

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市奈良地区センター
評価シート

評価機関名：経営創研株式会社

平成 31年2月

目次

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

評価結果の総括

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 地域及び 地域住民 との連携	<ul style="list-style-type: none"> ・「奈良町連合自治会」に館長が出席し、センター便りの回覧・掲示を依頼し、ご意見を頂いたり、各自治会への優先的な部屋提供を行ったりしている。 ・館内に地域イベント情報や学校行事のポスター掲示等、地域情報発信の場を提供している。また、地域の催しにも出向き、地域情報や要望等の把握に努めている。 ・地区センター委員として、自治会長、社会福祉協議会、小中学校PTA等、様々な分野の方々に依頼し、ご意見・要望を頂き、館の管理運営に反映している。 ・「地区センターまつり」は日頃のサークル活動の発表の場として、舞台、展示、チャリティーバザー等を、地域と連携協力して開催している。 ・近隣小学校のベルマーク活動への協力や、インクカートリッジの提供、近隣中学校の職業体験受け入れも行っている。 ・奈良地区社協、奈良地域ケアプラザと連携協力し、地域の誰もが参加できる交流サロン「奈良でちゃちゃ」を、毎月当館で開催している。 	<p>【評価できること】 地域の交流拠点を目指した運営を評価します。奈良地区の社協、地域ケアプラザと協力した「奈良でちゃちゃ」は地域の交流の場として地域コミュニティ育成に貢献しています。地域自治会、小学校、社会福祉協議会、スポーツ推進員など、さらに近隣大学と幅広く協力・連携しています。自治会のイベントや防災訓練への参加、地区センターまつりでの障がい者団体の生産物販売や、大学との講座やイベント等での連携等は多様です。</p> <p>【評価機関からのアドバイス】 地域の交流拠点として地域の団体や活動のハブ機能も求められると思われます。現状、多くの団体や個人が施設で交流しています。さらに発展して施設内での活動だけでなく、施設外での活動でも活性するように、ハブ機能の充実化を期待します。つまり、地域のボランティアや個人の活動家や団体が当施設で交流、情報交換し、施設外で活動して地域の活性化に貢献することを期待します。</p>
II ・ 利用者サ ービスの 向上	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様により良いサービスを提供するため、協会の経営方針や館の運営目標を館内に掲示し、常に公平性・透明性を図っている。 ・協会オリジナル「接遇ハンドブック」を用いて、全職員が接遇研修を重ね、お客様の満足度向上に向け取り組んでいる。 ・情報発信方法は、区の広報誌への掲載、地区センター便りの地域回覧、館内ではポスター、チラシ等で広報し、さらにHPではより細かな情報を掲載し、FM放送や地域情報紙等も駆使し、多くの方々の目に触れるようにしている。 ・部屋予約については、協会の運営管理する1つの地区センターで団体登録をすると、4つの地区センターでの利用が可能となり、Webでの直接予約もできる様になった。 ・利用者会議、アンケート、ご意見箱等で頂いた意見・要望・苦情については、全て記録に残し、職員で検討、協議し、対応状況を公開している。またその情報を全職員が共有することにより、接遇向上に繋げている。 	<p>【評価できること】 「地域を大切に」を方針に掲げた運営を評価します。利用者会議を交流会とし、利用者との一体感を醸成しています。自主事業は世代や性別を網羅して多様な内容で行っています。特に地域特性を理解した事業として郷土の料理講習は特筆されます。また、近隣の大学と連携して講座やイベントを行うなど、産学一体となった取組を推進しています。</p> <p>センター便り、地域FM放送など様々な媒体を使って地域に広く情報提供しています。</p> <p>ニーズ対応費の活用をはじめ、利用者ニーズに積極的に対応しようと努めています。</p> <p>【評価機関からのアドバイス】 時間帯、部屋によっては稼働率向上を課題としています。年代別や事業別にきめ細かく利用者ニーズを把握するために、利用者アンケートをクロス集計することをお勧めします。各層別のニーズの把握・対応により、利用者へのサービス向上を図り、さらに稼働率を向上されることを期待します。</p>
III ・ 施設・ 設備の 維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・建物、設備等保守管理及び毎月の定期清掃は、専門業者に委託し、管理計画に基づき実施されている。 ・クリーンスタッフがロビー、廊下、トイレ等の共用部分の清掃を毎日行い、常勤職員が午前と午後以外回りの清掃を行っている。受付スタッフも各時間帯の役割分担を決め、毎日清掃を行うほか、プレイルームの遊具の消毒や、月末には、チェックリストに基づき、備品の洗濯や漂白を行い、館内外の清潔を保つ様心がけている。年末には、利用者の方々との協力を得て、各部屋の大掃除を行っている。 ・日々、お客様の安全第一を考え、毎日2～3回、巡回シートに基づき建物内外を常勤職員・スタッフが巡回し、清掃、安全点検を行い、不具合は直ちに対応している。 ・備品管理については、台帳で管理、購入・廃棄をその都度記録し、四半期毎に確認。ゴミは、市の分別基準を順守徹底し、ゴミの減量化、省エネに努めている。 	<p>【評価できること】 指定管理者と利用者が一体となって「自分たちの施設」という意識のもと維持管理を行っている姿勢を評価します。維持管理では役割を明確にして(日常清掃はクリーンスタッフ、外回り清掃は常勤職員)費用の削減を図りながら、適正に行っています。毎月末には独自に作成したチェックリストにより、料理室の食器やスリッパ等をメンテナンスしています。</p> <p>年末の大掃除では利用者からボランティア協力を募り、館の職員と一体となって取り組み、「自分たちの施設」という意識を高めています。</p> <p>【評価機関からのアドバイス】 利用者にボランティアで年末の大掃除に参加いただく取組は、指定管理者と利用者の一体感を醸成する素晴らしい機会となっています。この活動をより発展させ、利用者がボランティアで維持管理に継続して協力できる仕組みの構築や、維持管理技術講習会の開催等を検討されてはいかがでしょうか。</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"> ・協会の緊急時対応基本方針に基づいたマニュアルを作成し、緊急時の初期対応、利用者の安全確保、関係機関への通報等を迅速・的確に行えるようにしている。 ・青葉消防署奈良消防出張所の指導のもと、消火・通報訓練・AED操作訓練を継続して行っている。また、事務室内に「自衛消防隊組織」を掲示し、全職員の役割分担を明記し、救急病院等の連絡先もすぐに分かるようにしている。 ・施設の安全点検は、午前、午後、夜間の時間帯毎に施設内外を巡回して安全点検を行っている。 ・防犯対策としては、閉館時は警備会社による機械警備、開館時は敷地内及び館内にモニターカメラ6台を設置し、事務室内で集中監視しているほか、非常時には受付カウンターと事務室に配置した緊急ブザーで、警備会社に連絡が行く様になっている。 ・また、当館は地域や学校と連携し、「こども110番の家」という、子どもの避難場所としての役割も担っている。 	<p>【評価できること】</p> <p>奈良地区センター緊急時対策マニュアルには「災害発生時」「地震発生時」「風水害発生時」「犯罪発生時及び危険物発見時」「施設への爆破予告」「弾道ミサイルの発射対応」とそれぞれの対応方法が網羅的かつ簡潔に示されています。</p> <p>女性職員が多い管理運営の特性に配慮し、受付と事務室に警備会社と繋がる防犯ブザー(アラーム)を設置しています。</p> <p>キーボックス内において「鍵の向き」までを指定するなど、鍵の管理については細心の注意を払っています。</p> <p>団体独自に防犯カメラを設置(館内2箇所、館外4箇所)して、犯罪発生時の抑止力と効果を高めています。</p> <p>近隣住民の要望から管理区域外である施設の裏通りを照らす防犯灯を所管課と相談のうえ設置しました。</p> <p>災害時対応自動販売機を設置しています。</p> <p>【評価機関からのアドバイス】</p> <p>警備日誌はチェックリストの準用ではなく、別途作成することをお勧めします。</p>
V 組織運営及び体制	<ul style="list-style-type: none"> ・常勤職員3名、スタッフ14名の体制で、詳細なマニュアルを作成し研修を行い、的確な業務の推進に取り組んでいる。 ・受付スタッフの業務交替時には引継ぎを行い、業務上の留意点を伝達する等、確実に情報共有できるよう取り組んでいる。 ・業務目標管理制度を導入し、目標達成の振り返りと上司との面談を通して個々の能力・資質の向上を図っている。また、外部の研修等にも常勤職員が参加し易い環境作りにも努めている。 ・個人情報保護については、基本方針、取扱規程に基づいたマニュアルを作成し、個人情報の適切な収集・管理を行っている。 ・協会は複数の指定管理施設を運営し、経理業務の一元管理による効率化が図られ、外注先も複数管理のメリットを活かし経費削減に繋げている。当館も様々な省エネ対策や、裏紙利用の徹底等により経費節減に努めている。 	<p>【評価できること】</p> <p>地域に根付いた組織を構築し、効率的に運営しています。</p> <p>職員教育では、館長が講師となったワンポイント研修を実施しています。また、法人オリジナル「接客ハンドブック」は網羅的かつ実用的です。さらに様々な気づきを得るため「他施設見学研修」を実施しています。</p> <p>スケールメリットを活かした物品調達を行っています。日常清掃および小破修繕などを自前で行うことで経費の削減を図っています。大掃除などは利用者にボランティア参加を呼びかけています。電気事業者を新電力会社に変更しました。</p> <p>【評価機関からのアドバイス】</p> <p>稼働率アップに向けての取組は、現状、工夫の余地があると思われます。クロス分析等で利用状況や利用者のニーズなどを掘り下げて調査・分析するとよいと思われます。改善計画が方向性に留まっている項目も散見され、一部「今後の取組」は、もう少し定量的に示すとよいでしょう。</p>
VI その他	<ul style="list-style-type: none"> ・青葉区役所の住民健康診断(胃がん検診等)、0歳児や未就学児の子育て支援事業、社会福祉協議会すこやか会の食事会等への部屋の優先提供を、区等と協力して行っている。 ・行政配布物の配架、チラシ・ポスターの掲出等、市区の広報への協力を行っている。 ・青葉区6大学と連携し、自主事業を企画・実施し、学生と地域の交流を深める機会をつくっている。 ・青葉区役所の呼びかけの「夏の省エネ対策」の一環として「緑のカーテン事業」を継続的に実施している。 ・団体作品を展示できるショーケースを、作品発表や会員募集PRの場として活用したり、地域の方が気軽に開催・参加できるミニコンサートを実施し、個人やサークル活動の発表の場、地域交流の場としている。 ・CO2排出量抑制と資源再利用促進のための「インクカートリッジ里帰りプロジェクト」や「エコキャップ回収運動」の回収箱をロビーに設置し、運動に協力している。 	<p>【評価できること】</p> <p>横浜市福祉局が取り組んでいるウォーキングポイントのリーダーを設置して、政策課題に応じた施策の実施に協力しています。この取組は当施設に興味なかった方の誘客を促すことも目的に行われています。</p> <p>当日利用に限り、貸室のコマ割を予約状況に応じて柔軟に設定しています。具体的には当日に空きがある場合、個人利用を含めて1時間単位での貸し出しを行っています。これにより利用者満足と稼働率の向上が図られています。</p> <p>【評価機関からのアドバイス】</p> <p>省エネルギーに関して、初期段階の対策を推進していますが、セントラル空調のエネルギー削減等、今後は一歩進んだ取組も期待します。</p>

