

横浜市指定管理者第三者評価制度

東永谷地区センター
評価シート

評価機関名：NPO リブグリーン

平成25年 8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><地域活動の支援></p> <ul style="list-style-type: none"> ・館内に地域の活動支援用のサークル紹介掲示板を設けています。 <p><地域の人材の積極的な活用></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「南高校のプラネタリウム体験教室」や南高校卒業生の社会人コーチによる「はじめてのフットサル」、地元南高商店街の協力で「男の厨房」、「クリスマスケーキ作り」などを実施しています。 ・港南歴史協議会による「地元の歴史散策」 <p><地域ケアプラザとの合同事業></p> <p>「地区センターまつり(ふれあいまつり)」の開催</p> <p><地域住民との連携による環境整備></p> <ul style="list-style-type: none"> ・お花ボランティアによる花壇づくり 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>地域の活動サークルの情報を掲示し、地域のサークル活動を積極的に支援している。地域ケアプラザと共催している「地区センターまつり(ふれあいまつり)」に活動の発表の場を提供し、継続した支援を行っている。「街のアドバイザー」「地域の人材」を積極的に活用し、自主事業等を行い、地域住民の交流と、地域の活性化につながっている。</p>
II ・利用者サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> ・自主事業は地区センター委員会や利用者会議、地区センター便り、広報こうなん、ホームページ等を通して地域や広く利用者の方にPRしています。 ・新刊書の購入は「希望図書カード」を用意して希望を把握して参考にしています。 ・読みたい本があるときには予約をすることができます。本が返却されたら電話で次の方に連絡しています。 ・新刊書は「最近の新刊・話題の本」として地区センター便りや地区センターホームページに毎月掲載しています。 ・職員の接遇は笑顔であいさつ、受けた意見・要望は「業務日誌」「申し送りノート」により、いつでも誰でも対応できるようにしています。 ・建物設備が老朽化し、故障が多くなっていますが、原因を分析し改善しています。体育室のロールカーテンを電動から手動にしたことにより、スタッフに頼ることなく、利用者自らできるようになり、喜ばれています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>地区センター委員会や利用者会議の資料は、自主事業等の写真を活用し、事業の内容や参加者の様子がより分かりやすい資料を提供し、出席者にご理解をいただいた上で、委員会・利用者会議を開催している。日頃の利用者からのご意見・ご要望を「業務日誌(スタッフ用)」「申し送りノート」に詳細に記録し、その内容を職員・スタッフが共有し、利用者サービスの向上に繋げている。「駐車場の拡大」の要望には、区役所への伝達と、近隣の土地管理者や駐車場運営会社等へ情報収集を行い、対応策を探している。</p>
III ・施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・協定書に基づく業務の遂行にあたって、日常的には職員の巡回で目視による不具合箇所の確認をしています。その結果は「作業日誌」「業務日誌」「不審者対応館内巡視日誌」などに記入しています。 ・日常清掃については、作業スタッフが「業務の流れ」に従った手順で館内の整理、整頓、清掃を行い清潔さを保っています。 ・毎月委託業者による館内清掃、設備総合巡視点検を行っています。 ・また、軽微な修理・修繕については、職員が自ら行っています。 <p>(てすり、蛍光灯・水銀灯の球交換、誘導灯のバッテリー交換、雨漏りの仮補修等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・備品管理業務は、備品台帳を作成して、適切な管理をしています。 ・幼児の玩具や基石などは定期的に消毒・洗浄などし清潔に保ち、日常・月別清掃業務に記録しています。 	<p>【評価できると感られる点】</p> <p>日常のほぼ一時間毎の巡回点検で、チェックリストに基づき建物・設備の点検をこまめに行い、不具合の発見と対応を早期に行っている。それにより、軽微な修理は、職員が自ら行い、大規模な修理になる前に対応している。築年数を感じさせない良好な状態に保持されている。敷地内に設置されている資源循環局の資源回収ボックスが、粗大ゴミの不定期な置き場になっていたが、毎日の清掃と適切な利用を啓蒙するポスターの掲示、資源循環局港南事務所との連携により、良好な状態に改善維持している。今後も、植栽等で利用者が気持ちよく安心して利用できるように一層の改善に努めていくことが計画されている。</p>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・ 緊急時対応	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急対応時の仕組みについては、対応手段をわかりやすい色で作成し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、「スタッフ仕事マニュアル」の中にも「災害時対応マニュアル」やフロー図で役割分担を示した「トラブル対応(不審者/急患など)」「地震発生」の対応を確認することができます。 ・防犯業務では、鍵の管理は館長、副館長など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、異常を発見したときは速やかに適した行動をとり、その記録を「業務日誌」に記入します。 ・事務室には緊急時の連絡先の掲示や救急箱、保冷剤を用意し、けがの手当てなど応急措置に役立っています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>避難訓練は複合館であり、地域ケアプラザと合同で港南消防署芹が谷出張所の指導のもと年2回実施している。AEDの取扱い研修も港南消防署芹が谷出張所の署員を講師として実施している。</p> <p>東日本大震災を契機に、「災害対策マニュアル」を区と協力して作成し、職員と利用者へ周知に努めている。区と連携し災害時優先電話を設置し、また館内の要所には、避難経路図を貼り、有事に備えている。</p>
V ・ 組織運営及び体制	<ul style="list-style-type: none"> ・業務の体制 指定管理者である一般社団法人こうなん区民利用施設協会は、地区センターはじめ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14名で運営しています。午前、午後、夜間各2名、作業スタッフ1名が一週間交代で勤務しています。職員が不在となる場合のためにアルバイトを確保しています。また、引き継ぎの時、申し送り事項を的確に行うためのミーティングを随時行っています。 ・朝、午前、午後、夜間帯に勤務する複数のスタッフに伝えるために「業務日誌」「申し送りノート」「作業日誌」に記入しています。 ・職員の資質向上、情報共有を図るための取組マニュアルの随時追加、「ヒヤリハット集」の追加を行っています。施設独自の研修のほか、協会主催の全体研修を行い、行政主催の各種研修にも積極的に参加しています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>地区センターの運営は、協会のバックアップがあり他の施設の情報等を踏まえ、利用者にとってより利用しやすい施設になることを目指し行われている。職員・スタッフは日常から情報の共有に努め、誰でも同じ内容のサービス提供を心がけている。</p> <p>研修の回数も多く、館内や協会合同の研修会を行い、職員・スタッフ間のコミュニケーションが緊密である。</p>
VI ・ その他	<ul style="list-style-type: none"> ・職員はいつでもお客様に気持ちよく利用していただくように心がけるとともに、各自名札にセンターの運営方針を印刷したものをに入れて、常時確認をしています。 ・資源循環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。 ・「ペットボトルキャップの回収」に協力しています。 ・資源回収ボックスへの大量廃棄は地域の長年の課題でしたが、地域ボランティア、近隣小学校の協力を得て、環境改善を推進しています。 ・体育室でフットサルができる横浜市内の公共施設では数少ない施設で、若者に喜ばれています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>資源回収ボックスの改善は、地区センター・地域ケアプラザ・学校・地域の利用者の連携で具体的な改善になっている。</p> <p>地域のボランティアによる、植栽の植え付け、手入れで館の環境整備が進められており、築年数を感じない気持ちの良い施設に保持されている。</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。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>地域及び住民との連携 11月17日地区センターまつり ・小中学校の行事の日と重ならないように調整しました。 ・700名が来館 ・地元中学校出身者を中心に構成されたブラスバンド「ブラスカスミンモ」に毎年演奏していただき、楽しみにしている住民も多い。 ・地域ケアプラザの広報ルートを活用し、自治会に回覧、掲示板掲示を依頼しています。そのルート外の小学校には、パンフレットの掲示を依頼し、全生徒(672名)に配布されることになりました。 ・地区センターのお知らせコーナー(階段踊り場)に利用団体の「サークル紹介」ボードを設けています。 ・自主事業は地元商店街の協力を得てポスター掲示、チラシ配布を行っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(地区センター委員会資料等)、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>地域の団体・学校と綿密な交流を行っている。特に地区センターまつりは地域内小中学校との連携を取り、日程調整を行い、併設館の地区センターと地域ケアプラザ合同の「ふれあいまつり」として開催している。東永谷中学校出身者を中心に構成されたブラスバンド「ブラスカスミンモ」に毎年演奏をお願いし、多くの住民が来場し、世代を超えた交流の場となっている。</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>地区センター委員会総会資料は、行事・活動のカラー写真を添付し委員の方々に内容が伝わる工夫をおこなっている。</p>	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

