目的に沿った事業を地域住民と一緒に実施し、地域の交流を深めている。</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>・利用者相互に支障がない場合の2分割利用(和室の場合)ができます。・稼働率の少ない部屋は、利用回数の制限の解除を実施しています。・一週間以内で空いている部屋は制限なく貸出しています。</p> <p>・レクホールやプレールームや図書室は除きますがロビーや各部屋での軽食は可能です。</p> <p>・プレールームには空気清浄器及び加湿器を設置しウイルスの伝染の場にならないよう努めています。</p> <p>・インフルエンザ等の感染予防のための消毒液の配置、マスク着用の啓発を行っています。</p> <p>・車椅子を玄関に準備し、必要な方がすぐにご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>ヒアリング。</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>感染症の予防のため、玄関風除室内に消毒液を設置し来館者に消毒をしていただけるようにしている。プレールームには加湿器付空気清浄機を設置しウイルス等の感染の予防に努めている。</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>

◆参考: 評価に必要な資料・評価項目の根拠

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

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

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック			
Ⅰ 地域及び地域住民との連携	(2) 地区センター委員会等	①利用者の要望の反映、施設管理運営の意見具申、自主事業の企画及び実施等について審議するために、各施設の運営に関する委員会を開催しているか？	レ 開催している	レ 開催している			
			開催していない	開催していない			
		②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？	レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している			
			課題を抽出していない 特に課題がない	課題を抽出していない 特に課題がない			
			非該当	非該当			
		③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している			
			一部対応策を実施していない 対応策を実施していない	一部対応策を実施していない 対応策を実施していない			
			非該当	非該当			
		不備の数			0	0	
		Ⅱ 利用者サービスの向上	(1) 利用者会議	①利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者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			課題を抽出していない 特に課題がない			
	非該当			非該当			
③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している			レ 対応策を実施している			
	一部対応策を実施していない 対応策を実施していない			一部対応策を実施していない 対応策を実施していない			
	非該当			非該当			
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？			レ 年1回以上実施している	レ 年1回以上実施している	レ アンケート	
			実施していない	実施していない	その他		
	②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？		レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している			
			課題を抽出していない 特に課題がない	課題を抽出していない 特に課題がない			
			非該当	非該当			
	③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？		レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している			
			一部対応策を実施していない 対応策を実施していない	一部対応策を実施していない 対応策を実施していない			
			非該当	非該当			
	④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？		レ 公表している	レ 公表している			
			公表していない 非該当	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		
				情報提供しているが、一部不備がある	情報提供しているが、一部不備がある		
情報提供していない				情報提供していない			
②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？			レ 設置している	レ 設置している			
			設置していない	設置していない			
③苦情解決の仕組みがあるか？			レ 仕組みがある	レ 仕組みがある			
			仕組みがない	仕組みがない			
④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？			レ 周知している	レ 周知している			
			周知していない	周知していない			
⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？			レ 記録している	レ 記録している			
			記録していない 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			
			レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している			
⑥苦情等の内容を検討し、そ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	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	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？	レ 公表している	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	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	レ 備えている
			レ 備えていない	レ 備えていない
		③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？	レ 閲覧できる	レ 閲覧できる
			レ 閲覧できない	レ 閲覧できない
		④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？	レ 行っている	レ 行っている
	レ 行っていない		レ 行っていない	
	⑤人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	
		レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない	
		レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない	
	(5) 事業 自主	①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？	レ 年齢や性別が網羅できている	レ 年齢や性別が網羅できている
			レ 年齢や性別が網羅できていない	レ 年齢や性別が網羅できていない
	貸出及び管理 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？	②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？	レ 実施している	レ 実施している
			レ 実施していない	レ 実施していない
			レ 利用者から希望をとっている	レ 利用者から希望をとっている
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？	②図書の新規購入の際は、適切な選定をするため、利用者から希望をとっているか？	レ 利用者から希望をとっている	レ 利用者から希望をとっている	
		レ 利用者から希望をとっていない	レ 利用者から希望をとっていない	
		レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	
不備の数			0	0
Ⅲ・施設・設備の維持管理	(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 ない	レ ない
		②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？	レ 揃っている	レ 揃っている
	レ 揃っていない		レ 揃っていない	
	③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関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 適切に管理していない	レ 適切に管理していない
	②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？	レ 適切に分別している	レ 適切に分別している	
		レ 適切に分別していない	レ 適切に分別していない	
不備の数			0	0
Ⅳ・緊急時対応	(1) 緊急時対応の準備	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 作成していない	レ 作成していない
	(2) 防犯業務	①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない
			レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設
	②鍵を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している	
		レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない	
	③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？	レ 定期的に行っている	レ 定期的に行っている	
		レ 定期的に行っていない	レ 定期的に行っていない	
	(3) 事故防止業務	①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等チェックしているか？	レ チェックしている	レ チェックしている
			レ 一部チェックに不備がある	レ 一部チェックに不備がある
			レ チェックしていない	レ チェックしていない
	②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	
		レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない	
研修を実施していない			レ 研修を実施していない	

