

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市山内地区センター 評価シート

評価機関名：株式会社フィールズ

令和6年10月

目次

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

評価結果の総括

※協定書等で定めた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。協定書等で定めたとおり(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>[主な取り組み]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域の4連合自治会の代表の方に地区センター委員をお願いし、幅広い視点からのご意見・要望をお聴きして館の運営に反映している。 ・地域の4連合自治会に依頼して自治会・町内会加入の全世帯に「地区センターだより」の回覧を依頼している。 ・地域のまつり等に出向き、地域の情報、要望等の把握に努めている。 ・館内に地域情報の掲示スペースを設け地域の行事や防犯・防災等の情報を掲出するなど、地域情報の周知について連携・協力を行っている。 ・センターまつりでは、障害者施設の出店を受け入れている。 ・小中学生の施設見学や職場体験活動の受入等を行っているほか、「こども110番の家」に登録し子供達の安全活動にも取り組んでいる。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・センターでは地域のイベントがあれば可能な限り出かけ地域の特性を把握し地域住民との連携を図っています。特に多世代交流に力を入れています。地域の教育機関との連携を重視し小学校、中学校と共に様々な事業に取り組んでいます。小学生の街探検でセンターの見学を受け入れ中学生の職場体験も快く受けています。放課後の安全な居場所づくりにも力を入れ「こども110番の家」に登録して活動しています。放課後は小中学生でにぎわう場所となっています。 ・地域の4連合の自治会とは長年良好な関係を維持し地区センター委員会でも運営や部屋の稼働率に関してお褒めの言葉をいただいています。館長は今後多世代の利用に力を入れていきたいとの考えから現在センター委員に学校関係者も参加していただけるように働きかけています。
II ・利用者サービスの向上	<p>[主な取り組み]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者会議、利用者アンケートで出された意見等については、一つ一つ対応を検討し、設備・備品の改修、接遇の向上等につなげている。 ・利用料収入の一定割合の金額を利用者還元として、施設整備・機器購入等に充てている。 ・利用者からの苦情等については記録に残し、対応方針も含めて館内掲出等により公表している。また、職員・スタッフがその情報を共有することにより、接遇の向上等につなげている。 ・利用案内、自主事業の募集等については、区の「広報あおば」への掲載、チラシ等の館内掲出、地域の全戸に回覧するセンターだより、ホームページ、FM放送でのPRなど様々なチャンネルを活用して幅広く広報している。 ・「CS(顧客満足)からCD(顧客感動)へ」を目標にした研修を行うなど、満足度向上に力を入れて取り組んでいる。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者への広報手段として、利用案内、自主事業の募集等については、区の「広報あおば」への掲載、チラシ等の館内掲出、地域に回覧するセンターだより、ホームページ、FM放送でのPRなど様々なチャンネルを活用して幅広く広報しています。多くの世代がそれぞれ目にしやすい媒体を工夫しています。新館長就任よりセンターだよりを季刊発行から毎月発行にしてよりきめ細かい広報となるように努めています。 ・「や」やさしい笑顔と快適な雰囲気のある施設「ま」満足度を高めるサービスの向上に努める施設「う」敬う気持ちを生み出す相互交流の場としての施設「ち」地域のだれもが楽しく利用できる施設を地区センターの運営の目標に掲げ明るい挨拶をしています。名札の位置も適切です。「CS(顧客満足)からCD(顧客感動)へ」を目標にした研修を行うなど、満足度向上に力を入れて取り組んでいます。
III ・施設・設備の維持管理	<p>[主な取り組み]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・建物・設備等の保守管理及び定期清掃は山内図書館が行っているが、日常の清掃等については、業者に委託し、午前の3時間をかけて廊下、トイレ等の共用部分を念入りに行き清潔な環境を常に保っている。 ・備品管理については、台帳等との突合せを定期的に行い、新規購入・廃棄処分の確認に遺漏のないようにしている。 ・市役所ごみゼロルート回収の分別基準の順守徹底はもとより、ゴミの減量化、省エネ行動の指針を定めるなど環境問題に積極的に取り組んでいる。 ・日常の維持管理に加えて年2回の点検・清掃期間を設け、設備・備品等の清掃と安全性のチェックをきめ細かく行っている。 ・建物周辺には花壇や小さなビオトープを作って、美観と潤いの向上を図っている。 ・設備の改修や備品の更新等については、安全性、作動状況等を考慮するとともに利用者ニーズに応えたものとなるようにしている。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常清掃は専門業者の職員が行うほか、スタッフが定期的にチェックをして清潔を保っています。 ・日常の維持管理に加え、年1回点検・清掃期間を設け、設備や備品の清掃と安全性の確認をしています。館内各所に生花を飾り、玄関先に鉢植えを置き、花壇やビオトープを作り美観を整えています。 ・最新の「分別一覧表」を事務室に掲示し、紙類の分別やプラスチックなどを市の分別ルールに沿って行っています。 ・施設・設備の老朽化が目立ってきており、設備の改修や備品の更新は、安全面を考慮するとともに、予算をふまながら利用者の要望に応えるよう配慮しています。避難誘導灯のLED化を行うなど経費節減に配慮しながら施設の維持管理をしています。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV・緊急時対応	<p>[主な取り組み]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当協会の緊急時対応の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。 ・緊急時対応災害発生時の措置を事務室内に貼り、いざという時に迅速でスムーズな対応ができるようにしている。 ・青葉消防署の指導、立会の下、避難誘導訓練、消火・通報訓練並びにAED操作訓練を継続して行っている。 ・同一建物内の山内図書館と合同防災訓練を行うとともに日常の連絡体制にも遺漏のないようにしている。 ・館内にモニターカメラ7台を設置し、事務室で集中監視しているほか、防犯カメラ設置や盗難・事故防止のポスターを館内各所に掲出し注意喚起している。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年度末に「事故防止及び発生時対応マニュアル」の内容をミーティングで確認し、変更があれば改訂して共有しています。ミーティングに不参加の職員は、伝達研修を行っています。 ・「災害時における施設利用の協力に関する協定」を作成しています。緊急時や災害時には常勤職員が対応し、迅速に帰宅困難者を受け入れられるよう備えています。災害備蓄品は、迅速に提供できるよう、品物別に整理し収納しています。 ・モニターカメラ7台で館内を集中監視し、階段や3階フロアなど1階での見過しを補完しています。盗難などのポスター掲示や利用者への声かけを行い注意喚起しています。 <p>【提案事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・立地の利便性や利用実績があることから緊急時や災害時に利用者にとってほしい行動を示した利用者向けの簡易マニュアルを作成し、利用者に参照を促し協力して迅速に安全な行動が取れるよう備える事を提案します。
V・組織運営及び体制	<p>[主な取り組み]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受付業務、点検業務などスタッフの担当業務について詳細なマニュアルを作成し、これに基づいた研修を行い的確な業務の推進に取り組んでいる。 ・スタッフの業務交替時には、ミーティング形式の引き継ぎを行い、業務日誌では記載しきれない留意点等を伝達するなど、確実に情報共有できるよう取り組んでいる。 ・個人情報保護については、基本方針、取扱規程、マニュアルを作成し、個人情報の収集は必要最小限としている。また、関係書類は鍵のかかる書庫に保管するなど、適切な管理を行っている。 ・業務に対する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。 ・複数施設を管理運営しているメリットを生かし、同一備品やコピー用紙等は当協会事務局が一括購入するなどにより、経費の節減を図っている。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・“CS(顧客満足)からCD(顧客感動)へ”を目標にした接遇研修を行い、オリジナルの「接遇ハンドブック」の活用とともに、利用者に満足してもらえるよう努めています。 ・研修計画に基づく研修やミーティングでの業務改善案や苦情対応事例検討を通して職員の資質向上に取り組んでいます。 ・スローガン「集まる・つながる・笑顔になる」を掲げ「心と心のふれあい」を大切にしています。仲間づくりや交流の輪を地域に広げる施設を目指し、利用者の多様化と地域貢献度や利便性の向上を図っています。 ・考えうる経費削減は既に行っています。毎月業者に依頼のアルコール除菌や消臭剤の交換を職員が行うよう変更し従前より50%程の経費を削減しています。 <p>【提案事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・昨今の自然災害を考慮しつつ、ガラスケースの飛散防止策やピアノなどの転倒防止の再確認を行うことを提案します。
VI・その他	<p>[主な取り組み]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・青葉区役所、青葉税務署の事業に対する部屋の優先利用をはじめ、救命講習会や子育て支援事業などを区等と協力して行っている。 ・行政の配布物の配架、チラシ・ポスターの掲出など、市・区の広報に積極的に協力している。 ・よこはま緑の街づくり基金、インカートリッジ里帰りプロジェクト、エコキャップ回収運動等に係る募金箱や回収箱をロビーに設置し、こうした運動に協力している。 ・オリンピックやワールドカップなど大きな世界大会の時は随時ロビーのモニターを開放しリアルタイムで情報を提供している。 ・利用者の応募で制定したマスコットキャラクターを、メッセージカードやチラシ・ポスターなどに幅広く使用して、当館への親しみ感を増していただくようにしている。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地球環境を守っていく姿勢を鮮明に打ち出し行政とともに様々な取組をしています。資源を大切にする試みとして、よこはま緑の街づくり基金の募金箱、インカートリッジ里帰りプロジェクト、小学校のエコキャップ回収運動の回収箱をロビーに設置し協力しています。また青葉区役所によるリユース本の回収、提供を行っています。フードロス対策としてのフードバンクにも協力しています。 ・熱中症予防の呼びかけとして「横浜市暑さ対策方針」等に基づき、利用者に注意喚起を行っています。 ・青葉区役所、青葉税務署の事業に対する部屋の優先利用をはじめ、救命講習会や子育て支援事業などを区等と協力して行っています。選挙の際には期日前投票の投票所として協力しています。 ・オリンピックやワールドカップなどの時はロビーのモニターを開放しリアルタイムで情報を提供して多くの地域住民の輪が広がっています。

