

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

## 横浜市若草台地区センター 評価シート

評価機関名：株式会社フィールズ

令和6年9月

# 目次

評価結果の総括	2
<b>I. 地域及び地域住民との連携</b>	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
<b>II. 利用者サービスの向上</b>	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
<b>III. 施設・設備の維持管理</b>	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
<b>IV. 緊急時対応</b>	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
<b>V. 組織運営及び体制</b>	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
<b>VI. その他</b>	39

## 評価結果の総括

※協定書等で定めたと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>■大前提として地域の皆様はもちろんですがご利用いただく全ての方と心の触れ合いを元にご満足いただける施設運営を心掛けています。施設運営をするうえでの基本理念です。</p> <p>■近隣地域の方からサポーターの登録をさせていただいて施設運営のボランティア事業に協力して頂いています。</p> <p>現在14名の方に登録いただき主に自主事業補佐の依頼をしています。</p> <p>■自治会・地区社協・福祉施設と連携を図り部屋の優先予約を実施しています。またそれぞれの活動を補助しながら地域全体の活力増強に寄与できるように配慮しています。</p> <p>■近隣小学校と連携して小学生の発表の場を提供したり当施設に於いて実施した事業の貸出展開などを実施しています。</p> <p>■近隣の方と親しくなり時として家庭訪問をさせていただいて「雑談その他」をする中で日頃の感想・ご要望を伺えるような関係づくりに努めています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の多くのサークルに登録してもらい連携して活動しています。近隣の方にサポーターになってもらい施設運営のボランティア事業に協力して頂いています。</li> <li>・地区センター委員会要綱を定めて、委員が委員会に出席しやすいように日取り・時間を調整し、出席したくなるよう楽しめる事にも気を配っています。委員会からの検討・課題に対して改善の実績につなげています。</li> <li>・自治会や地区社協・福祉施設、近隣小学校と連携して、新しい活動に展開しています。</li> </ul>
II・利用者サービスの向上	<p>■ご来館いただく全ての方に「気持ちよくお過ごしいただける」ソフトサービスを重視した接遇の向上に努めています。接遇の基本はまずは「笑顔」。常に笑顔で対応することでご利用者満足を高めます。</p> <p>■公益施設で同質化してしまっている事業に風穴を開けます。これまでに例のない事業を展開することでご利用者様の「驚き・高揚・満足」を提供します。</p> <p>■ご利用者様の期待値を良い意味で裏切ります。想定以上のサービスを提供することで「顧客満足」を超えた「顧客感動」を生み出します。</p> <p>■環境美化に留意します。整理整頓・清潔感のある施設運営はもちろんですがそれぞれの歳時記・季節感を大事にした演出でご利用者様に喜びを提供できる運営を致します。具体的には「こどもの日こいのぼり演出・春さくら装飾」などです。</p> <p>■定期的にロビーコンサートを開催して特に高齢の方から好評いただき癒しの空間を提供しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・多くの方が参加するように配慮して、年2回「利用者会議」を開催しています。会議とは別に利用者交流会を年に10回程開催して情報交換しています。利用者だけでなく地域のサポーターからも意見を聞く機会を設けています。</li> <li>・接遇研修において利用者からの苦情等の受付方法、対応手順等のクレームへの対応方法を全職員に周知・訓練しています。</li> <li>・部屋予約は2ヶ月前からWEB予約をして受け付けています。PC操作が不得手な方にはファックス等の申し込みも受付できるように配慮しています。自主事業については来館や電話予約などの配慮をして申込の公平性を保っています。</li> <li>・幼児からシニア世代までを対象にし、全年齢層を網羅した事業展開を行っています。また現状に即して事業を見直して世代交流を促す新しい企画を実施しています。30周年記念行事や地域から希望の多いロビーコンサートなどを開催しています。</li> </ul>
III・施設・設備の維持管理	<p>■毎年6月を目途に「施設管理者点検」を実施しています。施設内の「建築・電気・機械」の各項目ごとに問題箇所を洗い出して区に報告書を提出しています。今後は協会事務局にも現場の状況を把握してもらうべく情報共有を行います。</p> <p>■館内設備を定期的に巡回して直接不具合が無いことを確認するようにしています。</p> <p>■区が主催する「施設管理者の為の出前研修」に出席して現場で留意しなければならない事項を現地確認して管理維持に役立てています。</p> <p>■開館時間中に日常点検を行い不具合のある箇所を事前に発見して早期に対応できるように心掛けています。</p> <p>■定期的な設備点検。清掃を専門業者に委託しています。指摘事項をできるだけ速やかに対応できるように配慮しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎日の清掃は専門のクリーンスタッフがを行っています。毎月定期的に窓・床清掃などを専門業者に委託して清掃をしています。毎月のスタッフミーティングの後に館内見回りを行い、清掃や植栽域の除草を実施しています。大掃除は年に1回行い、料理室の集中清掃などをスタッフが主体となり実施しています。</li> </ul> <p>【参考意見として、評価機関からの提案】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・設備の維持管理に対しての長期計画を区や市の担当と検討することが必要となります。そのためにも施設等の維持のために課題のリストアップとそれぞれに対する「重要性」「リスクの発生確率」「更新の難しさ」などの指標化を一覧にして備えることを提案します。</li> </ul>