※地区センター委員会等で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。
 ※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<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(地区センター委員会議事録)、ヒアリング。 <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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)> 資料(地区センター委員会議事録等)、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)>	
体育室の床の滑り対策として、利用者による利用後の清掃の周知徹底など出来ることは、直ちに実施している。 駐車場の確保等の要望は、近隣の土地管理者や駐車場管理会社等と情報把握等を進めて、可能性を探している。	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
地域内小中学校ときめ細かな情報交換を行い、複合館として地域ケアプラザと協働し「ふれあいまつり」を開催している。東永谷中学校の出身者を中心に構成されているプラスバンド「プラスカスミッシモ」に毎年の公演をお願いし、世代を超えた交流の場を提供し続けている。
<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)>

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25年4月24日に開催し、平成25年12月に2回目を計画している。 ニーズ対応費の使用状況の説明、地区センター利用者の利用状況の分析などを資料として提供し、要望・改善のご意見をいただいている。	

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(利用者会議議事録)、ヒアリング。	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用者会議で出た課題を整理し、課題ごとに対応策を検討している。	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料、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)> 利用者会議で出たご意見を個別に対応し、利用者ルールの徹底では利用する子どもにも理解できる表現や掲示を行っている。 体育室の床の滑りについては、区役所のモニタリングなどで、担当課へ利用者の声を伝え、ゴールポストの砂袋の劣化による埃が要因の一つであるため、ゴム製のおもりに交換している。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

※アンケートは、市のアンケート様式を使って行うアンケート、または独自作成のアンケートなど。アンケートでなくても、利用者の声を幅広く聞くことがあれば、実施していると判断する。なお、自主事業に対するアンケートとは異なる。ただし、自主事業に対するアンケートの一部で施設全体のサービスについても質問している場合は、実施していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="margin-right: 10px;"> <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> その他 </div> </div>	
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25年2月1日～28日、配布数1,888人 回収1,155人(回収率61%)で実施している。	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> アンケートの回答が1,155人と利用者の多くからいただき、アンケートの信頼性は高いと評価できる。	

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 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(アンケート結果と課題対策)、ヒアリング。 <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③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 type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(アンケート結果と課題対策)、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)>	
アンケートから抽出した課題を職員間で検討協議し対応策を決め、実施している。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にと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)> 資料(地区センター委員会資料等)、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>アンケート結果は集計と要望等の回答を付けて、階段踊場のお知らせコーナーに掲示し、事業報告書にも記載して公表している。 アンケートの結果や要望等の対応策は地区センター委員会や利用者会議の資料として提出し積極的に公表している。</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>ご意見ダイヤルの利用案内ポスターと指定管理者名や期間を掲示場に掲示し情報を利用者に提供している。</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	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)> ご意見箱を受付カウンター脇に設置している。	
<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ご意見箱横に今までのご意見に対する回答や、対応策を掲示し利用者にわかりやすい工夫を行っている。	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(受付カウンター横に掲示)、ヒアリング。	
<仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 「ご意見受付から対応までの流れ」(フロー図)を掲示、責任者が館長であることが明示されている。	

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	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 受付横に掲示し周知している。	
<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)>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><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)></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>苦情・要望・意見は出来る限り原文のまま「苦情・意見・要望など受付一覧」に記載しファイルしている。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><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>利用者からのご意見・苦情・要望等は「業務日誌(スタッフ用)」又は「スタッフ申し送りノート」に記入し各職員が目を通している。苦情等があった場合は、状況や原因を把握し、全職員で対応策を検討している。館内職員で対応できないときは、協会事務局や区を交えて対応策を検討し、対策を行っている。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

※1 つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。利用者会議等で公表している場合は、議事録の記載内容を確認する。また、当該利用者のプライバシーを侵害しないよう配慮しているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><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(苦情・意見・要望など受付一覧表)、ヒアリング。</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>回答は利用者の名前を伏せてご意見箱横に対処策を含め掲示し、「苦情・要望・意見など受付一覧表」も閲覧できるように設置している。</p>	

(4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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"> 施設案内「横浜市東永谷地区センター」を港南区役所の窓口を設置しています。 「東永谷地区センター利用のご案内」「図書コーナーのご案内」を受付窓口に備えて、自由に手にすることができるようになっています。ホームページからもおなじ内容を公開しています。 1年分の大きなカレンダーを受付に掲示し、申込時に予約日程等がすぐにわかるようになっています。 ホームページ上に6ヶ月先までの部屋の予約状況を公開しています。 優先予約状況の3ヶ月分を受付横に掲示しています。 受付には2カ月先までの部屋別の利用申込み状況がわかるボードを設置しています。 利用時間、受付時間、抽選時間などを掲示し、公正な抽選を行い、不公平感がないようにしています。 一階ロビーに、本日の利用状況が一目でわかるボードを設置しています。 	<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(施設利用案内)、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>施設利用案内閲覧用と配布用を窓口を設置している。ホームページにも利用案内を掲載し広く情報を提供している。</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>「利用のご案内」「図書コーナーのご案内」を窓口カウンターに常設している。小学生の体育室利用が多いため、館内及び体育室利用時の注意書きの漢字にはルビをふり丁寧に案内を行っている。</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)>	
窓口で「地区センター利用要綱」を「利用の手引き」に綴じ、カウンターに設置し、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)> 資料、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)>	
利用の2ヶ月前(夜間は6ヶ月前)に利用申込みを受け付け、重複した場合は館長または副館長立会いで抽選を行い公平な申請受付を行っている。	

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(研修記録)、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)>	
6月17日 横浜市ホームページから「人権尊重」をダウンロードし、資料として人権擁護の研修を実施している。	

(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(事業計画等)、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(一般対象事業)とわんぱく事業(児童・生徒対象の自主事業)に分けて、わかりやすく年間計画を作成している。	

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)> 自主事業は、利用者の要望の多いものを企画し、講師は港南区民活動支援センターに登録している町のノトハイパーを中心をお願いしている。事業自体が複合的な地域住民の交流の場となり、グループ化して継続した活動に発展している。 地域特性を活かし、隣接している南高校のプラネタリウムを親子で見る事業は、高校および高校の先生のご協力をいただき毎年継続し開催している。	