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>・地域のまつり等のイベントにも出向き、地域の情報、要望等の把握に努めている。 ・地域の4連自治会に出向き依頼して、自治会・町内会加入の全世帯に「地区センターだより」を回覧しているほか、掲示板への掲出もお願いしている。 ・館内に地域情報のスペースを設け地域の行事や防犯・防災等の情報を掲出するなど、地域情報の周知について連携・協力を行っている。 ・地域の小・中学生の施設見学や職場体験活動の受入等を積極的に行い、地域の教育機関との情報交換・連携の機会にしている。 ・イベント時の野菜やお花販売また食事の販売等をお願いしている</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>現場確認・資料(事業報告)・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>・館長は地域のイベントにも出向き、地域の情報、要望等の把握に努めています。 ・連自治会長会議に事務局の職員が毎回出席し情報交換をすると共に、館長は「地区センターだより」を毎月自治会役員へ自治会・町内会への回覧、掲示板への掲出を依頼し、顔を合わせて地域との関係を深めています。 ・地域の小学生の施設見学や小・中学生・特別支援学校の職場体験の要請に積極的に協力しています。</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>R6年6月22日開催の地区センター委員会では5人の出席を得て開催されています。利用者の要望から希望の多かった講座を順次開催、また利用状況の報告などから稼働率の高さをほめていただくなど良好な関係を築いています。</p>	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(地区センター委員会議事録・事業報告書・職員ミーティング会議記録)ヒアリング</p> <p><課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>職員間で話し合い課題管理表に課題を抽出し、優先順位をつけ対応できるものから対応しています。</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対応して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 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)> 現場確認・資料(事業報告書・地区センター委員会議事録)・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>職員で話し合いできるものは、できるだけその場で結論を出して対応しています。卓球室の更衣室に関しては清掃はもちろん整理整頓を心掛け、気持ちよく着替えができるように改善しています。</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、中学校・社会福祉協議会・スポーツ推進員などと幅広く協力・連携しています。自治会イベント協力、チラシ回覧、障がい者団体の生産物販売などです。地域ケアプラザと協力して「みんなで脳活レク」や「認知症サポーター養成講座」の開催などをして多世代交流の場となっています。小・中学生の職場体験、障害施設イベント時の喫茶店開設、障がい者施設の生徒さんの体験受入れも積極的に行っています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