	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>■(職員として)緊急時マニュアルを作成しています(防犯・防災・地震)。それに基づき緊急時にご利用者様への安全対応ができるように職員・スタッフともに研修等を実施しています。</p> <p>■消防署の指導を受けて年に一回以上「消火設備・AED使用」訓練を実施しています。</p> <p>■(ご利用者様へ)施設に万が一不測の事態が生じた場合にも対応できるように緊急連絡先(事務局連絡先)を掲示します。</p> <p>■災害予防と対策をとります。・火災報知器、消火器、避難器具について設置場所や使い方を熟知します。・館内を常に整理整頓して通路や出入口・消火栓・避難器具の周辺に物を置きません。</p> <p>■火災発生時の初期活動「早く知らせる・早く消火する・迷わず避難」を実施します。</p> <p>■地震発生時の初期活動「呼びかける・避難する・救護する」を実践します。</p> <p>■急病人の対応「AEDの応急措置」、不審者がいた場合の未然措置「目配り・お声がけ」を実践します。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急時防犯・防災マニュアルを作成し、年1回全職員参加の研修会で確認し、火災・地震時に館内放送する原稿を準備しています。緊急時には職員で構成するライングループで迅速に連絡できる体制をとっています。</li> <li>・機械警備で防犯体制とし、不審者は入口横の受付で職員が確認し受付カウンターで緊急連絡が出来るようになっています。事務所にはサスマタも設置してあります。</li> <li>・開館および閉館時と日中2回以上館内外を巡回し、館内は6台の防犯カメラで防犯業務を行っています。</li> <li>・全職員が鴨志田消防出張所の協力でAEDの取り扱い心肺蘇生法の研修を受け、防災デーには利用者にもAEDの操作体験ができる機会を設けています。</li> <li>・館内に避難経路図を掲示して利用者に周知し、鴨志田消防出張所の協力で年1回避難訓練を実施し、地震災害時の対応について研修を受け緊急対応力を向上させています。</li> </ul>
V・組織運営及び体制	<p>■今年度より都内大手百貨店勤務出身者が館長として着任しております。民間のサービスマインド公的施設に融合させることでより洗練された上質のサービスを提供できるように陣頭指揮を執っております。</p> <p>■館長、職員2人、スタッフ14人という人員体制です。館内には常に3人の人員を配置してご利用者様対応(各種受付・図書案内・その他)を不足なく行える要員配置をとっています。</p> <p>■職員のうち1名は近隣在住のため、非常時にも迅速に対応できる体制となっています。</p> <p>■企画力・実行力あらゆる資質を備え今後増大多様化する利用者ニーズに対応できる体制としています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者会議では事業報告書の中の関心が高いと思われる事項を報告しています。</li> <li>・研修は全職員が参加できる休館日に実施しています。利用者の安全を守る防災と接遇に力を入れており、講師は専門家である消防従事者とサービス業従事者が務めています。</li> <li>・資格取得に関わる費用や試験当日の勤務時間の扱いに配慮し、職員の自己啓発を後押ししています。</li> <li>・窓口マニュアルは、施設運営の基本マニュアルとして全職員常時携帯しています。入職者には詳細なマニュアルで研修し、OJTで育成します。</li> <li>・毎年個人情報の研修を行い、繰り返し意識を高めています。</li> <li>・利用者から体育館のトイレの寒さ改善の要望がありウォシュレット付きに変更するなど、利用者のニーズに合ったニーズ費支出を行っています。</li> <li>・常勤職員に民間の新規性の高い他施設サービス業の見学を奨励しサービスマインドを醸成しています。</li> </ul>
VI・その他	<p>■若草台地区センターは開館33年を迎えました。周辺認知度もあり利用者数・部屋稼働率が比較的安定した施設運営を行っております。しかしながら開館以来の地区センターのあり方を踏襲し続けており今後新たな発展を目指さなければならない時期でもあります。</p> <p>■今後の発展それはご利用者様からの更なる支持をうけることに他なりません地域にとってなくてはならないほどの存在意義を示す必要があります。</p> <p>■その為に施設としてなすべきことを考えて実践していく事、つまり「課題発見解決能力」に秀でた運営を行います。</p> <p>■民間のサービスマインドを公共施設に融合させることによって新たな公益事業の構築に取組みます。</p> <p>■施設の基本運営・事業展開・サービスの向上・あらゆる面でイノベーションを起こし前例のない施設運営にチャレンジします。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地区センターの特長であるプレイルームや調理室、体育館などの機能を活かして、区の施策と連携して取り組んでいます。</li> <li>・事業は年度ごとに見直し、地区センターの機能を発揮するため、新規性の高い他施設の見学も参考にして、利用者の関心の高いことや福祉・子ども育成などを複合的に組み合わせることなどの新しい事業に取り組んでいます。</li> <li>・新たに「夏のミニミニ昆虫展」や「ミニミニ子ども夏祭り」、「青葉区にゆかりのある演奏家によるロビーコンサート」などを実施しています。</li> </ul>