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・当館で開催されている「奈良町連合自治会」に館長が出席し、「センター便り」の配布、掲示の依頼をし、ご意見も頂いている。 ・奈良地区社会福祉協議会、奈良地域ケアプラザと連携協力し、地域交流サロンを当館で毎月開催し、地域の情報も頂いている。 ・館内に地域情報のスペースを設け、お祭り、防犯・防災等の情報や学校行事ポスターを掲示し、地域情報の周知について連携・協力を行うと共に、地域の催し等に出向き地域情報等の把握に努めている。 ・当館は2次的な避難場所に指定されており、奈良小学校地域防災拠点運営委員会や防災訓練に館長が参加している。 ・近隣自治会や奈良連合自治会会合への会議室の優先提供、地域のイベントへのパイプ椅子の貸し出し、障がい者団体や小学校のクラブ活動への体育室貸し出し等、様々な協力を行っている。 ・地区地区センターまつりでは、地域の障がい者福祉施設で製造されたパンや工芸品を販売している。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>事業計画書、地域及び地域住民との条項間の資料について、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>連合自治会への館長の出席、地域イベントでの備品の貸出し、地域団体に対する施設の貸出し、防災協力など具体的な協力・連携をしています。奈良地区社会福祉協議会、奈良地域ケアプラザとの協力により、H27年9月より始めた地域交流サロン「奈良でちゃちゃ」は地域交流の場として根付き、地域コミュニティ育成に貢献しています。近隣大学とも連携しています。奈良小学校「ありがとうの会」に招かれ、感謝状が贈呈されています。</p>

(2) 地区センター委員会等

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p><開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>地域の9自治会、近隣の小中学校(中学校1校、小学校2校)をはじめ、社会福祉協議会の代表など地域活動をしている団体の代表が委員となり出席しています。年に2回開催する「さわやかスポーツデー」の中心となっているスポーツ推進委員の出席もあります。委員の選出に際しては、連合自治会長の助言を仰いでいます。</p>	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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)> 地区センター委員会議事録</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>委員会での意見や要望に対して、経緯や現状、今後の方針等を丁寧に説明し、意見交換し、課題の抽出に努めています。例えば、自主事業の定員に対しては定員の増加、講座の追加、「地区センターまつり」の実施時期の変更、わんぱく講座の参加料の低減などを課題として抽出しました。</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付ない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 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)> 地区センター委員会議事録</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>抽出した課題に対して検討し、対応しています。自主事業では可能な範囲で増員、回数増を図りました。「地区センターまつり」は地域イベントや学校行事と重ならないように開催時期を10月から11月に変更しました。他にも駐車場の逆走防止に向けた表示の設置等があります。ニーズ対応費で防犯灯を立てたのも住民の要望に応えたものです。</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>地域自治会、小学校、社会福祉協議会、スポーツ推進員など、さらに近隣大学と幅広く協力・連携しています。具体的には自治会イベント協力、チラシ回覧、防災訓練への参加、地区センターまつりでの障がい者団体の生産物販売などです。奈良地区社協、奈良地域ケアプラザと協力している「奈良でちゃちゃ」は地域の交流の場と根付き、地域コミュニティ育成に貢献しています。大学とはカルタ会をはじめとしたイベント等での連携があります。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>地域の交流拠点として地域の団体や活動のハブ機能も求められると思われれます。現状、多くの団体や個人が施設で交流しています。さらに発展して施設内での活動だけでなく、施設外での活動でも活性するように、ハブ機能の充実化を期待します。つまり、地域のボランティアや個人の活動家、団体が当施設で交流、情報交換し、施設外で活動して地域の活性化に貢献することを期待します。</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、運営内容を利用者に理解してもらうため、利用者会議を開催しているか？