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 checked="" type="checkbox"/> 開催している
<input type="checkbox"/> 開催していない	<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>利用者会議は年2回開催しています。地区センターの運営をテーマにして1回、センター祭りをテーマにして1回行っています。R5年2月24日開催の利用者会議では31団体の方が参加され活発な意見交換がされています。</p>	

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 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
<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・資料(利用者会議議事録 スタッフミーティング記録)</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>利用者会議では活発な意見が出ますが、職員間で話し合い課題を抽出しています。活発に意見を出し合いその中で回答できるものはお答えし利用者の方からも回答が出たりします。部屋での飲食ができるようにしてほしいとの意見についてはできるように検討すると答えています。前の団体が時間を守らないとの意見についてはお互いに気持ちよく利用できるようにお願いしています。</p>	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング 資料(利用者会議議事録)	
<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)>	
利用者会議の意見は、課題を抽出し早急にミーティングで話し合い、対策をとります。利用物品の要望はできる範囲でニーズ対応費を使ってお応えできるようにしています。グランドピアノの調律費、料理室用サンダルなどをニーズ対応費で賄っています。	

(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:R6.2実施分 配布枚数650枚 回答件数478件 回答率73.5パーセント)	
<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)>	
年1回のアンケートは、毎回高い回収率です。結果を分析、課題を抽出しています。また、自主事業の講座ごとにアンケートを実施しています。スタッフの対応や自主事業で扱ってほしいテーマ、設備や備品についてなどの質問項目があり多くの意見が寄せられています。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<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 資料(利用者アンケート集計結果、利用者アンケート意見 スタッフミーティング議事録)</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>多くの方から回答が寄せられています。自由記入欄に感謝の言葉も多くあり、また多くの意見や要望が寄せられています。スタッフ間で話し合い、これらに対して一つ一つ内容を検討し、分析し、課題を抽出しています。アンケートでは属性なども把握しています。</p>	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<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 資料(利用者アンケート集計結果、利用者アンケート意見 スタッフミーティング議事録)</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>寄せられた多くの要望に対して職員、スタッフで話し合い施設のみで対応できるものや法人で検討を要するもの、行政に伝えて話し合うものなど優先順位をつけ対応しています。要望に対してニーズ対応費の活用で対応できるものは積極的に対応しています。(例集会室用移動フィルムミラー、ロビー用エキストラテーブル購入等)またハード的な対応だけでなく、ピアノの調律回数を増やしたりもしています。</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・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 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"/> 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）> 現場確認・資料（アンケート結果）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>利用者会議、地区センター委員会で公表しています。アンケートで寄せられた意見を公表しています。事業報告書や委員会議事録、利用者会議事録等を館内に設置して誰でも自由に閲覧できるようにしています。</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 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"/> 情報提供しているが、一部不備がある
<input type="checkbox"/> 情報提供していない	<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>1・3階の掲示で情報を提供するだけでなく、問い合わせがあれば窓口で説明しています。</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 checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>ご意見箱は1階に設置しています。記入代があり用紙(皆様の声をお聞かせください)がともに置かれています。</p> <p><設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>部屋利用確認書には意見を記入する場所を設けて、お部屋を使った感想を記入いただいています。</p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認 資料(「苦情解決マニュアル」)ヒアリング</p> <p><仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>苦情要望についてはスタッフミーティングで情報共有し、意見交換して館全体で対応しています。</p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>フローチャートで簡潔にして掲示しています。また団体HPで苦情の受付方法を周知しています。解決方法については利用者会議の場で説明しています。</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input 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>苦情対応報告書にミーティングで話し合ったことを含めわかりやすく記録しています。今後の対応に生かせるように苦情内容だけでなく対応結果を記載しファイリングしています。</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>資料(苦情対応報告書 スタッフ引き継ぎノート) 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>苦情等の発生都度、常勤3名を中心にとスタッフで話し合いすぐに対応できるものはすぐ対応しています。また、検討を要するものについてはスタッフミーティング等で検討し、内容に応じては事務局に共有し必要に応じて区の地域振興課に相談しています。事例として、卓球ダブルスでの練習を許可してほしいとの意見には練習室について広さを説明し無理であることの理解を得ています。</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・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>現場確認 掲示 資料 ホームページ 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>まず利用者に掲示の可否を投書の際に意思表示していただき、可能であれば、「お客様の声」とともに「山内地区センターからの回答」を記載し、館内掲示で公表しています。他に地区センター委員会や利用者会議で必要に応じて公表しています。</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"> ・当協会の経営方針や当館の運営目標、利用方法を館内に掲出し、常に公平性・透明性を図り、期待と信頼に応えている。 ・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「利用のしおり」を作成し、利用者に配布している。 ・ホームページでは、上記の内容に加えて部屋の写真、自主事業のお知らせ、など幅広い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、館内にポスター等を掲出するなどにより、周知の徹底を図っている。 ・地域の全戸回覧である「地区センターだより」で施設情報を地域の皆様に周知しているほか、自主事業の募集等については、ホームページ、区の「広報よこはま青葉区版」等に掲載している。 ・上記のほか、地域のFM放送「エフエムサルース」に出演し自主事業の開催案内と併せてその時々々の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>現場確認 (掲示 配架)ヒアリング ホームページ</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・多様な方法で情報提供しています。毎月発行のセンター便りは地域の自治会を通じて回覧すると共に、ホームページ、区の「広報よこはま青葉区版」等に掲載しています。 ・上記のほか、地域のFM放送「エフエムサルース」に出演し自主事業の開催案内を提供しています。 ・利用する方がわかりやすいように館内入口には大型モニター等を置き、部屋利用状況等が一目で分かるように表示しています。