(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 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 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"/> 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(希望図書カード等)、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>購入した図書は「図書名」「著作者名」などを東永谷地区センターホームページ、地区センターだよりに掲載し、館内の掲示で案内している。市立図書館へ新着本の情報提供をおこない、横浜市立図書館のホームページからも検索できるようになっている。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・「地区センター便り」を毎月発行し、自主事業や新刊本などのお知らせを館内に掲示しています。 ・自主事業は広報よこはま港南区版に掲載します。 ・ホームページからもさまざまな情報提供を行っています。館内利用案内、各自主事業をわかりやすくしたチラシもリンクさせています。 ・施設案内パンフレット「横浜市東永谷地区センター」を区役所に設置しています。 ・地区センターまつりではケアプラザとの合同まつりで、地域の方々に知っていただくため、ポスターを協会傘下の各施設や他の地域ケアプラザなどの福祉施設や自治会の回覧板、掲示板に掲載していただいています。「JCNよこはま」の取材もあり、地域の皆様にもその様子が伝えられています。当日参加された方にも放送予定をお知らせし、放送を楽しくご覧いただいています。 <p>なお、相武山小学校には校内に掲示をお願いしたところ全生徒に配布していただきました。</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(地区センター便り等)、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(平成25年より「便り」を「だより」に変更)を毎月発行し、館内の掲示、配布、港南区役所等で配布し、ホームページにも掲載している。 自主事業やおまつりは内容により地域町内会や学校へも掲示をお願いし、内容により学校が配布をしていただけたことがある。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・接遇研修は平成22年度、平成25年度、協会の全体研修において、民間専門家による接遇研修を受けています。また、施設においてもミーティング時に接遇対応の確認を行い、利用者への対応の大切さを改めて認識し、明るい応対に努めています。 ・職員相互、利用者への挨拶を励行することにより、多くの利用者からも挨拶をしていただけるようになりました。 ・ユニフォームや動きやすいスラックスの着用、名札を付けることによって職員の自覚と責任を果たす意欲を高めています。 ・名札は、高齢者、小学生、外国人にも分かりやすいよう、名前は大きい活字で、ふり仮名をつけています。裏面には地区センターの運営方針などを入れ、確認し合っています。 ・子どもの行為が他の利用者者に迷惑になっている場合は、適切に指導しています。 	<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>職員はユニフォームとルビをふった名札を着用し、丁寧な言葉遣いで、気持のよいあいさつを行っている。日頃から、名札の裏面に印刷した運営方針を確認し、丁寧な利用者、来館者への対応を行っている。</p>

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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> <ul style="list-style-type: none"> ・住宅地の中心にあり、夜のバス便が少ないため、夜間の団体利用が少ない(特に、料理室、和室、工芸室)。 ・音楽室や会議室の申し込みが重なり抽選になった場合には利用率の低い工芸室(やや遮音効果あり)や和室(座卓椅子あり)でも利用可能であることを紹介しています。 ・1週間以内では団体の利用回数制限がないことや、個人利用が可能であることをPRし、午後や夜間利用率の向上を図っています。 ・利用者アンケートからは体育室の床の滑り、駐車場の増設要望がでており、体育室については区と協会に報告しています。 ・意見・苦情等については、速やかに状況を把握し、対応します。またその結果についても掲示し公表しています。 	<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>利用者の声を聞き、改善策を検討いろいろなアイデアを職員間で出し合って出来る改善策を行い、利用率の向上に努めている。</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)>

利用者の利用状況を的確に把握し、小さな改善策を継続し実施し利用拡大に努めている。
体育室利用の小学生は待ち時間を受付前のロビーで過ごすことが多いので、子どもたちに人気のある本をロビーに設置している。新刊書の案内や、ドラマ化された書籍をわかり易く書架に並べている。

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

Ⅲ. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
複合館であり、ケアプラザと日常からの情報交換を行い、協働し建物・設備の維持管理を行っている。日常点検は開館日、ほぼ一時間毎に安全確認を含めた巡回を行い、チェックリストで記録している。定期点検は、外部専門業者により実施し、確認等を行い記録をファイルしている。	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
日常の清掃は、清掃スタッフが実施し、業務日誌で点検し記録を残している。毎月一回は外部専門業者により定期清掃を行い、館長または副館長が実施内容を点検確認している。築年数を感じさせない、良好な状態に保持されている。	

(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 type="checkbox"/> ない	<input checked="" type="checkbox"/> ある <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)> 指定管理者の備品と、地区センターの備品を区別した備品台帳が整備されている。	

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 type="checkbox"/> 揃っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている <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)> 各備品は備品番号シールを貼り管理している。 備品の確認 ① プリンター 1台 あり ② テレビ32インチ 1台 あり ③ 加湿器 1台 あり ④ ミシン 5台 あり ⑤ パソコン 1台 あり 以上 確認できた。	