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者会議は年1回、12月に開催しています。参加者は自治会回覧、館内ポスター、チラシを用いて幅広く募っており、平成29年度には団体代表だけでなく、個人利用者も参加し、35名の出席がありました。地区センターの大掃除の後に利用者会議を開催し、利用者会議は交流会の場にもなっています。参加者の多くが大掃除にも参加するなど、地区センターに対する帰属意識を醸成する機会ともなっています。	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、地区センター利用者会議(交流会)の記録	
<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)> 利用者会議の前に大掃除を開催し、会議を交流会として、より対話的な雰囲気を醸成し、参加者が課題や意見を述べやすい環境づくりや雰囲気づくりをしています。多様な意見の中から課題を抽出しています。主な課題として、H 28年度には「傷んでいる体育室のフェンスへの対応」、H 29年度には「体育室の切れている水銀灯への対応」がありました。	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 利用者会議開催状況、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)> 「奈良でちゃちゃ」は利用者会議に参加した利用者のひと言(ひとり暮らしの高齢者は一日中誰とも話さない日がある)をヒントに企画しました。その他、照明に対する利用者ならではの意見(たとえば「卓球の際に球が見えづらい」「体育室のフェンスの傷みが激しい」等)に対して、適宜、対応策を講じています。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> アンケート実施(回数:1回/年、時期:1月中旬、回答数:197(H 29年度)) <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)> 日頃から地区センターを利用されている方を想定したアンケート項目で、利用者ニーズを抽出するよう努めています。団体利用者にはアンケート用紙の手渡し、個人の方に配慮して回収箱を設置する等、より多くの意見を収集しようとする姿勢は評価できます。今後は課題抽出に向けた質問項目や、セグメント(年齢別、男女別、団体・個人等)ごとの特徴を見出すためのクロス集計・分析等も有効だと思われます。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

※利用者アンケート等で挙げられた意見や調査結果の分析から、課題を抽出しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input 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)> ヒアリング、H29年度奈良地区センターアンケート集計結果、H29年度利用者アンケート意見 <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)> アンケートでの自由記入欄には多様な意見や要望があります。これらの一つひとつに対して対応策を検討し、丁寧に説明しています。また、アンケート結果の個々のグラフには前年のアンケート結果と比較して、分析し、どのような変化が見られたかのコメントが記述されています。結果を分析し、課題抽出を行なっています。H29年度は備品の拡充、自主事業の拡充、卓球での利用方法等が課題となりました。</p>	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

※①で実施していない、又は②で課題を抽出していない、特に課題がない、にチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><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、H29年度奈良地区センターアンケート集計結果、H29年度利用者アンケート意見 <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)> 課題に対して、館長を中心にスタッフで前向きに検討し、できる限り対応しています。本指定管理期間において、抽出した課題に対応して書籍の充実、音楽室の椅子の更新、体育室の利用枠の変更、部屋利用申込方法の改善(ウェブ予約の導入)を図りました。自主事業においては、フラワーアレンジメント講座、子ども書道教室を増設しました。卓球の利用方法では対応ルールを変更しました。</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	
<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、現場確認、奈良地区センターHP(ホームページ) <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)> 利用者に知っていただくことが地域の施設としての充実につながると考えて公表しています。希望者がいつでも閲覧できるようにアンケート結果のファイルを入口付近に設置しています。また、団体が独自に運営しているホームページ上で公開しています(「平成29年度アンケート結果」は平成30年4月21日にアップしていることを確認しました)。	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

※ポスターの掲示やちらしの配布、ホームページなどでの情報提供について、目視により確認する。なお、指定管理者名や期間が情報提供されていない場合があれば、一部不備と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 館内掲示に加え、奈良地区センターHPに「ご意見ご要望のゆくえ」を掲出するなど積極的な開示に努めています。	

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)> ご意見箱をロビーに設置しています。	
<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ご意見箱を設置するだけでなく、日ごろから職員が利用者とのコミュニケーションを通じて苦情や意見を伝えやすい環境づくりに留意しています。	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 応募時事業計画書、お客様ご要望・ご意見・ご提案つづり、現場確認、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)> 館長、副館長を中心とし、必要に応じて法人本部と一緒にした苦情解決の仕組みがあります。スタッフにも権限を与えて、その場で解決できることは迅速に解決するようにしています。	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない	<input 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)> 法人HP、お客様ご要望・ご意見・ご提案つづり、現場確認、ヒアリング	
<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)> 法人のHPでは「ご意見・ご要望のゆくえ」を周知しています。	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input 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>はじめに日報(「スタッフ引継ぎノート」「常勤職員事務連絡」)に記録します。日報には対応結果も記録しており、スタッフが苦情対応のプロセス、結果を共有できるようにしている点は高く評価されます。苦情等は必要に応じて「苦情対応報告書」にまとめ事業報告書の一部としています。</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)></p> <p>応募時事業計画書、業務日報、苦情対応報告書、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>簡単に対応できるものはスタッフや職員がその場で対応します。また、組織的な検討を要するものについては月1回のスタッフミーティング等で検討し、法人としての統一見解のもと意思決定を図っています。</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)></p> <p>事業報告書(苦情対応報告)、現場確認、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>多くの人に内容を知っていただきたいとの意識を持っている点を評価します。ご意見箱に備えてある用紙には苦情等について公表してよいか否かを問うチェックボックスがあります。掲示にて公表してよいものについては、回答文を添えるとともに筆跡等から個人が特定されないよう活字に打ちなおしてから掲示しています。</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"> ・協会の経営方針や館の運営目標、利用方法を館内に掲示し、常に公平性・透明性を図っている。 ・館内入口にはデジタルサイネージや大型モニターを置き、当日の部屋利用状況や空き室状況が一目で分かるように表示している。 ・館内の案内図・各部屋の紹介・利用方法を分かり易く解説したリーフレットを作成し、利用者に配布している。 ・当館HPでも、詳しい施設案内や部屋予約方法、空き室状況等の情報を提供している。 ・利用方法に変更等があった場合には、各利用団体に個別に周知するほか、館内ポスターやHPなどにより周知の徹底を図っている。 ・地域回覧されている「奈良地区センター便り」で施設情報を地域に周知しているほか、自主事業の募集等については区の広報紙やHPにも掲載し、ポスターも館内外に掲示している。 ・定期的に地域FM放送「FMサルース」に副館長が出演し、自主事業の開催案内や施設情報を提供している。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>掲示物、HP、利用案内、地区センター便り、市広報紙、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>様々な媒体を使って情報提供しています。センター便りは地域の自治会を通じて回覧するとともに、HPでもダウンロードができます。また、センター便りはひと目で当施設の情報だとわかるよう、オレンジ色の紙を使っています(自治会の掲示板用はクリーム色)。自主事業の告知等においては、地域のFM放送、地域ミニコミ誌も活用しています。法人が設置した入口の大型モニターは館の予定等をわかりやすく表示しています。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p><備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用案内は来館者が目に留まりやすい当施設入口付近の「情報コーナー」に設置しています。さらに、利用案内の付近に手書きの吹き出しで場所を案内しています。この情報コーナー付近には、横浜市が実施する「ウォーキングポイント」用のリーダーが置いてあり、他の目的で施設を訪れた方にも当施設へ情報を積極的に伝えようとする姿勢があります。</p>	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる	<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる
<input type="checkbox"/> 閲覧できない	<input type="checkbox"/> 閲覧できない
評価機関 記述	
<p><閲覧できない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>奈良地区センター利用要綱は適時更新しています。たとえば体育室における団体利用時間枠は前年の利用状況に応じて対応しています。利用時間帯を示している第5条は平成30年度に改訂しています。</p>	