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>入口には、館内の当日のイベント案内、ロビーには、複数台のモニターに各部屋の予約状況や予定が表示されており、利用者にとって自身の参加するイベントや予定の場所と時間が一目で分かるようになっています。</p>	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる	<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる
<input type="checkbox"/> 閲覧できない	<input type="checkbox"/> 閲覧できない
評価機関 記述	
<p><閲覧できない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用要綱はロビーの壁に掲示してあります。</p>	

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(予約ガイド・ホームページ) 現場確認 ヒアリング</p> <p><行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> WEB予約ができ2か月先の部屋予約は、予約システムで月2件までエントリー予約を受付、締切後システム上で抽選を行っています。法人が4つの地区センターで指定管理者となっているので地区センター1箇所登録をすると4施設の登録も完了する仕組みです。誰もが予約しやすいように様々な方法(窓口、電話、Web)で受付申し込みに対応しています。その上で、抽選して公平性を保っています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料 (事業報告書・事業計画書・スタッフミーティング議事録)ヒアリング</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 採用時には法人で新採用職員として人権・個人情報の保護についての研修を受けています。月1回の職員ミーティングの中で研修計画に沿って実施しています。R5年度は1月15日に館長が講師となって実施しています。広報横浜の人権特集号の数年間分の資料を用いて実施しています。</p>	

①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

指定管理者 チェック		評価機関 チェック	
<input checked="" type="checkbox"/> 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			
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(自主事業報告書 事業報告書)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)></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)> 事業報告では年齢別の利用者数を把握し多世代の利用につながるように工夫しています。自主事業の募集対象を65歳以上の男女、一般、わんぱく(小学生)、親子と意識して分類し企画しています。地域住民との会話の中でニーズを汲み取り毎年新しい企画を計画しています。小学生向けの事業は、休みの期間を中心に開催されており、参加しやすい配慮がなされています。一般向けの事業は、多くの世代が参加できるように工夫しています。</p>			

※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			
<p><実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・自主事業は、計画通りに実施しています。前年から自主事業の計画を組み立て、事業計画書として書面に落とし、収支概算も計画しています。自主事業は多世代交流を意識し地域のニーズに沿って進めています。利用者のニーズに応じてボランティア団体「ばそこん横丁」との共同講座を開催しています。自主事業終了後はアンケートや感想文などを取り、次回の計画の参考にしていきます。</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 type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設(＝貸出を行っていない施設)	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設(＝貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<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><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>	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・広報紙については、「地区センターだより」を毎月発行し、地域の4連合自治会に依頼して、この連合自治会に加入している全世帯に回覧している。</p> <p>・自主事業等については、募集案内を館内に掲出している。</p> <p>・当協会のホームページに山内地区センターのホームページを設け施設案内を広報しているほか、自主事業の募集案内等を周知している。</p> <p>・地域のFM放送(エフエム・サルース)に出演し、自主事業の募集や施設案内等のPRを行っている。</p> <p>・区の「広報よこはま青葉区版」に自主事業の募集を掲載し、区民全体に広報している。</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>掲示物、HP、資料(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>・「山内地区センター便り」を毎月発行し地域の自治会を通じて地域住民に回覧し地域の掲示板に掲示を依頼しています。情報は実施予定の自主事業を中心とした情報を発信しています。</p> <p>・地域のFM放送(エフエム・サルース)に出演し、自主事業の募集や施設案内等のPR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"> ・当協会オリジナルの接遇ハンドブックを作成し、研修で接遇の基本を学んでいる。この研修に基づき「CS(顧客満足)からCD(顧客感動)へ」を目標にしたサービスを推進している。 ・来館者には必ず挨拶・声掛けを行い、気軽に気持ち良く利用していただくよう努めている。 ・予約受付では、利用日、利用時間帯、キャンセル料が発生する日等をカレンダーを使って利用者と確認しながら、分かり易く説明している。 ・利用者に対する言葉づかいで気になる場合には、その場で注意することはもとより、毎月のミーティングで注意喚起している。 ・利用者に不快感を与えないようユニホームの着用と併せて服装・髪型等も適切なものにするよう徹底している。 ・受付での待ち時間を短くするため、スタッフのパソコン技術の向上を図るとともに、パソコン台数を増強する等により事務処理の正確性、迅速性の向上を推進している。 	<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> <ul style="list-style-type: none"> ・来館者には必ず挨拶・声掛けを行い、気軽に気持ち良く利用していただくよう努めています。利用者の様子を見て積極的に声をかけています。 ・協会独自の接遇ハンドブックは全職員が保有し、毎年の職員研修の中で継続して確認しています。業務のマニュアルを作成しブラッシュアップを行い質を高めています。

(9)利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。＞(400字以内)＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用実績では、コロナの影響ゼロからのスタートだったが年々増えて利用者数は年間で13万人まで増えた。部屋の稼働率も平均で約71%まで持ち直してきた。部屋別では音楽室、集会ホール等が高いが、料理室、和室等は低い。時間帯別では夜間の利用率が比較的低い。コロナも終了に向かっていっているので夜間や料理の企画も取り入れていきたい。 ・アンケート・意見等では、スタッフの接遇・館内の清掃状態は非常に高い評価をいただいているが、引き続き、利用者の意見を踏まえた適切な対応をとるよう努めていく。 ・設備等については全体的に老朽化が進んでおり、空調、トイレの改善等、様々な要望があるが、予算等も踏まえながらニーズに即したものとしている。 ・自主事業申込をホームページからできるようにR6.9から開始する。また全部屋ネット環境を整えR6年度中には完備する。 	<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> <ul style="list-style-type: none"> ・毎年高い稼働率を維持しています。利用実績では、R5年度は利用者数は年間で13万人、部屋の稼働率も平均で約71%まで持ち直してきました。部屋別では音楽室、集会ホール等が高いが、料理室、和室等は低く、時間帯別では夜間の利用率が低いことが課題としてとらえています。今後は夜間や料理の自主講座を企画し稼働率アップを検討しています。