## 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>&lt;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)&gt;</p> <p>■地元自治会会長宅には月に一回以上訪問して回覧板の依頼や雑談などからコミュニケーションをとって施設運営に活かす行動をとっています。</p> <p>■サポーターとはメール交換を月に一回以上行い各種お手伝いの依頼などを行いながらコミュニケーションをとっています。</p> <p>■地域住民の中から随時訪問できる方を選出して随時雑談などをして施設に関する感想・希望事項などを伺うようにしています。</p> <p>■消防署に依頼をして消火訓練・救命講習を実施していただいています。また自主事業を通じて地域の防災活動に役立つ活動に貢献していただいています。</p> <p>■区・指定管理者主催の館長会に年間4回出席して区からの情報共有・意見交換に努めています。</p> <p>■地域の小学校と連携して小学生の発表の場を提供したり放課後の受入場所としての機能を果たせるような施設運営(体育室の個人利用開放)を実施しています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>現場確認(掲示やパンフなどをラックに設置)、ヒアリング(館長、職員)で確認しました。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>3つの連自治会長に訪問し、回覧板の協力要請を行い、自治会を通じて地域と連携を行っています。登録しているサポーター(ボランティア的支援者)などから意見等を聞いています。関連部署(消防・区担当・学校)と情報交換して協力体制を築いています。</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>&lt;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)&gt;</p>	
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>地区センター委員会要綱を定めて、委員名簿を明示しています。各委員が委員会に出席しやすい日取り・時間を設定して日程を決めて、委員会を年に2回開催しています。委員が出席したくなるような楽しいことにも気を配っています。</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 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
<b>評価機関 記述</b> <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(地区センター委員会議事録)、ヒアリング(館長、職員)で確認しました。 <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  地区センター委員会で報告や意見・審議を課題を検討しています。委員からの広報活動に不足との指摘・課題も把握しています。委員会の内容を議事録として記録して、関係先に配布して共有しています。	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
<b>評価機関 記述</b> <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、事業計画書)、ヒアリング(館長、職員)で確認しました。 <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  課題の中で実現可能性・施設運営における重要性などを職員スタッフで話し合い対応策を講じています。広報活動における工夫についての意見には、自治会の希望に沿ったチラシの配布方法に改善を行っています。地域課題としての子どもの居場所づくりに向けては、夏祭りや交流ロビー活用で対応しています。	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  多くあるサークルの活動紹介や関係資料の配布など地域市民活動を支援しています。地区センター独自のサポーター制度によりボランティアとして施設運営を補助してくれている体制を作っています。
<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)>  事業を地区センター内で終わらせることなく、地域の社協やケアプラ、学校などに広げるように期待されます。サポーター制度により地域とのつながりがありますので、さらに男性サポーターも強化して園芸や館内整備の支援・協力も期待されます。

## 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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>多くの方が参加するように地区センターまつりの後と年度末に「利用者会議」を開催しています。会議とは別に利用者交流会を年に10回程開催して情報交換しています。利用者だけでなくサポーターからも意見を聞く機会を設けています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>現場確認(設備の視認)、資料(お花植えと利用者交流会)、ヒアリング(館長、職員)で確認しました。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用者会議の意見を議事録としてまとめて、職員と打ち合わせて課題を把握しています。利用者からの課題として設備修繕や駐車場整備を確認しています。</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
<b>評価機関 記述</b> <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(事業計画書)、ヒアリング(館長、職員)で確認しました。 <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 課題内容を職員と検討して、対応可能なことは直ぐに取り入れて対応しています。センター祭りで展示発表に利用する什器について、要望により貸し出しを行うようにしています。貸し出す什器は事前に整備・清掃して各団体に提供するようにしています。	

## (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
<b>評価機関 記述</b> <実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 11月から2ヶ月間にかけてアンケートを200部強を配布して実施して、199部の回収となっています。 <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)> 対象者が回答しやすくするために選択式をメインとして、自由に意見を記入できるようにしています。	