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 type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<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
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)> 「スタッフ仕事マニュアル」の時間帯別仕事、日常清掃業務、月次の清掃チェック表により清掃及び点検を行っている。 軽微な破損は職員が修繕し、それ以外は専門業者に依頼している。 体育室の卓球台は移動させることが多いため、故障が起きやすいが、利用者の申し出により、ボランティアで迅速に修理を行っている。	

(3) 施設衛生管理業務

① ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
館内にゴミ持ち帰りのお願いの掲示を行い、近隣小学校4年生が書いた「ゴミ捨て禁止」「ゴミ持ち帰り」のポスターを掲示し啓蒙している。 ゴミは適切に管理されており、ルート回収で処理している。	

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沿って適切に分別を行っている。	

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・毎朝、作業スタッフが、マニュアル(「作業担当の仕事」)にそって館内外の清掃を行うとともに他の職員も同様に適宜清掃を行い、常に清潔に保っています。利用後の汚れ、損傷を発見した場合は、清掃、はり紙や三角コーンで利用者に周知し安全を確保したうえで修繕をしています。 ・トイレトーパー等の消耗品は常時予備を置き、その棚には在庫表を作成して欠品がないようにしています。 ・当地区センターの資源回収ボックスは立地条件、設置場所もよく周辺の方からの利用度は極めて高く、ゴミの山になることもあります。資源循環局港南事務所と連携を取りつつ、ゴミの山を早期に片付けるように努めています。24年度当初から、少しでもゴミマナーを守ってボックスに入れてもらうために、小花のプランターの設置・管理、小学生のポスターの掲示、回収ボックスの対象外となる資源ゴミの周知につとめました。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、ヒアリング。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>施設内は目立った損傷等も無く清潔に維持されている。敷地内にある資源回収ボックスはゴミの投棄等が目立ち、近隣地域の住民やボランティア・小学生の理解と協力を得て不法投棄を無くす取組を継続し、資源循環局とも連携をとり対策を実行している。過去の状況写真と比べると利用者が気持よく利用できる状態になっている。</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>築17年が経過している施設であるが、日常の点検・清掃等で築年数を感じさせない良好な状況に保持されている。</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>

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	
<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>鍵の管理は適切に行われている。鍵の管理者も明確になっている。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input 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	
<p><定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>館内巡回は、毎日ほぼ一時間毎に行い館内巡視日誌のチェックリストで記録を残している。</p>	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
館内巡視日誌のチェックリストで安全性等異常の有無を巡視確認している。	

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)>	
「事故事例から防止策について」のテーマで全職員・スタッフ対象で研修を行っている。	
<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)>	
「横浜市地区センター事故事例ヒヤリハット」「24年度東永谷地区センター事故事件」を基にスタッフミーティング、ミニミーティングで研修を行い、内容を確認し、全員で情報を共有している。	

(4) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※AEDの操作研修をはじめとした体調急変時等の事故対応をテーマとした研修を全ての職員に対して行っているかを確認する。なお、研修でなくとも、スタッフミーティングの中で事故対応をテーマとして職員同士で勉強会を行っている例も該当する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input 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)> 「AED研修」を全職員参加で行っている。</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>平成25年6月17日 港南消防署芹が谷出張所所長が講師となり「AED研修」を開催し指導を受けている。 研修終了後、資料を事務所内に貼り、万一の時に備えている。</p>	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

※連絡網や連絡先が事務室内に掲示され(もしくは各職員に配布され)、だれもが迅速に連絡できるようになっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料、現場確認、ヒアリング。</p> <p><体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>区、協会本部、職員連絡網を事務所内に掲示し、緊急時の連絡先を明確にしている。 連絡網は常に更新し、職員・スタッフの了解を得て、携帯電話番号も入れている。</p>	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。
 ※評価対象外施設だがマニュアルを作成している場合は、『評価対象外施設である』にチェックをしたうえで、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
災害時対応マニュアルを作成し、関連資料と共に受付カウンター内に設置している。 区役所の指導協力を得て、災害時優先電話を事務所内に設置している。	

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)>	
毎年2回、地域ケアプラザと合同で消防・避難誘導訓練を行っている。 平成24年11月16日と平成25年3月29日に港南消防署芹が谷出張所の指導のもと消防・避難誘導訓練を実施し、記録に残している。	

(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)>
こうなん区民利用施設協会の全体研修で、協会全職員が2日に分かれ全員が「横浜市民防災センター体験見学」に参加し、火災・地震・暗闇避難体験を行い、非難時の煙に関する知識を得て、緊急時に備えている。
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

① 協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<p><協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>常勤職員3名(館長・副館長2名)が三交代制で勤務し、スタッフ14名(朝の作業スタッフ1名、午前、午後、夜間2名が2班体制の隔週勤務)で勤務し常時3名以上の体制になっている。職員・スタッフの急用時や休暇時は交代スタッフ等が勤務し、開館中は常時3名以上の体制を確保している。</p>	