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞

若い世代の利用増のためにも時代の変化に柔軟に対応してサービス向上を目指しています。CD(顧客感動)を目標にサービス向上に取組の結果、利用者アンケートではスタッフの対応について高い評価を得ています。利用者の声に応え、ニーズ対応費で備品を購入やロビーの配置工夫等ハード・ソフトの両面から向上を図っています。部屋予約・自主事業申込共にPCやスマホからできます。

＜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)＞

利用者サービスとしては基本的な事柄になると思いますが、アンケート結果の公表に際して地区センター側の対応策も記載されるとよいでしょう。また、窓口を利用案内を設置されることも検討されることが期待されます。

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 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 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)>	
図書館と合築の施設で、管理事項や内容及び主体、経理負担が示された「特記仕様書」に基づき専門業者への委託契約などが行われています。施設の景観を維持するため外構の清掃及び植栽の管理、駐車場の維持管理などを図書館の指定管理者と協力して管理しています。	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	<input 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"/> 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)>	
清掃は専門業者の職員が作業を行っているほか、スタッフが午前、午後、夜間とチェックし清潔を保っています。トイレは「トイレ点検チェック表」で清潔、異常の有無を確認しています。トイレトペーパーの補充がなされています。	

(2) 備品管理業務

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

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

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p><揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>電子ピアノ、ベビーシート、パソコンなどの新規購入品とグランドピアノ、デジタルサイネージ、複写機など5点の高額備品の存在を確認しました。</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>備品は、作動状況、損傷状況などを常にチェックし、正常な状態に保つと共に、迅速な修繕、更新に努めています。</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 checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><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>「産業廃棄物ルート回収分別一覧表」に則り、ゴミは外のゴミ置き場に収めています。館内外でのゴミの長期間放置されている状況は見受けられませんでした。</p>	

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 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 type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>最新の「分別一覧表」を事務室内に掲示し、市の分別ルールに沿って紙類の分別やプラスチックなどを分別しています。</p>	

(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"> ・休館日とその翌日以外の毎日、廊下、トイレ等の共用部分の清掃を行っているが、更に各時間帯毎に点検表に基づいて館内を見回りし、損傷状況の確認とともに汚れの目立つ部分を清掃している。 ・ロビー等の利用者が多く集まる場所については掃除機での清掃も行っている。 ・建物周辺については、午後の時間帯を中心にゴミの散乱状況等チェックし、清潔な美観の維持に努めている。 ・貸出物品については、気持ちよく使用していただくため、随時、清掃を行うとともに作動状況もチェックしている。 ・日常の維持管理に加えて年1回(夏)の点検・清掃期間を設け、設備・備品等の清掃と安全性のチェックを念入りに行っている。 ・プレイルームの遊具等は、日々の安全チェックとともにきめ細かな清掃を行っている。 ・学習コーナーは、入替時間毎に机の清掃、空気の入換えを行い、冬季には加湿機を設置するなど、快適な学習環境づくりに努めている。 	<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>現場確認(館内・外構など)、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>日常の維持管理に加え年1回、点検・清掃の期間を設け、設備・備品の清掃と安全性の確認をしています。玄関先に鉢植えを置き、花壇やビオトープを作り美観を整えています。</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>施設・設備の老朽化が目立ってきていますが、レクホール女子更衣室の換気扇修繕や避難誘導灯のLED化などを行い施設の維持管理に努めています。設備の改修や備品の更新などには、安全性や行動状況を考慮するとともに予算をふまえながら利用者の要望に応えたものになるよう配慮しています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

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 checked="" type="checkbox"/> 作成している
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<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>「緊急時対応(危機管理対策)マニュアル」を作成しています。</p>	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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、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"/> 協定書等のとおり実施していない
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p><警備の内容についてチェック又は記述して下さい。></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)</p> <p><協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>施設にかかる委託契約業務は、合築の図書館が担っており、機械警備は、その対象になっています。</p>	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング</p> <p><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>各室の鍵は鍵箱に保管しています。鍵箱の鍵は、指定の場所に施錠して保管しています。館長と2名の常勤職員がエントランスキーを持っています。緊急時や災害時は、3名のいずれもが館内に入室し、災害時に帰宅困難者の受け入れが可能になっています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p><定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>外回り、各室扉・窓の開閉・施錠、消灯などの点検(午前・午後・閉館時)を行い「山内地区センター設備安全点検表」に記録しています。</p>	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている	<input 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"/> 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 type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<p><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)></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>空調機の異音、玄関自動ドアや各室の机や椅子の不具合、エレベーターの安全確認などを定期的に行い「山内地区センター設備安全点検表」で確認しています。</p>	

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 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><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)></p> <p>テーマ:行政から届く事故事例の検討、ミーティングでのマニュアルの確認、事故防止研修 対象者:全職員</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>年度末に「事故防止及び発生時対応マニュアル」の内容をミーティングで確認し、業務変更があれば改訂して職員間で共有しています。ミーティングに参加できなかった職員には伝達研修をしています。市や区から送られてくる事故連絡事例を職員間で検討しています。今年度は「事故防止研修」を(10月21日)に行う予定です。</p>	