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、部屋予約ガイド</p> <p><行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>法人が4つの地区センターで指定管理者となっている強みを活かし、地区センター1箇所で登録をすると4施設の登録も完了する仕組みとしています。支払手続きのために来館する負担を軽減するため、利用料金の支払期限を当日の利用開始前までとしました。団体利用申込は、2ヶ月前から複数の段階を設定することで団体活動の便宜を図っています。利用者の要望を踏まえ、平成30年6月からウェブからの申込受付を開始しました。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 事業報告書(職員研修の実施状況)</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>当施設で年1回の人権研修を行っています。また、団体が行う新任職員研修においては、個人情報と人権に関しても取り扱っています。人権擁護に対しては「思いやりが大切」を基本としています。研修でも当施設で必要な対応を常に考えています。</p>	

(5) 自主事業

① 世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている
<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> H29年度自主事業報告書、H30年度自主事業計画書、ヒアリング</p> <p><年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 主に対象が大人の「一般」と子どもの「わんぱく」に大別して企画しています。各区分をさらに細分化(たとえば「わんぱく」は親子と小学生にセグメント)するなど、世代や性別に対する網羅性に配慮しています。「地域を大切にする」を方針に掲げ、県の「ふるさとの生活技術指導士」と協力して、郷土の料理講習を行っています。また、近隣大学と連携を図るなど、産学一体となった取組も推進しています。</p>	

② 事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 多くの自主事業(H29年度実績は延べで289回)を計画し、概ね計画通りに実施しています。企画では「一般」と「わんぱく」でそれぞれの担当者を決め、利用者の声や参加人数に応じた柔軟な企画運営に留意しています。たとえば、利用者が多く定員を超過した事業は年度内に増設しています。また、専門性の高い事業については「ふるさとの生活技術指導士」等を招聘したプログラムを企画して事業の質を高める工夫もしています。</p>	

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、図書貸出予約・購入希望申込書</p> <p><利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 開架用の書棚を拡張するとともに、新たに入荷した本は図書コーナーの入口に並べるなど利用者の目に留まりやすいよう工夫しています。横浜市立図書館で貸し出しが多く、予約待ちとなっており、当施設に蔵書がある書籍ではタイトルをリスト化し、掲示することで利用者の利便性に配慮しています。図書の購入に関しては地元で唯一の個人書店から購入しているほか、利用者からの寄贈本も活用しています。</p>	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・自主事業のお知らせや施設情報を掲載した、館の広報の主軸である「奈良地区センター便り」を毎月約800枚発行し、地域の自治会に依頼して近隣住民に全戸回覧して頂き、各自治会の掲示板へも掲示を依頼し広報に努めている。 ・自主事業の募集については、毎月区の広報紙に掲載し、館内外の掲示板にはポスターを掲示している。また館内には持ち帰りに便利なサイズのチラシを置き、小学生対象の自主事業は、近隣の2つの小学校へチラシを持参し、配布を依頼している。 ・HPでは開催する講座の情報や新規購入図書リストを毎月更新し、詳しい施設案内や部屋予約方法、会員募集案内など幅広い情報を提供している。 ・定期的に地域のFM放送「FMサルース」に副館長が出演し、自主事業の募集や施設案内等のPRを行っている。 ・地域情報紙「タウンニュース」にも自主事業等の記事掲載を依頼し、幅広い地域へ情報を発信している。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>掲示物、HP、利用案内、地区センター便り、市広報誌等、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>地域の自治会を通じて地域住民に「センター便り」を回覧しています。定期的に地域FM放送に副館長が出演して施設の紹介や自主事業の案内を行っています。その他、適時、地域のミニコミ誌の活用、小学生を対象とした自主事業では近隣の小学校に直接チラシを届けるなど様々な媒体を活用した情報提供を行っています。</p>

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・全職員が名札を常に身に付け、夏季にはオレンジ色のポロシャツ、冬季には白色のジャンパーを着用し、一目で職員と分かるようにし、身だしなみにも気を配っている。 ・当協会独自の接遇ハンドブックに基づいた、外部講師による新人職員対象の接遇研修に加え、当館独自の接遇研修を行い接客技術の向上に努めている。 ・当館では、実際にあった事例等を中心とした接遇研修を行うほか、職員各自が他の公共施設を訪問し、利用者の立場になって考える機会を設けている。 ・お客様への対応で気になることはその場で注意し、スタッフノート及び毎月の全体ミーティングでも注意喚起している。 ・当館の運営目標、「笑顔で挨拶・明るい地区センター」「お客様の立場になって行動する地区センター」を念頭に置き、お客様をお迎えする挨拶、混雑時のお客様を思いやる一言、顔が見えない電話対応の気遣い等を忘れず、気持ちの良い接遇ができるよう常に心がけている。 	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>来館者への配慮と不審者の早期発見を目的に、職員は来館者に積極的に声がけを行っています。事実、事前説明会において入口付近で時間調整のため待っていたところ、受付職員から声を掛けていただきました。こうした取組等が奏功して、利用者アンケートでは好感度の高い接遇に対して感謝する声が多く寄せられています。なお、利用者から苦情があった際は、ミーティング等を活用して職員間での共有を図り、改善策を確認しています。</p>

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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"> ・館の利用者数は年間約13万人。部屋の稼働率は、体育室、音楽室は非常に高いが、料理室、和室は低く、時間帯別では、午後②、夜間の利用率が低い状況である。このため和室にテーブルや椅子等の備品を揃え、会議や語学サークルの利用を促したり、料理室では自主事業を展開しサークル化に繋げる等の利用促進の努力をしている。また、当日の部屋予約は1時間刻みで、個人での利用も可能なため、以前より当日利用が増えている。 ・お客様からの要望であったインターネットからの部屋予約は、徐々に準備を進めていき、今年の6月よりWeb予約が可能となった。 ・アンケート・意見等では、スタッフの接遇・館内の清掃状態は高い評価を頂いているが、さらにお客様の声に耳を傾け、満足度向上に努めたい。 ・お客様からのご意見・ご要望は、職員で内容を検討・協議し、許可を得たものは掲示板に対応状況を公開している。 	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>施設の稼働率向上を管理運営における課題の一つとして、具体的な取組を行いながら成果を上げている点を評価します。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

接遇研修に注力しており、アンケート結果において受付スタッフの対応、利用者の満足度は高評価です。「地域を大切に」を方針に掲げ、郷土の料理講習（「草だんご&田奈うどん」等）やニーズに応じたユニークな事業（「あなたもプリマドンナ」「着物で初もうで」等）を行っています。地区地区センターまつりでは地域や利用サークルの協力を得た「ミニ四駆走行会」「大道芸体験」「消防車乗車体験」等は人気を博しています。