② 協定書等のとおり開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<p><協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者が開館時間前から来場されるので、毎日8時55分には2階に入館していただき受付を開始している。高齢の利用者への配慮をして、8時45分ごろから複合館の1階エントランス(地域ケアプラザと地区センターの共有スペース)のソファも利用していただいている。</p>	

③ 事業計画書・事業報告書を公表しているか？

※館内で公表しているかどうかを確認する。希望者のみに閲覧させている場合、事業計画書や事業報告書を閲覧できる旨をポスター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	
<p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>「事業計画書」「事業報告書」は受付に常備し、自由に閲覧できるようになっている。ホームページにおいても自由に閲覧できることを表示し案内している。</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

(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)>	
研修計画を作成し、計画に基づき研修を行っている。	

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	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料、ヒアリング。	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 「人権擁護」「個人情報の保護」を全職員・スタッフ対象に実施している。	
<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)>	
6月17日全職員・スタッフ参加で「人権擁護」「個人情報の保護」、6月7日及び18日に協会主催の研修会で「接遇研修」を行っている。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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>・職員が全員揃う休館日に研修を行っている(有給)。 ・研修案内を全職員に供覧し、周知を図っている。 ・研修は、勤務として、費用については、全額を負担している。</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。</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>勤務体制を考慮し全員が参加できる日程で研修を行い、研修時は勤務時間扱いとなっている。</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>ヒアリング。</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>研修の資料は全員が回覧し、研修内容を共有している。 感染症対応研修で加湿器の管理を全職員・スタッフが学び知識を共有している。</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)>	
「スタッフ仕事マニュアル」「申し送り事項ファイル」が整備されており、窓口での対応方法、手順を記載し、受付カウンター内に常備されている。	

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"> ・引き継ぎ時間帯を利用して随時ミーティングを行い、業務日誌、申し送りノートを用いて漏れがないよう情報共有を行っています。 ・図書貸出し取扱い、部屋の予約状況等のパソコンの操作は全員ができます。 ・各種取扱いは、マニュアルのみならず、各ファイルの裏表紙に注意事項を貼ることにより、取扱いの漏れがないようにしています。 ・月間予定のホワイトボードには職員の予定等も書き込み、問い合わせに対応しやすいようにしています。 	資料(業務日誌・申し送り事項ファイル)、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)>
	月間業務行事予定表で月間の情報を共有し、日々の情報共有は業務日誌や申し送りノートをもとに随時ミーティングを行い職員・スタッフが資質向上や情報共有に取り組んでいる。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
こうなん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、受付に掲示するとともに、「スタッフ仕事マニュアル」に綴じこんで日々確認している。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
「個人情報保護方針」を掲示板に掲示し、その中に管理責任者が館長であることが明示されている。	

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)>	
平成25年6月17日 全体研修時に団体登録簿の取扱い、図書貸し出しパソコンの画面の個人情報の取扱い、警察、弁護士からの問い合わせ対応など具体的な状況別に研修を実施している。	

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)>	
全職員・スタッフが自署押印した横浜市長宛での誓約書をとっている。	

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)>	
個人情報の収集は、必要最小限にとどめている。	

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)>	
団体登録、利用許可申請書、図書貸し出しカード申込書等は目的以外の使用をしないことを記述し、マニュアルで明確になっており、適切に使用している。	

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)> パソコンはパスワードを設定し、ファイルにもパスワードを設定しパソコン本体は盗難防止用のワイヤーで固定している。個人情報含む書類は、鍵の掛かる書庫で施錠し管理している。書類の廃棄時はシュレッダーを利用している。	

(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されている。利用料金、自主事業における実費収入等も明確になっている。	

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	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング。</p> <p><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)></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>館内の出納は館長が伝票確認して押印し、出納は副館長が行っている。 支払いは館長が請求書を確認後、協会事務局で事務局長の確認の上、経理担当者が出納を行う仕組みとなっている。</p>	

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	
<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><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)></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>地区センターの経理と協会の経理は、明確に区分されている。</p>	

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	
<p><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)></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>伝票の確認 ① 10月5日 9月分機械警備費支払い ② 10月5日 9月分定期清掃費支払い ③ 10月30日 電気料金支払い 以上 確認できた。</p>	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、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)> 通帳の管理と印鑑の管理は管理者を分け、適切に管理している。	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料、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)> <評価で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年度のニーズ費は、体育館内仕切りネット駆動具の交換、中小会議室用椅子48脚の入れ替え、図書の購入等目的に沿った適切な支出となっている。	