(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。></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない </div> <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)></p> <p>テーマ:AEDによる救命・救急研修 対象者:全職員</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>消防署関係者を講師として、緊急通報、AED操作、CPCR(救命救急講習)を毎年3月に実施しています。消火器の使い方、人工呼吸など実践的な研修を行い、全職員が事故発生時や災害時に初期対応ができるようにしています。</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)></p> <p>現場確認、資料(関係機関連絡先、119番災害時発生措置)、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>緊急連絡網を作成し職員に配付しています。全職員が参加しているSNSを活用し、迅速に連絡できるようにしています。</p>	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<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"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
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>「災害時における施設利用の協力に関する協定」を作成しています。緊急時や災害時には、エントランスキーを持参している常勤職員3名が対応して、帰宅困難者を受け入れられるようにしています。学習コーナー室の収納棚に災害時の備蓄品を収納しています。備蓄品は、品物別に収納され、直ぐに取り出せるよう整えています。</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>「山内図書館・山内地区センター消防計画」を作成しています。避難誘導で求められるスキルを的確に身に付けられるよう努めています。山内図書館と合同で青葉消防署元石川出張所の担当職員の指導を受け避難訓練(2024年9月17日)を実施しています。</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>モニターカメラ7台で館内を集中監視し、階段や3階フロアなど階下での見過しを補完しています。青葉警察署員から「不審者に対する安全な対応について」の講義を受けるとともに、不審者への対応をシミュレーションして利用者と職員の安全を守ることを学んでいます。(2023年9月19日)利用者への声掛けや見守りを随時行い、事故・盗難等の未然防止に努めています。</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>利便性が良く、利用実績があることから、緊急時に利用者にとってほしい行動を示した、利用者に向けた「緊急時・災害時簡易マニュアル」などを作成し、利用者に参照を促すなどして、緊急時に館内にいる方の協力を得ながら対応できるよう備えると良いと思います。</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)＞	
常勤職員3名で常勤職員はいずれかが施設に在籍するシフトを組んでいます。スタッフは、午前、午後、夜間と時間帯で交代制です。職員は全職員21名中19名と90%以上が地元採用(青葉区)で近隣に居住しているので災害時には素早い参集が可能です。職員間の人間関係が良い状態で、あるべき姿や共通の目的や目標の浸透がなされており、職員が一丸となって積極的にサービス品質の向上に努めています。	

②協定書等のとおりに開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
＜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)＞	
最近の気候変動を踏まえ、暴風雨や大雪などの場合には、利用者の健康への影響なども考慮し、開館時間前や閉館後であっても風除室やロビーを解放するなど、利用本位の柔軟な対応を心がけています。	

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)＞	
青葉区のホームページ、館内設置	
＜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)＞	
自由に閲覧できるよう正面入口のコーナーに置いているほか、青葉区のホームページでも公表しています。	

(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 checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない
<input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある	<input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>毎年職員の研修実施計画書を作成しています。今年度研修実施計画書は全職員・スタッフを対象に「個人情報保護」「人権啓発研修」「AED操作訓練」その他内容は業務スキルアップ、マネジメント、個人情報・人権研修、危機管理など当施設の運営に関する内容となっています。また他地区センター見学の研修を行い、他地区センターとの交流や情報交換に役立てています。</p>	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></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)></p> <p>新任職員実務・接遇研修、AED取り扱い研修、個人情報研修、防犯研修、人権研修、全職員対象</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>オリジナルの「接遇ハンドブック」を作成し、“CS(顧客満足)からCD(顧客感動)へ”を目標にした接遇研修を行うなど、満足度向上に力を入れて取り組んでいます。</p>	

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・スタッフが研修を受けやすいよう、当協会の全体研修も含め研修は休館日に実施している。また、年度当初に研修計画を作成し研修項目・内容等を周知している。</p> <p>・専門的な技術・知識等を要する研修については、外部講師を招き、的確で掘り下げた研修となるよう企画している。</p> <p>・市主催の研修や他団体の研修についても、業務に支障がない限り参加できるようにしており、交替勤務の日程を研修日に合わせて柔軟に変更するなどの環境づくりに努めている。</p> <p>・自己啓発のための講習会や資格取得に向けた研修費が予算に組み込まれ、これを活用して職員の資質・希望に応じた研修を受ける仕組みが整っており、パソコンのスキル向上等に活用されている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料（研修実施記録 出勤簿）ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・職員、スタッフが研修を受けやすいよう、研修は休館日のスタッフミーティングに実施しています。</p> <p>・年度当初に職員研修の実施計画書を策定して、研修テーマを設定し、職員・スタッフが研修を受けやすいようにし参加に際しては勤務時間内の開催もしくは勤務扱いとしています。</p> <p>・外部研修で取得した情報は、全体ミーティングで他のスタッフに共有しています。</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
<p>評価機関 記述</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(ミーティング議事録 研修報告書) 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>職員が外部研修に参加した際は、スタッフミーティングで伝達研修としたり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。毎月のスタッフミーティングをスタッフ間の情報共有の場として活用しています。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
<p align="center">評価機関 記述</p> <p><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)></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>法人として「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います。他に業務マニュアルが作成されています。部屋や業務ごとの受付や部屋予約の手順などが記されています。マニュアルをサービス向上の重要なツールとして重要視し、毎年現状や必要性に即して見直しています。</p>	

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
<p><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)></p> <p>[資質向上の取組]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務に対する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。 ・研修計画に基づく様々な研修のほか、定例ミーティングにおける業務の改善案や苦情対応例の発表等を通して職員・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を組み合わせ業務にあたり、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。 <p>[情報共有の取組]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフの業務交替時には、ミーティング形式の引き継ぎを行い、業務日誌では記載しきれない留意点等を確実に伝達するようにしている。また、スタッフ全員が必ず業務日誌を閲覧しており、日々の業務での情報を共有している。 ・定例ミーティングにおいて、各月の業務計画、修繕予定、要望・苦情等について情報提供するとともに意見交換を行い、職員・スタッフ間での情報共有を図っている。 	<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>資料(目標管理制度評価表 ミーティング議事録)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> <ul style="list-style-type: none"> ・研修計画に基づく様々な研修のほか、定例ミーティングにおける業務の改善案や苦情対応例の話し合いを通して職員・スタッフの資質向上を図っています。 ・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あたり、実務を通じた指導により新人スタッフのスキルアップに努めています。

(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 checked="" type="checkbox"/> 整備している
<input type="checkbox"/> 整備していない	<input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<p><整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>事務室に法人統一の個人情報取り扱いマニュアルを掲示し、常に意識して業務にあたるようにしています。</p>	

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 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"/> 明確化しているが周知していない
<input type="checkbox"/> 明確化していない	<input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>館長を個人情報の管理責任者とし明確化され、入口に「個人情報保護の基本方針について」を掲示しています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input 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><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>毎年個人情報研修を全職員対象に実施しています。今年度はR6年5月20日に実施しています。個人情報保護の目的、個人情報とは、マイナンバー、漏洩事故、地区センター保有の個人情報など8項目にわたって研修を行っています。</p>	