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>&lt;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)&gt;  資料(令和5年度アンケート集計報告書)、ヒアリング(館長、職員)で確認しました。  &lt;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)&gt;</p>	
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用者アンケート結果を集計して、利用者の地域や年齢とともに館内の掲示などについて分析しています。ホームページやWEBについては利用状況から利用しない理由などを把握しています。自由記入の意見なども把握して、職員間で課題を箇条書きにして抽出しています。</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>&lt;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)&gt;  現場確認(掲示)、ヒアリング(館長、職員)で確認しました。  &lt;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)&gt;</p>	
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用者アンケートや日常的な要望などからの課題に対してスタッフの意見も聞いて職員会議で改善策を検討しています。アンケートの意見から、古くなった卓球台やピアノを計画的に入れ替えて対応しています。体育室での靴の履き間違いに対して、「靴の履き間違いご注意ください」の看板を3カ所で行い、履き間違いゼロを継続しています。</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>&lt;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)&gt;            現場確認(掲示)、資料(令和5年度アンケート集計報告書)、ヒアリング(館長、職員)で確認しました。            &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>アンケート結果をホームページと館内掲示で公表しています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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>&lt;設置内容を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>記入用紙とともにご意見箱を設置しています。また、市民からの提案(封筒・用紙)も設置しています。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>ご意見箱を新しいものに交換して置き場所も変更して、気軽に投書出来るようにしています。日頃から利用者が何でも言いやすいようなコミュニケーションを心掛けています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>資料(苦情対応)、ヒヤリング(館長、職員)で確認しました。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>ご意見や苦情は窓口でも受け付けし、申し送りノートにその内容を記載、申し送りノートは全職員が閲覧するといったフローを作っています。</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>&lt;周知方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>ご意見箱にご利用の仕方と苦情対応を掲示しています。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>接遇研修において利用者からの苦情等の受付方法、対応手順等のクレームへの対応方法を全職員に周知・訓練しています。窓口で受け付けた要望などは、受付者が連絡ノートに記載して、職員全員が閲覧して押印することで、情報共有を図っています。定められた様式により「内容・経過など」を記録しています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>資料(苦情対応の手紙、苦情対応の掲示物)、ヒアリング(館長、職員)で確認しました。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>苦情・意見については職員間で情報共有して、バス停の時刻表を貼るなど迅速に対応しています。苦情であっても今後の接遇運営に活かせるように取り組んでいます。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>資料(苦情対応の手紙、ヒアリング(館長、職員)で確認しました。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>苦情申し出者の意向に沿って、公表が可能な範囲で掲示しています。</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> <p>■施設の総合案内を作成して初めての方でも分かり易くご利用いただける体制をとっています。</p> <p>■施設で開催する各種事業のチラシを作成して館内配架・外部掲示板で告知して周知に努めています。</p> <p>■SNSを積極的に活用します。HP上に施設案内をはじめとした各種ご案内を掲載しています。</p> <p>■施設からのお知らせを随時作成して自治会等に依頼して回覧板などでお知らせしています。</p> <p>■各種事業のご案内募集記事・内容・空き部屋状況をオンラインでご覧いただけます。</p> <p>■ツイッターを活用してリアルタイムの情報提供に努めています。現在フォロワー数160人今後増やしていきます。</p> <p>■広報よこはま青葉区版には各月施設からのお知らせ欄に「自主事業のお知らせ」を掲載して広く告知しています。</p> <p>■地元新聞「タウンニュース」に積極的に情報提供をして記事を掲載してもらえるように働きかけを行っています。</p>	<p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞</p> <p>現場確認(利用状況のディスプレイ)、資料(予約ガイド)、ヒアリング(館長、職員)で確認しました。</p> <p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>チラシ等の紙媒体を館内外に掲示しています。総合案内は小サイズにして、手に取りやすく、持ち帰りやすいように工夫しています。ホームページやSNS媒体(ポスト)を利用して情報提供を行っています。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

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



③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる	<input 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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「利用要綱・事業計画・事業報告」をセットにして配置して、いつでも閲覧できるようにしています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>資料(部屋予約ガイド)、ヒアリング(館長、職員)で確認しました。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>部屋予約は2ヶ月前からWEB予約をして受け付けています。PC操作が不得手な方にはファックス等の申し込みも受付できるように配慮しています。受付・エントリー後は抽選で利用を決めています。自主事業については来館優先にして窓口・電話予約の時間に差を設けて申込の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>&lt;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)&gt;</p> <p>資料(研修計画書)、ヒアリング(館長、職員)で確認しました。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>毎年9月ごろに「人権とサービス」「人権と高齢化社会」などテーマを変えて人権に関する研修を実施しています。日常業務の中で人権をどう扱うかを意見交換して人権擁護に努めています。</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>&lt;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)&gt;            現場確認(掲示)、資料(事業計画書、自主事業一覧)、ヒアリング(館長、職員)で確認しました。            &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;            幼児からシニア世代までを対象にし、全年齢層を網羅した事業展開を行っています。また現状に即して事業を見直し世代交流を促す新しい企画を実施しています。30周年記念行事や地域住民から希望の多いロビーコンサートなどを開催しています。</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る場合、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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>事業計画策定時の事業だけでなく、新たな企画も臨機応変に実施して、利用者にとって価値ある事業にしています。本年度は「夏のミニミニ昆虫展」「夏休みこども祭り」を実施して多くの方に喜んでいただいています。</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 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 checked="" 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>&lt;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)&gt;            資料(購入希望ノート)、ヒアリング(館長、職員)で確認しました。</p> <p>&lt;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)&gt;</p>	
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>希望に関しては口頭でヒアリングを受付て購入希望ノートに記録して、図書購入の参考にしています。新規購入予定を地区センターから利用者に提案するようにしています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>■施設の総合案内を作成して初めての方でも分かり易くご利用いただける体制をとっています。</p> <p>■施設で開催する各種事業のチラシを作成して館内配架・外部掲示板で告知して周知に努めています。</p> <p>■広報よこはま青葉区版には各月「施設からのお知らせ欄」に開催自主事業の告知を行います。FMサルースに情報提供を行いアナウンスをお願いしています。地元情報誌「タウンニュース」への情報提供を積極的に行い記事として取り上げてもらえるようにしています。</p> <p>■SNSを積極的に活用します。HP上に事業の募集お知らせを・開催の様子を掲載しています。</p> <p>■施設からのお知らせを随時作成して自治会等に依頼して回覧板などでお知らせしています。</p> <p>■各種事業のご案内募集記事・内容・空き部屋状況をオンラインでご覧いただけます。</p> <p>■ツイッターを活用してリアルタイムの情報提供に努めています。現在フォロワー数160人今後増やしていきます。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>現場確認(掲示、配布資料設置)、資料(地区センターだより)、ヒアリング(館長、職員)で確認しました。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>センターからのたよりを発行して4自治会や地域配布と広範囲にわたる周知に努めています。一部のパンフレットは、カラーや紙質などを変えて、利用者が興味を引くよう配付しています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>■現在都内大手百貨店出身者(勤続30年)が館長を務めています。</p> <p>■ご利用者様に常に気持ちよく過ごしていただけるように「明るく・笑顔」の接遇ができるように努めています。</p> <p>■民間のサービス業で得てきたサービスマインドを施設接遇に活かせるような取組を始めています。</p> <p>■百貨店サービスマニュアルに基づく接客基本事項をスタッフ研修として随時実施しています。</p> <p>■電話対応、各種ご案内の方法、身だしなみについて等民間サービス業の接客マニュアルを参考にして接遇向上に活かせるように努めています。</p> <p>■職員同士が気持ちよく仕事に取り組めるように「明るい挨拶」を励行して業務に取り組めます。</p> <p>■接遇検定準一級レベルの接遇を身に付けられるように外部教習資料なども取り入れて研修いたします。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>サービスマニュアルを研修資料として使い、民間サービスを参考にして接遇指導を行っています。常勤職員には年に一回以上、話題のある注目施設を見学に行き、新しい気付きや利用者対応への意識を高めています。</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>&lt;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。&gt;(400字以内)&gt;</p> <p>■体育室の利用稼働率100%・他の部屋は総合すると利用率60%であります。</p> <p>■部屋別で稼働率の最も高い部屋:中会議室 最も低い部屋:料理室であります。</p> <p>■時間帯では午前が最も稼働率が高く夜間にかけて低くなる傾向にあります。</p> <p>■稼働率の低い時間帯・部屋で自主事業を行い稼働率を上げます。</p> <p>■体育機能としての需要が高いので会議室を使用した体操事業を増やしています。</p> <p>■アンケートいただいたご意見をもとに実現できる点については改善ご利用者サービスに結び付けます。</p> <p>■苦情をいただいた場合は協会本部・区担当とも共有して「貴重な参考ご意見」として真摯に対応いたします。</p> <p>■苦情対応は「正直に・できるだけ早く」をモットーとして早期に解決できるよう尽力いたします。</p> <p>■ご利用者様サービスとして「夏期の開館時間延長サービス」「1週間前から部屋個人利用受付」「部屋の1時間単位での利用受付」を行っています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>アンケートや利用実績を集計・分析しています。入館数の分析や利用者層、地域などを前年度比較を行い、図書貸し出数などの分析しています。</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)＞