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

年代別や事業別にきめ細かく利用者ニーズを把握するために、利用者アンケートをクロス集計することをお勧めします。各層別のニーズを把握し、利用者へのサービス向上および稼働率のさらなる向上を図ることが期待できます。また、可能であれば自治会との連携を活かして未利用者アンケートを実施してもよいでしょう。

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)>	
年度が始まる前に策定した「施設維持管理計画」を、年度中は「施設維持管理計画・実績表」にアップデートして、履行状況を適時かつ的確に把握するよう努めています。	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
日常清掃は清掃スタッフ(クリーンスタッフ)が中心に行ない、外回り清掃は常勤職員が行って経費の削減に効果を上げています。これらが奏功して利用者アンケートでは清掃状態について、「きれい」が72%、「普通」が16%と高い評価を受けるなど高い水準を得ています。貸室利用者に対しては、チェックリスト(清掃点検確認表)を作成して、確実に清掃できるようにしており、完了後には都度職員による確認を行っています。	

(2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p><(備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>備品管理台帳は指定管理者の持ち込み備品と区別して、「品番」「名称」「購入年月」「個数」「廃棄(除却)年月」が適切に記載されています。</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>管理台帳には設置場所が明記されており、任意の5つの備品との突合(作品台、鏡、七宝焼き窯、他)に時間を要することはありませんでした。</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。
※すでに対応済みの場合は、「安全性に関わる損傷等がない」と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者の立場に立って、利用者の視点で安全性についても配慮し、検討している点を評価します。利用者の声を参考に音楽室の椅子を平成29年度中に更新し、利用者から感謝の声が寄せられています。</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)>	
ゴミは原則として茶殻以外は持ち帰りとしています。茶殻が廃棄できる給湯室の衛生状態は良好に保たれています。	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
横浜市のルート回収に則って、事務室内に「燃やすごみ」「缶」「びん」「小さな金属類」「プラスチック」「紙類」に分別しています。	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・安全確保のため、建物等電気機械設備については管理計画に基づき、専門業者に実施を依頼。また、毎月の委託業者による設備巡視点検に加え、毎日2～3回、巡回シートに基づき、建物内外を常勤職員・スタッフが巡回し、清掃、安全点検を行っている。 ・月に1回、委託の清掃業者による清掃のほか、日々のクリーンスタッフによる清掃は、午前3時間をかけて、ロビー、廊下、トイレ等の共用部分を行っている。 ・受付スタッフも役割分担を決め、日々清掃や遊具の消毒等を行い、また毎月末には、それに加えチェックリストに基づき、各部屋の食器の漂白やスリッパや座布団カバー、モップの洗濯等を行い、常に清潔な状態である様心がけている。 ・樹木の剪定、雑草は年2回以上、業者に依頼し、さらに雑草が繁茂する時期は、全職員で除草を実施。年末には、利用者ボランティアの協力を得て、各部屋の普段手の行き届かないところの大掃除を行っている。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>開館・閉館時常勤職員チェック表、清掃点検確認表、清掃点検確認表(利用票の裏面)</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>清掃は日常清掃、定期清掃に区分して計画的に実施しています。年末の大掃除では利用者にもボランティアで参画いただき、指定管理者と利用者が協力して行っています。また、それぞれの清掃作業では作業チェックリストを設けて確実に実施しています。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>スタッフや職員ごとに維持管理の役割を明確にして、費用の削減を図りながら適正な維持管理を行っています。毎月末には独自に作成したチェックリストに基づき、日常清掃では行わない箇所(料理室の食器やスリッパ等)をメンテナンスしています。年末の大掃除では利用者からボランティア協力を募り、指定管理者と利用者が一体となって維持管理に取り組むことで、「自分たちの施設」という意識を高めています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者にボランティアで年末の大掃除に参加いただく取組は、指定管理者と利用者の一体感を醸成する素晴らしい機会となっています。この活動をより発展させ、利用者がボランティアで維持管理に継続して協力できる仕組の構築や、維持管理技術講習会の開催等を検討されてはいかがでしょうか。</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)>	
施設特性を踏まえた奈良地区緊急時対策マニュアルを用意しています。緊急時については「火災」「地震」「風水害」「犯罪発生」「爆破予告」「弾道ミサイル警報」に細分化し、それぞれに応じた対応手順等が明記されています。	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。> <input 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)>	
機械警備システムのチェック、巡回等協定書に沿って防犯業務を行っています。さらに女性職員が多いという管理運営上の特性に配慮して、受付と事務室には警備会社と繋がる防犯ブザー(アラーム)を設置しています。	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input 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(キーボックス)、鍵管理記録、鍵貸出簿、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)>	
キーボックス内の「鍵の向き」までも指定する(取り出しやすさと点検のしやすさを図るため)など、鍵の管理については細心の注意を向けています。	

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)>	
常勤職員の担当としてチェックリスト(警備日誌として準用)を用いて開館時と閉館時を中心に館内外の巡回を確実に行っています。法人が独自に防犯カメラを設置(館内2箇所、館外4箇所)して、犯罪発生の抑止力と効果を高めています。近隣住民の要望を受けて、管理区域外ではあるものの施設の裏通りを照らす防犯灯を所管課と相談のうえニーズ対応費で設置しました。	

(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)>	
巡回チェックし、結果を警備日誌に記録しています。セコム点検報告のチェックもしています。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
「事故事例研修」を全職員参加により実施しています。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
「横浜市地区センター事故事例及びヒヤリハット」から当施設で起こりうると思われる事案を抜粋して、職員ミーティング(月1回休館日に実施)での職員研修で活用しています。研修では当施設における危険箇所を確認しています。	

(4) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※AEDの操作研修をはじめとした体調急変時等の事故対応をテーマとした研修を全ての職員に対して行っているかを確認する。

なお、研修でなくとも、スタッフミーティングの中で事故対応をテーマとして職員同士で勉強会を行っている例も該当する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p>＜施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。＞ <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない</p> <p>＜研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)＞ 「AED操作方法と救命行動訓練研修」を全職員参加にて実施しています。</p> <p>＜一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>奈良消防出張所の協力を仰ぎ、消防署署員の出張による講習(平成29年度は5月に開催)をしています。各部屋にAEDの設置場所を掲示しています。</p>	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞ 現場確認、応募時事業計画書、緊急時連絡網、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>事務室内には緊急時の連絡網とあわせて近隣病院の連絡先が掲示されています。</p>	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価で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>「奈良地区センター緊急時対策マニュアル」が策定されています。マニュアルは「災害発生時」「地震発生時」「風水害発生時」「犯罪発生時及び危険物発見時」「施設への爆破予告」「弾道ミサイルの発射対応」の対応方法が、それぞれに簡潔に示されています。評価対象外施設ですが、避難所となる可能性もあり、関連施設との連携をとっています。</p>	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><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29年度は4月と11月に地震と火災を想定した避難訓練を実施しています。また、その他に消防用設備を使用する研修も行っています。</p>	

(6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>火災の原因となる可能性の高い料理室では使用が終了するたびに「火気使用設備器具の点検」を行い、都度、施錠しています。自衛消防組織図は、人事異動の際等に適時アップデートしています。緊急時マニュアルには隔週勤務となるスタッフが適切に行動できるようA班とB班にわけ、それぞれの役割と対応方法が明記されています。災害時対応自動販売機を設置しています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>スタッフは近隣に居住しています。消防訓練等の機会にスタッフの緊急集合訓練あるいは帰宅訓練をして、実際の状況を把握したらいかがでしょうか。</p>