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> <ul style="list-style-type: none"> ・照明は照度計で明るさ確認し、トップライトのある体育室の水銀灯の一部消灯は節電効果が高く、利用者からも賛同を頂いています。 ・日常の補修・修繕、部品交換で軽微なものは、職員自ラ行い、外注する場合は破損・故障の原因を把握し、再度の故障や修繕費用が少なくなるようしています。(蛍光灯の安定器交換をやめLEDに転換) ・計画的に数量をまとめて発注し経費を節減しています。 ・冷房負荷を減らすための取組として、夜間、温まっている室内の空気を早朝に窓、ドアを開放し、排熱しています。体感温度を下げるため、カーテン・ブラインドの活用、扇風機の併用を励行しています。 ・エレベーターは体の不自由な方、高齢者、乳母車・幼児と保護者など必要な方に利用していただき、他の方々は階段の利用をお願いしています。 ・印刷は両面印刷、裏紙利用、チラシ裏面活用をしています。 ・物品購入はインターネット価格を参考にしています。 	<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>室内や共用部のブラインド使用を利用者の理解の上でこまめに行い、空調等の電気使用量の削減に努めている。軽微な修繕は職員が行い、経費削減に努めている。</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>協芸争務向と連携をとり、他の施設の組織運営を相互間に共有し、利用者に喜んでいただけるサービスの提供に努めている。</p> <p>地域ケアプラザとの複合館であり、運営にあたっては地区センター館長と地域ケアプラザ所長がそれぞれの運営委員会に委員として参画している。毎月の地区センター・地域ケアプラザ連絡会で協議し、「ふれあいまつり」は連携し統一行事として開催している。</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>

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>■建物の長寿命化、維持管理コストの低減 建物のメンテナンスの周期を考慮した修繕対応やLED化などトータルコストを考慮して維持管理をしています。</p> <p>■市の施策 横浜市資源循環局が行っている「インク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。「エコ温暖化への取り組み」</p> <p>■区の施策 「運営方針」元気な地域づくり支援事業</p> <p>NPO法人エコキャップ推進協会が行っている「ペットボトルキャップ回収」に参画し、回収ボックスを設置しています。</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>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>区の方針「元気なまちづくり支援事業」をうけて、地区センターの自主事業「港南歴史散策」を5回シリーズで開催している。講師は港南歴史協議会の方々に依頼し、幅広い世代の方が、健康維持の散歩と地域の歴史学習を行い、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>■赤ちゃんから高齢者まで安心できる施設管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年間延べ10万人の利用者の方々に事故、けが人が発生することがないように努めています。 ・プレイルームに空気清浄器・加湿器を設置しています。 ・急病人等に対応できるようケアプラザと連携を取っています。 ・小中学生、高齢者が中心の利用者が楽しく、安心して利用できるように努めています。 ・毎日、忘れものや紛失が多く見受けられることからポスター掲示や巡回、小学生への声掛け、注意喚起の館内放送を実施しています。 	<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><評価で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>若いお母様方の世代対象に、自主事業として保育付エアロビクスを毎年開催し、参加者の交流の場になっており、参加しているお母様方に非常に喜ばれている。保育は、港南区の保育ボランティアの協力を得て実施している。世代別に参加者が安心して参加できる工夫をした、自主事業を行っている。</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>

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック			
I 地域及び地域住民との連携	(2) 地区センター委員会等	①利用者の要望の反映、施設管理運営の意見具申、自主事業の企画及び実施等について審議するために、各施設の運営に関する委員会を開催しているか？	レ 開催している	レ 開催している			
			開催していない	開催していない			
		②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？	レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している			
			課題を抽出していない	課題を抽出していない			
			特に課題がない	特に課題がない			
		③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している			
			一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない			
			対応策を実施していない	対応策を実施していない			
		不備の数			0	0	
		II 利用者サービスの向上	(1) 利用者会議	①利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者に理解してもらうため、利用者会議を開催しているか？	レ 開催している	レ 開催している	
開催していない	開催していない						
②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？	レ 課題を抽出している			レ 課題を抽出している			
	課題を抽出していない			課題を抽出していない			
	特に課題がない			特に課題がない			
③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している			レ 対応策を実施している			
	一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない				
	対応策を実施していない		対応策を実施していない				
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？		レ 年1回以上実施している	レ 年1回以上実施している	レ アンケート		
			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	課題を抽出していない			
			特に課題がない	特に課題がない			
	③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？		レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している			
			一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない			
			対応策を実施していない	対応策を実施していない			
④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？	レ 公表している		レ 公表している				
	公表していない		公表していない				
	非該当		非該当				
(3) 意見・苦情の受付・対応	①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？		レ 情報提供している	レ 情報提供している			
		情報提供しているが、一部不備がある	情報提供しているが、一部不備がある				
		情報提供していない	情報提供していない				
	②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？	レ 設置している	レ 設置している				
		設置していない	設置していない				
	③苦情解決の仕組みがあるか？	レ 仕組みがある	レ 仕組みがある				
		仕組みがない	仕組みがない				
	④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？	レ 周知している	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	記録していない				
		苦情等が寄せられていない	苦情等が寄せられていない				
	⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している				
		一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない				
対応策を実施していない		対応策を実施していない					
⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？	レ 公表している	レ 公表している					
	公表していない	公表していない					
	苦情等が寄せられていない	苦情等が寄せられていない					