登録している各サークルの活動内容を掲示して、資料提供のラックを備えて積極的に告知しています。施設運営がマンネリにならないように新たな自主事業や館内装飾に工夫を行っています。新しい事業(夏の昆虫展・こども夏祭り)では他の活動に展開し、さらに長期にわたり継続開催できるように配慮しています。これまでに支持を得てきた事業は継続し、将来の地区センターの在り方を意識した施設運営に取り組んでいます。

＜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)＞



### 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)＞	

##### 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)＞	
毎日専門のクリーンスタッフが館内清掃を行っています。専門業者に委託して窓・床清掃などを定期的に清掃をしています。毎月のスタッフミーティングの後に館内見回りを行い、清掃や植栽域の除草を実施しています。大掃除は年に1回行い、料理室の集中清掃などをスタッフが主体となり実施しています。	

## (2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p>&lt;(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)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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>&lt;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)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>備品台帳を整備した際には台帳と現物を照合して確認しています。備品にはシールを添付して管理しており、新規購入備品などでも確認できます。</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>&lt;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)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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>&lt;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)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>ゴミは利用者が持ち帰るという原則が守られており、館内にゴミの放置は一切有りません。1日2回以上は館内外見回りを行い、回収したゴミは衛生的に屋外で保管しています。</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>&lt;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)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>ルールに沿った分別が行われたゴミ箱が事務所内に設置されています。ごみ分別回収のルールを掲示して分別しており、カートリッジの回収や古紙回収も行って地球環境啓発に努めています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>■クリーンスタッフによる清掃を日常業務の基本として行っています。</p> <p>■専門業者による清掃を月に一回行い日常手の回らない箇所のクレンリネスを実施しています。</p> <p>■館内設備について専門業者による月一回の定期点検を実施しています。修繕の必要性を精査して検討します。</p> <p>■メーカー点検を定期的実施して各設備の状態を確認します。中央制御盤・冷温水器などを中心としています。</p> <p>■外回りの雑草の対応を随時行っています。電動機による草刈りその後スタッフで協力して除草して廃棄しています。</p> <p>■館内の掲示物などがきれいに添付されているか常に見回り環境美化に努めています。</p> <p>■装飾物に気を配り少しでも季節感のある演出でご利用者様に楽しんでいただける工夫を致します。</p> <p>■年に一回造園業者に依頼をして施設全体の植栽の剪定を行っています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>現場確認(館外の視認)、ヒアリング(館長、職員)で確認しました。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>クリーンスタッフによる日常清掃と専門業者による定期清掃を行い、施設内外は清潔な状態に保っています。施設外回りの植栽域の草刈りは、館長とスタッフが主体となり実施して、経費の削減にも結びつけています。</p>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>施設の老朽化に伴い、設備の維持管理に対しての長期計画の検討が求められます。地区センターだけでは難しく区や市の担当と検討することが必要となります。そのためにも施設・設備の維持のために課題のリストアップとそれぞれに対する「設備の重要性」「安全リスクの発生確率」「更新の難しさ」などの指標化を一覧にして共有すること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
<b>評価機関 記述</b> <作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  緊急時防犯・防災マニュアルを作成し、年1回全職員参加の研修会で確認しています。火災・地震時に館内放送する原稿を準備しています。緊急時には職員で構成するライングループで迅速に連絡できる体制になっています。	