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
IV・緊急時対応	(4) 業務事故対応	①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	☑ 全ての職員に実施している	☑ 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	☐ 一部の職員に実施していない
			☐ 研修を実施していない	☐ 研修を実施していない
		②事故発生時の連絡体制を確保しているか？	☑ 体制を確保している	☑ 体制を確保している
	☐ 体制を確保していない		☐ 体制を確保していない	
	☐ 作成していない		☐ 作成していない	
	(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？	☑ 作成している	☑ 作成している
			☐ 作成していない	☐ 作成していない
			☐ 評価対象外施設	☐ 評価対象外施設
		②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？	☑ 実施している	☑ 実施している
☐ 実施していない	☐ 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？	☑ 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る
			☐ 協定書等の職員体制をとっていない	☐ 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？	☑ 協定書等のとおり開館している	☑ 協定書等のとおり開館している
	☐ 協定書等のとおり開館していない		☐ 協定書等のとおり開館していない	
	③事業計画書・事業報告書を公表しているか？	☑ 公表している	☑ 公表している	
		☐ 公表していない	☐ 公表していない	
	(2) 職員の資質向上・情報共有	①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)	☑ 作成しており不備がない	☑ 作成しており不備がない
			☐ 作成しているが不備がある	☐ 作成しているが不備がある
			☐ 作成していない	☐ 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)	☑ 全ての職員に実施している	☑ 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	☐ 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？	☑ 情報共有している	☑ 情報共有している	
		☐ 情報共有していない	☐ 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？	☑ 作成し、活用している	☑ 作成し、活用している
	☐ 作成しているが、活用していない		☐ 作成しているが、活用していない	
	(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？	☑ 整備している	☑ 整備している
			☐ 整備していない	☐ 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？	☑ 明確化している	☑ 明確化している
			☐ 明確化していない	☐ 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)	☑ 全ての職員に実施している	☑ 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	☐ 一部の職員に実施していない
			☐ 研修を実施していない	☐ 研修を実施していない
		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)	☑ 全ての職員から取っている	☑ 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	☐ 一部の職員から取っていない
		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？	☑ 適切に収集している	☑ 適切に収集している
			☐ 適切に収集していない	☐ 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？	☑ 適切に使用している	☑ 適切に使用している
			☐ 適切に使用していない	☐ 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？	☑ 適切な措置を講じている	☑ 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	☐ 一部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？	☑ 適切に作成している	☑ 適切に作成している
			☐ 一部適切ではない書類がある	☐ 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？	☑ 役割分担を明確にしている	☑ 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	☐ 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？	☑ 明確に区分している	☑ 明確に区分している
			☐ 明確に区分していない	☐ 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？	☑ 存在する	☑ 存在する
			☐ 存在しない	☐ 存在しない
	⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？	☑ 適切に管理している	☑ 適切に管理している	
		☐ 適切に管理していない	☐ 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？	☑ 目的に沿って支出している	☑ 目的に沿って支出している		
	☐ 目的に沿わない支出がある	☐ 目的に沿わない支出がある		
不備の数			0	0
不備の合計			0	0