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
II 利用者サービスの向上	(4) 公正かつ公平な施設利用	②窓口に「利用案内」等を備えているか？	レ 備えている	レ 備えている
			レ 備えていない	レ 備えていない
		③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？	レ 閲覧できる	レ 閲覧できる
			レ 閲覧できない	レ 閲覧できない
	④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？	レ 行っている	レ 行っている	
		レ 行っていない	レ 行っていない	
	⑤人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	
		レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない	
		レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない	
	(5) 事業自主	①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？	レ 年齢や性別が網羅できている	レ 年齢や性別が網羅できている
			レ 年齢や性別が網羅できていない	レ 年齢や性別が網羅できていない
	②事業計画書等のおとり、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		
出し、(6) 管理 図書及び資料	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) 協定書等の遂行に基	①協定書等のおとり建物・設備を管理しているか？	レ 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	レ 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
			レ 協定書等のおとり管理していない	レ 協定書等のおとり管理していない
	②協定書等のおとり清掃業務を実施しているか？	レ 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	レ 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	
		レ 協定書等のおとり実施していない	レ 協定書等のおとり実施していない	
	(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) 緊急時対応の整備	①緊急時マニュアルを作成しているか？	レ 作成している	レ 作成している
			レ 作成していない	レ 作成していない
	(2) 防犯業務	①協定書等のおとり防犯業務を実施しているか？	レ 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	レ 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
			レ 協定書等のおとり実施していない	レ 協定書等のおとり実施していない
			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をチェックしているか？	レ チェックしている	レ チェックしている
レ 一部チェックに不備がある			レ 一部チェックに不備がある	
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 チェックしていない	レ チェックしていない		
	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		

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)	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) 防災業務	②事故発生時の連絡体制を確保しているか？	レ 体制を確保している	レ 体制を確保している
			レ 体制を確保していない	レ 体制を確保していない
			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
	(5) 防災業務	①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？	レ 評価対象施設だが、作成していない	レ 評価対象施設だが、作成していない
			レ 評価対象外施設である	レ 評価対象外施設である
			レ 実施している	レ 実施している
	(5) 防災業務	②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？	レ 実施している	レ 実施している
レ 実施していない			レ 実施していない	
0			0	
不備の数				
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
			レ 協定書等のおおりに開館している	レ 協定書等のおおりに開館している
	(2) 職員の資質向上、情報共有を図るための取組	②協定書等のおおりに開館しているか？	レ 協定書等のおおりに開館していない	レ 協定書等のおおりに開館していない
			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、情報共有を図るための取組	③事業計画書・事業報告書を公表しているか？	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) 職員の資質向上、情報共有を図るための取組	④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 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
	(2) 職員の資質向上、情報共有を図るための取組	⑤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
	(2) 職員の資質向上、情報共有を図るための取組	⑥窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？	レ 作成しているが、活用していない	レ 作成しているが、活用していない
			レ 作成していない	レ 作成していない
			レ 整備している	レ 整備している
	(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 整備していない	レ 整備していない
			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) 個人情報保護・守秘義務	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 明確化していない	レ 明確化していない
			レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない
	(3) 個人情報保護・守秘義務	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 研修を実施していない	レ 研修を実施していない
			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
	(3) 個人情報保護・守秘義務	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 取っていない	レ 取っていない
			レ 適切に収集している	レ 適切に収集している
			レ 適切に収集していない	レ 適切に収集していない
	(3) 個人情報保護・守秘義務	⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？	レ 適切に使用している	レ 適切に使用している
			レ 適切に使用していない	レ 適切に使用していない
			レ 適切な措置を講じている	レ 適切な措置を講じている
	(3) 個人情報保護・守秘義務	⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？	レ 適切な措置を講じていない	レ 適切な措置を講じていない
			レ 適切な措置を講じていない	レ 適切な措置を講じていない
			レ 適切に作成している	レ 適切に作成している
	(4) 経理業務	①適切な経理書類を作成しているか？	レ 一部適切ではない書類がある	レ 一部適切ではない書類がある
			レ 適切に作成していない	レ 適切に作成していない
			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
	(4) 経理業務	②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	レ その他けん制機能を設けている	レ その他けん制機能を設けている
レ 仕組みを設けていない			レ 仕組みを設けていない	
レ 明確に区分している			レ 明確に区分している	
(4) 経理業務	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 明確に区分していない	レ 明確に区分していない	
		レ 存在する	レ 存在する	
		レ 存在しない	レ 存在しない	
(4) 経理業務	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 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 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	
(4) 経理業務	⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？	レ 目的に沿わない支出がある	レ 目的に沿わない支出がある	
		レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設	
		0	0	
不備の数				

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
		不備の合計	0	0