### (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
<b>評価機関 記述</b> <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)>  機械警備を採用してセキュリティ会社との契約による防犯体制をとっています。不審者には入口横の受付で職員が確認し、受付カウンターで緊急連絡が出来るようにしています。事務所にはサスマタも設置してあります。	



## 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
<b>評価機関 記述</b>	
<p>&lt;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)&gt;            現場確認(視認)ヒヤリング(館長、職員)で確認しました。</p> <p>&lt;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)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	
<p>全施設の鍵はキーボックスで一元管理し、保守点検時等に施設業者に貸出す時は貸出台帳を使用して管理しています。</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 type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>          <p>開館および閉館時と日中2回以上館内外を巡回し、館内に防犯カメラを6台設置して防犯業務を行っています。</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 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
<b>評価機関 記述</b> <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)> 防火管理者が1か月に1回以上自主点検リストに基づき確認し、消防設備・エレベーター・自動ドアなどの設備は保守点検計画に基づき業者に依頼しています。利用者にもチェックリストで利用後の備品などの安全を確認してもらい、安全に対する意識が高まるようにしています。	

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
<b>評価機関 記述</b> <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)> テーマ:救急・防災・避難誘導研修 対象者:全員(職員・スタッフ) <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)> 鴨志田消防出張所の協力を得て研修を受けたり、区に寄せられた他施設の事例をスタッフミーティングで情報共有しています。入職者には法人の研修と施設独自の研修を行います。	

## (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 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>&lt;施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。&gt;</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>テーマ:救急・防災・避難誘導研修、対象者:職員・スタッフ</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>全職員が鴨志田消防出張所の協力を得てAEDの取り扱い心肺蘇生法の研修を受けています。防災デーには、利用者にもAEDの操作体験ができる機会を設け、広く市民を啓発す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 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 type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料(緊急時連絡網)、ヒアリング(館長、職員)で確認しました。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>職員は緊急連絡網を常備しており、グループラインで必要な職員に迅速に連絡できる体制になっています。万一の場合に備えて施設管理者の緊急連絡先を入口に掲示しています。</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>&lt;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)&gt;</p>   <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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>&lt;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)&gt;</p>   <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>年1回、全職員が参加して避難訓練を実施し、鴨志田消防出張所の協力を得て地震災害時の対応について研修を受けています。</p>	

## （６）緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>館内に避難経路図を掲示して利用者に安心材料を提供し、災害対応の専門家である鴨志田消防出張所の協力を得て緊急対応力を向上させ、緊急時にはグループラインで必要な職員に迅速に連絡できる体制を確保しています。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>鴨志田消防出張所の協力を得て救急・消防・火災・地震などの緊急対応研修を実施しており、新たな気づきは文書化やマニュアルなどにフィードバックし、知見を蓄積していくことも有効と考えます。</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)＞	

#### 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)＞	
利用者の要望や職員の提案でサマータイムを導入して、7～9月の祝日は閉館時間を1時間延長しています。交流ロビー、図書コーナーを利用している利用者から好評を得ています。	

#### 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)＞	
受付カウンターに備えて、要望があればいつでも閲覧できる状態になっています。	
＜公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)＞	
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞	
利用者会議でも関心が高いと思われる事項を報告しています。	



## (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
<b>評価機関 記述</b> <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)>  全職員が参加できる休館日にミーティングを開き、実施する年間計画を立てています。	

### 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
<b>評価機関 記述</b> <確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(スタッフ面談)、資料(議事録)、ヒアリング(館長、職員)で確認しました。 <研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 個人情報保護・人権擁護・接遇・消防救命研修等 <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)>  利用者の安全を守る防災と、利用者に接する姿勢の接遇に特に力を入れており、専門家である消防従事者、サービス業従事者を講師に研修を行っています。	

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>&lt;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)&gt;</p> <p>■職員・時給スタッフを対象とする研修は基本的に休館日に実施して全員が参加できるような環境を整えます。主に「個人情報・接遇」を始めとした研修を繰り返し実施しています。「接遇」については百貨店出身の館長がサービス業としての民間ノウハウに基づく内容を「消防」に関しては地元消防署の協力を仰ぐなどしてできるだけリアルで興味を持って学べる研修を心掛けています。</p> <p>■指定管理者が実施している自己啓発事業については年に一回全員に周知して参加の機会を提供しています。自己啓発に関する資格取得に要する時間（試験当日等）は勤務時間としています。</p> <p>■自己啓発対象事業・補助金・その他優遇措置を知らせることで「やる気」の醸成に努めます。</p> <p>■常勤職員・スタッフともに評価面談・年度目標などの個人面談をする際に自己啓発事業などの情報を提供して「チャレンジ意欲」が適切な評価に結び付くような指導を行っています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>現場確認(スタッフ面談)、ヒアリング(館長、職員)で確認しました。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>資格取得に関わる費用や試験当日の勤務時間の扱いなどに配慮し、職員の自己啓発を積極的に後押ししています。施設として力を入れている接遇の資格を職員3名が取得しています。</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 type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>ヒアリング(館長、職員)で確認しました。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>研修に使用したテキストを基にしてミーティングで共有し伝達研修を行っています。</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	
<p>&lt;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)&gt;</p>   <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>施設運営の基本マニュアルとして全職員常時携帯しています。入職者には詳細なマニュアルで研修し、OJTで育成します。</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>&lt;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)&gt;</p>  <p>■職員・部下育成の為のマネジメントに取り組んでいます。          ■各職員現在の立ち位置を把握させてそこからどの段階までのレベルアップを図るかを各自と面談します。          ■具体的には「現在得意とする自主事業の実施効果を増やすための施策」「各自の個性を反映させた事業をどのように組み立てて実現に活かすか」などです。          ■各人が情報共有できるための連絡ノートを活用して「日常の出来事(重要な伝達事項はもとより些細なできごとにかんする感想など)」コミュニケーションに努めます。          ■常勤職員がメインとなって行う事業の補佐役を時給スタッフに担ってもらうことで業務の質・幅を上げることができるように取り組んでいます。          ■他の公益施設で行われている事業はもちろんですが、公益施設に拘らずにサービス関連の他施設を積極的に視察して情報を収集し新たな発想を生むための機会を提供しています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>ヒアリング(館長、職員)で確認しました。</p> <p>&lt;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)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>事業の前年踏襲、地区センター同士の同質化脱却を志向し、常勤職員に新規性の高い他施設サービス業の見学を奨励し、各自の強みを活かし、利用者の関心の高い音楽鑑賞・福祉・子ども育成などを複合的に組み合わせるなどして、事業のイノベーションに取り組んでいます。</p>