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
開館時は館長と副館長のいずれかが施設に在籍するシフト体制としています。また、職員の多く(現在は全員)が青葉区の在住者で構成されており、地域特性の理解と緊急時の対応力の強化を図っています。	

②協定書等のとおりの開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
「開館・閉館時職員チェック表」に開館時間と閉館時間が明記されています。	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
館内での閲覧(入口に情報コーナーを設置しています)、横浜市HP	
<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)>	
利用者がいつでも閲覧できる環境としています。当施設の入口付近に施設に関する情報を集約することで、来館者の情報アクセシビリティにも留意しています。	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
年間計画として研修計画を作成し、計画どおり実施しています。研修は各種業務スキルアップ、マネジメント、人材育成など多岐にわたり当施設の管理運営に関する内容が網羅されています。講師は館長を中心に必要に応じて法人本部や外部から講師を招いて行っています。	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
H29年度職員研修計画、H30年度職員研修計画、H29年度職員研修の実施状況、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)>	
H29年度実績(参加は新任者向けの研修を除き、全職員・スタッフ):「防災研修」「AED操作方法と救命行動訓練」「個人情報保護研修」「人権研修」「接遇研修」「事故事例研修」「新任スタッフ研修」、その他	
<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)>	
月1回の職員ミーティングでは、館長が講師となって日常業務における課題解決を目的として「ワンポイント研修」を実施しています。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・年度当初に研修計画を作成し、職員・スタッフが研修を受けやすい様に研修項目・内容等を周知し、全員参加で休館日に実施している。 ・専門的な技術・知識等を要するAED操作・救命行動・防火設備操作訓練等の研修については、青葉消防署奈良消防出張所や、委託警備会社の外部講師を招き、現場に即応した研修となる様に企画している。 ・常勤職員については、自己啓発のための外部研修費用が予算に組み込まれ、職員の資質・希望に応じた研修を受講できる仕組みがあり、事務局では、より研修に参加しやすい様に、外部研修情報を定期的に各施設に送っている。 ・研修受講は勤務時間として扱い、行政主催の研修や他団体の研修についても、勤務を交替する等柔軟に対応し、参加しやすい環境づくりに努めている。 ・研修後は、資料を回覧し、研修で得た情報は全体ミーティングで職員全員に説明し共有することで、さらなるスキルアップに繋げている。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>研修資料ファイル(「スタッフ研修」「外部研修」「他館見学レポート」)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>研修の参加に際しては勤務時間内での開催もしくは勤務扱いとしています。 年間の研修計画で予定されている研修のほか、常勤職員には法人から外部で開催される研修リストが送付されており、希望者にはできる限り参加できるよう配慮しています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している
<input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、スタッフノート、研修資料ファイル(「スタッフ研修」「外部研修」「他館見学レポート」)</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>職員が外部研修に参加した際は、研修資料等を回覧するなど組織内での共有を図っています。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 法人オリジナルの「接客ハンドブック」が作成されており、全ての職員・スタッフに配布されています。「接客ハンドブック」には接客マナーをはじめ接客における留意点やクレーム対応等が簡潔にまとめられており実用的です。部屋や業務ごとの受付手順等がまとめられたマニュアル(受付、部屋予約、図書予約マニュアル等)はいつでも受付で閲覧できる状態となっており、職員・スタッフが適時参照できるように配慮しています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
[資質向上の取組] ・業務目標管理制度を導入し、目標達成の振り返りと上司との面談を通して職員の能力・資質の向上を図っている。 ・年間計画に沿った研修を全職員で行い、また全体ミーティングでも、業務の改善案や苦情対応例の意見交換を行い、職員・スタッフの資質向上を図っている。 ・新人スタッフとベテランスタッフの組み合わせで業務に当たらせ、実務を通じた指導により新人スタッフのスキルアップを図っている。	ヒアリング、スタッフノート、他館見学レポートファイル <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)>
[情報共有の取組] ・業務上の情報や、スタッフ間の申し送りは「スタッフノート」に記入し、全職員で回覧し徹底させている。また常勤職員同士の連絡は「事務連絡」に記入し、常勤職員全員が揃った出勤日には、3人でミーティングを行い、情報の共有化を図っている。 ・毎月1回、休館日に全体ミーティングを行い、業務の振り返りや今後の自主事業等の計画を全職員に周知し、情報を共有している。	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 業務目標管理制度(を応用した仕組)を導入して、職員・スタッフの教育訓練の効果測定と業務の進捗状況のチェックを行い、スタッフのモチベーションの高揚を図っています。毎年8月には「他施設見学研修」を行っています。この研修はスタッフが任意で近隣の公の施設を選択し、利用体験を通じて様々な気づきを得ることを目的としています。同時に自身の業務を客観的に振り返る機会ともなっています。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報保護マニュアルが整備されています。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
平成29年度は6月に館長が講師となって全ての職員・スタッフの参加により実施しました。平成30年度はさらに10月に館長が外部研修に参加して、個人情報保護に関する最新情報を学び、後日、職員に共有しています。	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている
<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない	<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<p><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)></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>「個人情報保護に関する誓約書」は毎年すべての職員から取っています。</p>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>法人HPに「個人情報保護基本方針」が明示してあります。また、申込書等には個人情報の利用目的等が明示されています。</p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している
<input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>施設が管理する「自主事業申込書」「団体登録申込書」「図書貸出カード申込書」「図書貸出予約・購入希望申込書」など個人情報を記入する全ての申込書、「会員募集团体リスト」「自主事業講師連絡先」「職員住所録」等を目的に応じ適切に管理しています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(事務室、受付)、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)> パソコンにはチェーンロックが施されています。個人情報が記されたファイル等は施錠可能なキャビネットに保管されています。個人情報を保持しているパソコンにはアクセス権が設定されており、スタンドアロンにより運用され、USB等の電子メディアは金庫で保管されています。使用済みの個人情報が記載された用紙はシュレッダーで廃棄されています。	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 指定管理料、利用料金、自主事業における実費収入等は帳簿が適切に管理されており、円滑に収支決算書を作成しています。	

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)> 各種通帳(7冊)、会計書類ファイル(小口現金ファイル、協会払いファイル)、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)> 消耗品等の支払いにおいて3万円以上は法人(当施設から「支払何書伝票」を起票する)、3万円未満は当施設の小口現金で行うルールとしています。通帳は7冊(「小口現金」「自主事業(一般)」「自主事業(わんぱく)」「公衆電話」「印刷・コピー」「部屋利用料金」「ニーズ対応費」)保有し、用途と根拠の曖昧さを排除しています。また、受付スタッフ交代時および閉館前にはレジの現金有高を確認しています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、各種通帳(7冊) <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)> 当施設は各種通帳を7冊(前掲)を管理し、指定管理料が入金される通帳を法人が管理しています。法人と当施設間で金額に応じた支払い分担、入金項目に対する責任と役割を明確にしており、用途と根拠の曖昧さを排除しています。	