④個人情報の取扱いについて、誓約書を取っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 取っている
<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><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>毎年研修のあと署名して区に報告しています。</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>各申請書類に個人情報の利用目的等が明示されています。また、法人HPに「個人情報保護基本方針」が明示されています。記入用の机にも個人情報取扱規程を掲示し、周知に努めています。</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>個人情報を取得した際は自主事業等終了後は速やかにシュレッダーし廃棄しています。</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 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"/> 一部適切な措置を講じていない
<input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
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(個人情報保護マニュアル)ヒアリング</p> <p><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)></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>使用済みコピー用紙の裏面を再利用する場合には、個人情報が含まれていないか再チェックを徹底しています。パソコン内の個人情報にアクセスする場合は、共有IDとパスワードで管理しています。個人情報保護マニュアルに個人情報毎に利用目的の通知、保有形式、保管方法、保存期間と消去方法が明記され、適切な措置を講じています。</p>	

(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 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"/> 一部適切ではない書類がある
<input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<p><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)></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)> 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)> 施設の出納責任者は館長で、常勤職員の1名が出納担当です。経理責任者は、本部の経理担当で相互牽制の仕組みを設け毎月確認しています。	

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)> 資料(収支予算書兼決算書)、ヒアリング <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 法人が複数の指定管理施設を運営しており、各々の施設に管理番号を付け明確に区分して事務局による経理の一元化がなされています。毎月法人事務局で出納の確認をしています。	

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)> 「事務費等」などの伝票の存在を確認しました。	

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 checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(印鑑と通帳の保管場所)、ヒアリング</p> <p><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>小口現金、自主事業、利用料金、印刷代など、費目毎の通帳で管理しています。</p>	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している	<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している
<input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある	<input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(ニーズ対応費使途一覧)、ヒアリング</p> <p><目的に沿わない支出がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ピアノの調律代、利用者閲覧用新聞、利用者用Wi-Fiのプロバイダー料、卓球ネットや球などを購入しています。規定に対して3分の1以上を充当して、利用者のサービス向上に努めています。</p>	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費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> <p>・当協会は複数の指定管理施設を運営していることから、事務局による経理の一元化が行われ事務の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、経費の節減につなげている。</p> <p>・委託契約においても単年契約だけでなく複数年契約による委託費の削減に努めているほか、同一備品、コピー用紙等を事務局で一括購入することにより、購入単価の低減を図っている。</p> <p>・市目標の冷暖房温度の設定、電灯の間引き、こまめな消灯等の省エネ対策による経費の節減を図っている。</p> <p>・使用済みのコピー用紙等は裏紙で再使用することを徹底し、コピー用紙の節減に努めている。</p> <p>・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、迅速な対応とともに経費の節減につなげている。</p> <p>・各種設備の的確な点検と修繕等による設備機器の長寿命化を図り、経費の節減につなげている。</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>現場確認、資料(業務点検シート)、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>複数年契約による委託やコピー用紙などの一括購入、こまめな消灯、備品などの小破修理を自前で行うなどして経費を削減しています。避難誘導灯などのLED化を順次進めています。毎月業者に依頼していたアルコール除菌や消臭剤の交換を中止し、職員が購入手続きや交換を行い従前の費用の50%を削減しています。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
評価機関 記述	
<p><反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>業務運営目標として、障がい者支援の自主事業や仕事後のサークル活動、学生のサークル活動で夜間利用を増やす試みをしています。利用者の多様化と地域貢献度の向上や利便性の向上を図るよう努めています。</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
<p style="text-align: center;">評価機関 記述</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)> 資料(管理運営業務点検報告書、業務点検結果シート) <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)></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
<p style="text-align: center;">評価機関 記述</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)> 資料(管理運営業務点検報告書)(業務点検結果シート)、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)></p> <p>報告書類の提出を経て、青葉区の担当職員からのヒアリングを通して、課題や目標などの協議を(2023年12月6日)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>・前年、前前年の実績等を省みるとともに利用者の声を参考に目標を設定している。 ・指定管理者選定時の計画書をチェックし、計画書における目標を実現化するよう努めている。 ・青葉区との連携を重要視し、地域活性化や住民の健康等の向上に資することができるような目標を設置している。 ・ここ数年は、利用方法が大幅に変更しているので、利用者に不利益がや不公平が生じないよう留意している。</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>資料(目標設定・自己評価合体版)、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>「優しい笑顔と快適な雰囲気のある施設」など4項目の施設の運営目標を基に、利用者の声も参考にして年度の目標を設定しています。振り返りを行い、区内の大学と連携した自主事業を行っています。また、前年、前々年度を通してWi-Fiを開通し今年度に全館開通を予定し目標の実現に努めています。</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>スローガン「集まる・つながる・笑顔になる」を掲げ「心と心のふれあい」を大切にしています。仲間づくりや交流の輪を地域に広げる施設を目指し、利用者の多様化と地域貢献度や利便性の向上を図っています。1階男子トイレのベビーシート設置など、利用者の声に応えたものになるよう設備の改修や備品の更新をしています。自販機およびリソグラフ印刷機の自己財源を作っています。</p> <p>＜参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>昨今の自然災害を考慮しつつ、ガラスケースの飛散防止策やピアノなどの転倒防止の再確認を行うことを提案します。</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"> ・青葉区役所,救命講習会や子育て支援事業などを区等と協力して行っている。 ・国政選挙等における期日前投票所としてレクリエーションホールを使用することについて全面的に協力している。 ・帰宅困難者一時滞在施設として使用することについて協力し、飲料水等の備蓄についても区の備蓄品に加えて独自で補強する等の対応をとっている。 ・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。 ・地域の小学校の施設見学や小・中学生の職場体験活動の受入・特別支援学校の職場体験の受入などを積極的に行っている。 	<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>現場確認 資料(事業報告書 事業計画書)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> <ul style="list-style-type: none"> ・青葉区災害対策連絡協議会と、災害時には帰宅困難者一時避難所を開設する協定を結んでいます。災害時に備え飲料水等の備蓄についても区の備蓄品に加えて独自で補強する等の対応をとっています。 ・駅に近い立地を生かし国政選挙等における期日前投票所としてレクリエーションホールを使用することについて全面的に協力しています。また、青葉区役所、救命講習会や子育て支援事業などを区等と協力して行っています。
<p>＜②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)＞</p>	<p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・次世代への働きかけとして地域の小学校の施設見学や小・中学生の職場体験活動の受入れ・特別支援学校の職場体験などの受入れを積極的に行っています。地域の大学とのコラボとして大学一部リーグでプレイするサッカー選手とするサッカー体験など若い世代への働きかけに努めています。放課後のロビーや学習室は中学生や小学生でにぎわっています。 <p>＜参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p>