### (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)>  毎年度に研修を行い、繰り返し意識を高め定着を図っています。	

#### 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)>	

#### 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)>  毎年度に研修を行い、繰り返し意識を高めています。	

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 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>&lt;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)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>          <p>全職員の誓約書を区役所管轄部書に提出しています。</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>&lt;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)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>          <p>個人情報を収集する自主事業参加申込みや団体登録申込みなどでは、必要最小限の事項にしています。不要になったときはシュレッダーで処分しています。</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>&lt;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)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>          <p>取得した個人情報は常時鍵のかかる保管庫に収納して厳格管理に努めて目的外使用できないようにしています。</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>&lt;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)&gt; 資料(人権・個人情報の保護について)、ヒヤリング(館長、職員)で確認しました。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>パソコンはローカルパスワードを設定し、個人情報に記載された書類は鍵のかかるキャビネットで保管し、不要になった書類はシュレッダーしています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>パソコン内で経理ソフトを使用して、費目毎間違いなく管理されています。</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 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"/> 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	<input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt; ヒアリング(館長、職員)で確認しました。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>経理担当者は出納係としてパソコンソフトを使い実務を行いし、館長が経理責任者となったけん制機能が働いています。</p>	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している	<input 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 type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt; 資料(パソコンデータ)、ヒアリング(館長、職員)で確認しました。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。