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)> H29年度収支報告書からアランダムに科目を指定して、確認しました。「音楽室の椅子購入」「書籍の購入」「ホワイトボード」の帳票等を確認しました。	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 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)>	
通帳はA金庫(と称する金庫)、印鑑はB金庫(と称する手提げ金庫)に入れて施錠可能なキャビネットで管理しています。なお、当施設には金庫が3種類あり、レジのつり銭はC金庫(と称する手提げ金庫)で保管しています。	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ニーズ対応費用途一覧、業務点検結果シート、サービス向上及び経費節減努力報告書、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)>	
各支出とも適正です。当施設における省エネを推進するため、LEDを順次計画的に導入しています。現在では1Fフロアの照明は殆どがLEDとなりました。近隣住民からの強い要望により、施設の裏側に防犯灯を設置しました(前掲)。なお、防犯灯の設置に際しては、当施設の管理区域外における利用者サービスとなることから、執行にあたっては所管課と十分に検討しました。	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費削減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・当協会は複数の指定管理施設を運営しているので、事務局による経理の一元管理がなされ、効率化が図られている。また、外注先についても複数管理のメリットを活かした選定ができ、経費の節減に繋がっている。 ・経費の節減を図るための省エネ対策として、日射調整断熱フィルムの利用、状況に応じた細やかな窓やブラインドの開閉、消灯等、職員が常に心がけると共に、市目標の冷暖房温度の設定をポスターで掲示、扇風機やうちわを置いたり、トイレの流水音発生器の設置等、利用者にも協力を呼びかけている。また照明のLED化も計画的に進めている。 ・経費を削減するため、使用済みのコピー用紙やチラシは裏紙を再利用、また、支出となるゴミと収入となるゴミ(紙ゴミ)を意識し、ゴミの仕分けを徹底している。 ・設備・備品等の軽微な修繕は可能な限り自前で行うことにより、迅速な対応と共に経費の節減に繋がっている。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>応募時事業計画書、H29年度奈良地区センター自己評価表、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>団体が複数施設を管理運営している実績を踏まえ、スケールメリットを活かした物品調達を行っています。日常清掃はもとより、小破修繕などを自前で行うことで経費の縮減を図っています。大掃除は利用者にボランティア参加を呼びかけています。エネルギー管理も積極的に行っています。省エネ推進の一環としてH27年から電気事業者を「エネット」へ変更しました。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
評価機関 記述	
<p><反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者アンケートを分析し、次年度の課題や改善テーマを抽出しています。アンケート集計結果には、前年度の結果と比較したコメントを記載して、取組に対するレビューを行っています。自己評価表の「今後の取組」は具体的でわかりやすく記述されています。運営目標をもう一段定量的に示すことができると、さらによくなると思います。</p>	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<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)> H29年度管理運営業務点検報告書、業務点検結果シート(H29年度総括)、ヒアリング、現場確認 <未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></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)> H29年度管理運営業務点検報告書に記された「指摘事項」は、実質的に指定管理者側から区に対して行った「施設をよりよくするための」相談事項です。したがって一般的な「指摘事項はない」と思われます。なお、当該相談事項は、区からの助言によりすでに改善がなされていることが確認できました。</p>	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<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)> 業務点検結果シート(H29年度総括)、H29年度奈良地区センター自己評価表、ヒアリング <協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></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)> 業務点検報告書や自己評価表を資料として、例年1月に区の担当者に報告および必要事項について協議しています。</p>	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・施設の運営目標は、現在の施設の様々な状況や、前年度の目標の未達成点を踏まえて設定し、館長、副館長で改善点等を協議している。全体ミーティングで全職員に目標を周知し、取組み方の検討や経過の報告等を行っている。</p> <p>・取組み方としては、稼働率アップについては、利用率の低い和室の茶道以外での利用を促進するために、テーブルや椅子等の備品を充実させたほか、全体ミーティングで、体育室のキャンセルによる空き室の広報方法を全職員で検討し、手作りの掲示を作成し、受付でのまめな声がけを実践している。</p> <p>・図書利用拡大についても、蔵書を増やすだけでなく、スタッフの他館研修の見学ポイントを図書にし、他館の良い部分をミーティングで発表し合い、館内に様々な掲示を作って図書の広報に努めている。また、秋からは、スタンプカードの作成による図書利用促進も図っている。</p> <p>・職員の育成は、通常研修のほか、ワンポイント研修を毎月実施。</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>H29年度奈良地区センター自己評価表、ヒアリング、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>目標設定においては、館長、副館長で改善点等を協議したうえで、全体ミーティングで全ての職員に周知しています。また、さらなる向上を目指して、新たな目標を設定したり、前年度の目標において達成した項目についても目標の改善を図っています。利用率の低い和室の茶道以外での利用を促進するためテーブル等の備品を充実させるなどの工夫や体育室のキャンセル時の広報を職員で検討する等取り組んだ結果、稼働率は向上しています。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>法人が管理している施設を一体となって管理しており、ノウハウの共有化、コストの削減を図っています。さらに、人材の育成に取り組んでいます。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>稼働率向上の余地はまだあります。クロス分析等で利用状況や利用者のニーズなどを掘り下げて調査・分析する良いと思われます。改善計画が方向性に留まっている項目も散見され、定量化が求められます。例えば、緊急時対応で「対応マニュアルの整備・見直し」が目標です。現状は「今後も随時見直していく」と定性的ですが、「H31年度は全体の30%を見直す」などと数値を示すと良いでしょう。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・国政選挙等に投票所として体育室を使用することについて全面的に協力している。 ・青葉区役所主催の住民健康診断(胃がん検診等)、0歳児や未就学児の子育支援事業、社会福祉協議会すこやか会の食事会等の事業に、区等と協力し部屋の優先的な利用を提供している。 ・行政の配布物の配架、チラシ・ポスターの掲出など、市区の広報への協力を行っている。 ・青葉区独自の市立図書館の取次ぎサービスや、「あおば区民文庫ボックス」でのリユース本の回収、「あおばリユース文庫」コーナーでのリユース本の提供を行っている。 ・青葉区役所の呼びかけに応じ「緑のカーテン事業」を「夏の省エネ対策」の一環として、継続的に実施している。 ・地域の小学校のクラブ活動や茶道体験への協力、また中学校の職場体験学習の受入等を積極的に行い、教育機関との情報交換・連携の機会にしている。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>応募時事業計画書、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>横浜市福祉局が取り組んでいるウォーキングポイントのリーダーを設置して、政策課題に応じた施策の実施に協力しています。この取組は当施設に興味がなかった方の誘客を促すことも目的に行われています。省エネルギーに関して空調温度設定、LED化などを積極的に推進しています。地域の中学校から職場体験を受け入れています。また、子育て相談ならびに育児教室に協力しています。</p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・各団体作品を展示できるショーケースを設置し、作品発表の場、会員募集PRの場として活用している。 ・CO2排出量抑制と資源再利用促進の一環として、「インカートリッジ里帰りプロジェクト」や「エコキャップ回収運動」の回収箱をロビーに設置し、運動に協力している。 ・プレイルームや受付等に季節に応じた飾り付けを行い、利用者の方々をの目を楽しませている。 ・利用者の方々公平な利用となるように、体育室の個人利用の受付方法を変更したことにより、当初は混乱もあったが、現在は利用者の方々にご理解いただいている。 ・有志のボランティアにより、体育室フェンスの調整や、木々の剪定が行われ、また年末大掃除には毎年多くの利用者の方々が駆けつけて下さるなど、当館は地域と共に発展してきた地区センターであり、今後も地域に根ざした運営を心がけていきたい。 	<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>応募時事業計画書、横浜市奈良地区センター案内リーフレット、部屋予約ガイド、現場確認、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>当日利用については、貸室のコマ割を予約状況に応じて柔軟に設定しています。具体的には個人利用を含めて1時間単位での貸し出しを行っています。これは利用者満足と稼働率の向上につながっています。地域の住民を巻き込み、利用者参画型の管理運営を目指すことに積極的に取り組んでいます。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>省エネルギーに関して、初期段階の対策を推進していますが、セントラル空調のエネルギー削減等、今後、一歩進んだ取り組みも期待します。</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事及び事業計画書等の作成・公表の項目
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	研修計画、窓口等の対応手順マニュアル等	特記仕様書における職員の雇用・配置体制に関する留意事項の項目
(3) 個人情報保護・守秘義務	個人情報に関する研修資料等	仕様書における個人情報保護に関する項目
(4) 経理業務	事業計画書、収支決算書等	-
(5) 運営目標	自己評価表、管理運営業務点検報告書、業務点検結果シート	基本協定書における事業計画書、事業報告書、自己評価、業務実施状況の点検、市による業務の改善指示に関する項目
(6) 組織運営及び体制全般(その他)	-	-
VI. その他		