◆参考: 評価に必要な資料・評価項目の根拠

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

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

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック		評価機関 チェック			
Ⅰ 地域及び地域住民との連携	(2) 地区センター委員会等	①利用者の要望の反映、施設管理運営の意見具申、自主事業の企画及び実施等について審議するために、各施設の運営に関する委員会を開催しているか？	レ	開催している	レ	開催している		
				開催していない		開催していない		
		②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？	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		
				非該当		非該当		
		③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？	レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している		
				一部対応策を実施していない		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		
				非該当		非該当		
不備の数			0		0			
Ⅱ 利用者サービスの向上	(1) 利用者会議	①利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者に理解してもらうため、利用者会議を開催しているか？	レ	開催している	レ	開催している		
				開催していない		開催していない		
		②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？	レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している		
				課題を抽出していない		課題を抽出していない		
				特に課題がない		特に課題がない		
				非該当		非該当		
		③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？	レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している		
				一部対応策を実施していない		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		
				非該当		非該当		
	(2) 利用者アンケート等の実施・対応	①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？	レ	年1回以上実施している	レ	年1回以上実施している	レ	アンケート
				実施していない		実施していない		その他
		②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？	レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している		
				課題を抽出していない		課題を抽出していない		
				特に課題がない		特に課題がない		
				非該当		非該当		
		③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？	レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している		
				一部対応策を実施していない		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		
				非該当		非該当		
		④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？	レ	公表している	レ	公表している		
				公表していない		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			
			苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない			
⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？		レ	公表している	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				

レ	アンケート
	その他

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック		評価機関 チェック	
Ⅱ・利用者サービスの向上	(4) 公正かつ公平な施設利用	②窓口に「利用案内」等を備えているか？	レ	備えている	レ	備えている
				備えていない		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
				閲覧できない		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
				行っていない		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
				一部の職員に実施していない		一部の職員に実施していない
				研修を実施していない		研修を実施していない
	(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
				年齢や性別が網羅できていない		年齢や性別が網羅できていない
		②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？	レ	実施している	レ	実施している
				実施していない		実施していない
	(6) 出し、購入、図書及び貸	①図書の新規購入の際は、適切な選定をするため、利用者から希望をとっているか？		利用者から希望をとっている		利用者から希望をとっている
				利用者から希望をとっていない		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) づく業協定の書等に行に基	①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？	レ	協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している	レ	協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している
				協定書等のとおり管理していない		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
				協定書等のとおり実施していない		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
				ない		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
				揃っていない		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
				安全性に関わる損傷等がある		安全性に関わる損傷等がある
	(3) 理業務施設衛生管	①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？	レ	適切に管理している	レ	適切に管理している
				適切に管理していない		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
				適切に分別していない		適切に分別していない
	不備の数		0		0	
	Ⅳ・緊急時対応	(1) 対応の整備緊急時	①緊急時マニュアルを作成しているか？	レ	作成している	レ
				作成していない		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？		協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している		協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
				協定書等のとおり実施していない		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
				適切に管理していない		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
			定期的に行っていない		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
				一部チェックに不備がある		一部チェックに不備がある
				チェックしていない		チェックしていない
	②事故防止策の研修等を実施しているか？（常勤・非常勤に関わらず）	レ	全ての職員に実施している	レ	全ての職員に実施している	
			一部の職員に実施していない		一部の職員に実施していない	
			研修を実施していない		研修を実施していない	

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック		評価機関 チェック	
Ⅳ 緊急時対応	(4) 業務事故対応	①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ	全ての職員に実施している	レ	全ての職員に実施している
				一部の職員に実施していない		一部の職員に実施していない
				研修を実施していない		研修を実施していない
		②事故発生時の連絡体制を確保しているか？	レ	体制を確保している	レ	体制を確保している
				体制を確保していない		体制を確保していない
	(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
				評価対象外施設である		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協定書等のとおりに開館しているか？	レ	協定書等のとおり開館している	レ	協定書等のとおり開館している
				協定書等のとおり開館していない		協定書等のとおり開館していない
		③事業計画書・事業報告書を公表しているか？	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
				一部の職員に実施していない		一部の職員に実施していない
				研修を実施していない		研修を実施していない
		④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
		⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？	レ	作成し、活用している	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
				一部の職員に実施していない		一部の職員に実施していない
				研修を実施していない		研修を実施していない
		④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)	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
				一部の職員から取っていない		一部の職員から取っていない
				取っていない		取っていない
		⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？	レ	適切に収集している	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個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？	レ	適切に使用している	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目に関し、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通帳や印鑑等を適切に管理しているか？	レ	適切に管理している	レ	適切に管理している
			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		

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック		評価機関 チェック	
	(5) 運営目標	①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？	レ	全て反映されている	レ	全て反映されている
				一部反映されていない項目がある		一部反映されていない項目がある
				全て反映されていない		全て反映されていない
				前年度評価で改善する項目が無い		前年度評価で改善する項目が無い
		②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？	レ	全て対応している		全て対応している
				一部未対応の項目がある		一部未対応の項目がある
				全て対応していない		全て対応していない
				市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	レ	市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
		③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？	レ	年に1回以上は協議している	レ	年に1回以上は協議している
				協議されていない		協議されていない
不備の数		0		0		
不備の合計		0		0		