なお、法人等の本部等で管理されている場合でも、コピー等により必ず伝票を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する	<input type="checkbox"/> 存在する
<input type="checkbox"/> 存在しない	<input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>伝票処理の際には各種伝票の裏面にレシート等伝票原本を貼付して管理しています。</p>	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input 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>&lt;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)&gt; 現場確認(視認)、ヒヤリング(館長、職員)で確認しました。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>通帳・印鑑は特別の金庫に保管しており、金庫の開錠は常勤職員の3名のみができるしくみとなっています。</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>&lt;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)&gt; 資料(事業報告書)、ヒヤリング(館長、職員)で確認しました。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用者から体育館のトイレの寒さについて改善要望があり、ウォシュレット付きに変更し好評を得るなど、利用者のニーズに沿った支出になっています。</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>&lt;経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>■空調冷暖房について温度管理をまめに行いご利用者様の環境整備に心掛けながらも必要最小限の使用に留意します。完全LED化が未達である当施設に於いてできるだけ速やかに達成ができるように交換を行っていきます。</p> <p>■日常的な植栽は職員及びボランティアがこまめに手入れすることで専門業者への委託を費用を迎えます。また小破修繕は可能な限り職員が行うことで修繕費用を削減します。</p> <p>■電気について使われていない部屋などの電気がつけっぱなしにならないようにチェックをします。</p> <p>■委託業者の選定に関して当協会が複数の施設を運営しているスケールメリットを活かして委託費の抑制に努めています。</p> <p>■事務経費(事務局本部経費)に関して事務の一元化・効率化に必要な最低限度を確保することとして指定管理料の大半を有効な施設運営に充てることを目標として抑制を図ります。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>現場確認(植栽管理を視認)、資料(事業報告書)、ヒアリング(館長、職員)で確認しました。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>年間の予算計画に基づいて台帳を作成し、経費が発生する都度記入をして予算消化状況を見える化して経費削減意識を醸成しています。施設外周の草木の管理を、職員及びボランティアが行うことで専門業者への委託費用を削減しています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>前年度の結果を踏まえて良い点至らない点を分類して目標設定を行っています。</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"/> 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"/> 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"/> 全て対応していない
<input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;  資料(区への結果報告シート)、ヒアリング(館長、職員)で確認しました。  &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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 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 type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;  資料(区への結果報告シート)、ヒアリング(館長、職員)で確認しました。  &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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>■目標設定は数値評価・行動評価の二種類を設定します。</p> <p>■数値評価については「SMART」に基づく明確な設定をします。</p> <p>■目標設定は仕事に於けるプロセスマネジメントであるために目標達成の為の具体的方策を常に併記します。</p> <p>■職員に対しては明確な目標を設定して到達進捗に基づいて評価ができるように面談を行います。</p> <p>■評価に関しては「目標設定・フィードバックの手引き」に基づき期末に実施いたします。</p> <p>■自己評価も同様に明確な設定をします。「～を図る・～を徹底する・～を促進する」は設定が曖昧で測定困難であるため目標設定に於いては禁句としています。</p> <p>■協会館長会・区主催館長会の報告資料を職員に開示して情報共有いたします。特に年度決算は必ず館長から職員に詳細報告を行い財務状況の把握に努めさせます。その状況を受けて取り組むべき方向性を示してそれに基づく目標設定を致します。</p>	<p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞</p> <p>資料(事業計画書)、ヒアリング(館長、職員)で確認しました。</p> <p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>前年度の結果をフィードバックした今年度の運営目標に、さらに個々の職員の強みを活かし、利用者の関心の高い音楽鑑賞・福祉・子ども育成などを複合的に組み合わせ、「夏のミニミニ昆虫展」や「ミニミニ子ども夏祭り」、「青葉区にゆかりのある演奏家によるロビーコンサート」など新しい事業に取り組んでいます。</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>事業の前年踏襲、地区センター同士の同質化脱却を志向しようという考えの基、館長、職員が一体となって利用者の関心の高い音楽鑑賞・福祉・子ども育成などを複合的に組み合わせる新しい事業の創造に取り組んでいます。新しい事業は利用者にとっても参加する価値の高いものになることが期待できます。</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>新しい事業の創造にあたり、職員は新規性の高い他施設サービス業を見学して刺激を受けています。ある程度情報の吸収が進んだら、職員が持っている強み、利用者の要望の方向性、などを整理し、ブレインストーミングなどで話し合って情報を整理することも有効と思われます。</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> <p>■「健康横浜21の取り組み」誰でも楽しく参加できる「健康体操・健康教室」を開催しています。</p> <p>■「子育て支援の取組み」幼児と保護者を対象とした読み聞かせ事業を始め子育て応援の取組みを行っています。</p> <p>■「障害者支援の取組み」地区社会福祉協議会との共同事業や障害者が社会参画することを可能とした事業を開催しています。</p> <p>■「環境への配慮」廃棄物リサイクル・分別を徹底してごみゼロ推進に取り組めます。</p> <p>■「地域経済の活性化」修繕などの発注や物品の調達は地元中小企業をへの優先発注を推進しています。</p> <p>■「地域施設との連携」社会福祉協議会主催の事業の優先予約・近隣学校との協力体制を築いていきます。</p> <p>■「読書活動の推進」横浜市立図書館の図書取次サービスを実施しています。お子様向けの読書推進キャンペーンを実施しています。</p> <p>■日体大を始めとした6大学との連携を図って自主事業などへの協力体制を依頼しています。</p>	<p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞</p> <p>現場確認(展示)、資料(事業計画、行事チラシ)、ヒアリング(館長、職員)で確認しました。</p> <p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>プレイルームや調理室、体育館などの地区センターの機能を活かし区の施策と連携して取り組んでいます。遊具の選定や卓球大会による地域交流、生協と協力した講習会など事業協力を行っています。新しい試みとして「子供向けの夏祭り」にも取り組んでいます。</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> <p>当施設は平成4年開館以来33年が経ちました。地元の方々の支持を得ながら地域に必要な施設として存立しています。その期待に応えることはもちろんですが、所謂「事業の前年踏襲・地区センター同志の同質化」を招いているという弊害が生じていることも事実です。従ってこれまでの「地区センター」の概念に囚われない新しい発想を融合させることが必要と考えています。・具体的に言えば「官と民の融合」です。これまでに支持をいただいていた事業はもちろん継続します。そこへ「公共施設でこんなことができるのか」という驚きそして感動を生み出して皆様に喜んでいただけるような施設へと変貌させます。前例のない施策にチャレンジしながら社会的意義のある新たな価値を想像すること、即ち公共事業におけるイノベーションの先駆的施設として認知していただけるような施設を目指してまいります。</p>	<p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞</p> <p>現場確認(展示)、資料(事業計画、行事チラシ)、ヒアリング(館長、職員)で確認しました。</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>事業の前年踏襲、地区センター同士の同質化を脱却するため、職員が新規性の高い他施設サービス業の見学で受けた刺激も参考にして利用者の関心の高い音楽鑑賞・福祉・子ども育成などを複合的に組み合わせた新しい事業の創造に取り組んでいます。今年度は「夏のミニミニ昆虫展」や「ミニミニ子ども夏祭り」、「青葉区にゆかりのある演奏家によるロビーコンサート」など実施しています。</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>新しい行事などを支えるのは職員・スタッフと女性サポーター14名だけでは不足する場合もあると思われ、男性サポーターの加入も望まれます。男性が参加しやすい自主事業(例えば、歴史物、男性のみのヨガ教室など)で来所する男性を増やし、サポーター不足の状況や人の役に立つ達成感、サポーター仲間ができる、などを説明して支援を依頼してみることも考えられます。</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
				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、購入書及び貸管理	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？		利用者から希望をとっている	レ	利用者から希望をとっている
			レ	利用者から希望をとっていない		利用者から希望をとっていない
				評価対象外施設（＝貸出を行っていない施設）		評価対象外施設（＝貸出を行っていない施設）
不備の数			1	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？	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
				評価対象外施設		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		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		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		1		0		