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック				
I・地域及び地域住民との連携	(2) 地区センター委員会等	①利用者の要望の反映、施設管理運営の意見具申、自主事業の企画及び実施等について審議するために、各施設の運営に関する委員会を開催しているか？	レ 開催している	レ 開催している				
			レ 開催していない	レ 開催していない				
			レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している				
		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 課題を抽出していない	レ 課題を抽出していない				
			レ 特に課題がない	レ 特に課題がない				
			レ 非該当	レ 非該当				
		③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している				
			レ 一部対応策を実施していない	レ 一部対応策を実施していない				
			レ 対応策を実施していない	レ 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		
					レ 開催していない	レ 開催していない		
レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している							
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？	レ 課題を抽出していない			レ 課題を抽出していない				
	レ 特に課題がない			レ 特に課題がない				
	レ 非該当			レ 非該当				
③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している			レ 対応策を実施している				
	レ 一部対応策を実施していない			レ 一部対応策を実施していない				
	レ 対応策を実施していない			レ 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	
				レ 実施していない	レ 実施していない		その他	
				レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している			
			レ 課題を抽出していない	レ 課題を抽出していない				
			レ 特に課題がない	レ 特に課題がない				
			レ 非該当	レ 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				
			レ 一部対応策を実施していない	レ 一部対応策を実施していない				
			レ 対応策を実施していない	レ 対応策を実施していない				
			レ 非該当	レ 非該当				
			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				
(3) 意見・苦情の受付・対応	①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？		レ 情報提供している	レ 情報提供している				
			レ 情報提供しているが、一部不備がある	レ 情報提供しているが、一部不備がある				
			レ 情報提供していない	レ 情報提供していない				
	②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？		レ 設置している	レ 設置している				
			レ 設置していない	レ 設置していない				
	③苦情解決の仕組みがあるか？		レ 仕組みがある	レ 仕組みがある				
			レ 仕組みがない	レ 仕組みがない				
	④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？		レ 周知している	レ 周知している				
			レ 周知していない	レ 周知していない				
	⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？		レ 記録している	レ 記録している				
			レ 記録していない	レ 記録していない				
			レ 苦情等が寄せられていない	レ 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					
	レ 一部対応策を実施していない		レ 一部対応策を実施していない					
	レ 対応策を実施していない		レ 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						
	レ 公表していない	レ 公表していない						
	レ 苦情等が寄せられていない	レ 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窓口で「利用案内」等を備えているか？	レ 備えている	レ 備えている
			レ 備えていない	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(6) 貸出し、図書管理購入	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
	④図書の新規購入の際は、適切な選定をするため、利用者から希望をとっているか？	レ 利用者から希望をとっていない	レ 利用者から希望をとっていない	
レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)		レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)		
不備の数		0	0	
Ⅲ 施設・設備の維持管理	(1) 協定書の遂行に	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) 施設衛生管理業務	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
		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) 時対応の緊急	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	
		レ 定期的に行っている	レ 定期的に行っている	
	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？	レ 定期的に行っている	レ 定期的に行っている	
		レ 定期的に行っていない	レ 定期的に行っていない	
		レ チェックしている	レ チェックしている	
	(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？	レ 一部チェックに不備がある	レ 一部チェックに不備がある
			レ チェックしていない	レ チェックしていない
			レ 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
	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 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
			一部に職員に実施していない	一部に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
		レ 体制を確保している	レ 体制を確保している	
	一部に体制を確保していない	一部に体制を確保していない		
	(5) 防災業務	①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？	レ 評価対象施設であり、作成している	レ 評価対象施設であり、作成している
			評価対象施設だが、作成していない	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
		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
	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？	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
			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協定書等のおりに開館しているか？	レ 協定書等のおりに開館している	レ 協定書等のおりに開館している
	協定書等のおりに開館していない	協定書等のおりに開館していない		
	③事業計画書・事業報告書を公表しているか？	レ 公表している	レ 公表している	
	公表していない	公表していない		
	(2) 職員の資質向上・情報共有をを図るための取組	①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)	レ 作成しており不備がない	レ 作成しており不備がない
			作成しているが不備がある	作成しているが不備がある
			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)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			一部に職員に実施していない	一部に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	
		情報共有していない	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	
	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		
	作成していない	作成していない		
	(3) 個人情報保護・守秘義務	①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？	レ 整備している	レ 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？	レ 明確化し、周知している	レ 明確化し、周知している
			明確化しているが周知していない	明確化しているが周知していない
		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)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			一部に職員に実施していない	一部に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)	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
			一部に職員から取っていない	一部に職員から取っていない
	取っていない	取っていない		
	⑤個人情報収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？	レ 適切に収集している	レ 適切に収集している	
		適切に収集していない	適切に収集していない	
	⑥個人情報収集した際には、適切に使用しているか？	レ 適切に使用している	レ 適切に使用している	
		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？	レ 適切な措置を講じている	レ 適切な措置を講じている	
		一部適切な措置を講じていない	一部適切な措置を講じていない	
	適切な措置を講じていない	適切な措置を講じていない		
	(4) 経理業務	①適切な経理書類を作成しているか？	レ 適切に作成している	レ 適切に作成している
			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
			適切に作成していない	適切に作成していない
		②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	レ 役割分担を明確にしている	レ 役割分担を明確にしている
			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
仕組みを設けていない			仕組みを設けていない	
③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？		レ 明確に区分している	レ 明確に区分している	
		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用に関し、伝票が存在するか？		レ 存在する	レ 存在する	
		存在しない	存在しない	
⑤適帳や印鑑等を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している		
	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？	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		
	目的に沿わない支出がある	目的に沿わない支出がある		
評価対象外施設	評価対象外施設			
(5) 運営目標	①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？	レ 全て反映されている	レ 全て反映されている	
		一部反映されていない項目がある	一部反映されていない項目がある	
		全て反映されていない	全て反映されていない	
	②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？	レ 前年度評価で改善する項目が無い	レ 前年度評価で改善する項目が無い	
		全て対応している	全て対応している	
一部未対応の項目がある	一部未対応の項目がある			
③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？	レ 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	レ 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い		
	年に1回以上は協議している	レ 年に1回以上は協議している		
協議されていない	協議されていない			
不備の数			0	0
不備の合計			0	0