

横浜市指定管理者第三者評価制度

白根地区センター
評価シート

評価機関名：東京海上日動ファシリティーズ株式会社

平成30年2月

目次

評価結果の総括	2
I. 地域及び地域住民との連携	4
(1) 地域及び地域住民との情報交換	4
(2) 地区センター委員会等	4
(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	5
II. 利用者サービスの向上	6
(1) 利用者会議	6
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	7
(3) 意見・苦情の受付・対応	9
(4) 公正かつ公平な施設利用	12
(5) 自主事業	14
(6) 図書の貸出し、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

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I 地域及び地域住民との連携	「皆が気軽に立ち寄る白根地区センター」をモットーに地域と良好な関係を構築しています。 ・毎月発行の「白根地区センターだより」を5連合町内会に戸別回覧をお願いし情報提供を行っています。 ・地域連合・町内会の盆踊り、大運動会、防災訓練、白根カーニバル等のメイン行事に参加し地域との連携を図っています。 ・地区センター委員会を年3回開催し、地域の白根・鶴ヶ峰・旭北・上白根・旭中央のそれぞれの連合会長、青少年指導員会長、スポーツ振興推進委員長、小中学校校長、スポーツ系・文科系の利用者代表が委員となり、幅広く意見を伺い運営に努めています。 ・館内施設や敷地の優先利用等を通じて、地域連合・町内会主催の行事に積極的に参加協力しています。 ・地区センター主催の文化祭では、地域連合・町内会メンバーによる模擬店開催などで参加があり、お互いに協力しながら地域の活性化に繋がっています。	指定管理者記述の通り、地域住民の方が、先ず最初に頼る所が白根地区センターであるとの認識が共有されていることが窺えます。 ・年3回と少なからぬ回数の地区センター委員会を開催することで地域の意見を取り込み、共に歩んで行こうというスタンスが顕著に表れています。
II 利用者サービスの向上	・接遇研修などの実施により、誰もが気持ちよく、気軽に利用いただけるようサービスに努めています。 ・利用者団体の全体会議である「利用者会議」は、年1回2月に開催しています。また来館者個人に対しては、1か月間アンケート調査を実施し、団体・個人それぞれからの意見・要望を受け、改善等に役立てています。 ・ロビーに「声のポスト」を設置し、年間を通して利用者からの意見・苦情等を受けています。 ・スタッフミーティングを毎月実施し、業務の統一化や改善情報の共有化を図っています。 ・利用者の公正・公平を規するため、毎月1日を翌月の団体申込日に設定し、その日は月2回のみの申し込みとしています。また希望時間が重複した場合は、簡単・迅速な面談ジャンケンで決めています。	自主事業については、年度内に於いても利用者の声を前広に吸い上げ、計画以上のメニューで実施しておられます。 利用者アンケートの質問項目は工夫されており、以下の項目が有ることで利用者は潜在的要望も記入し易く、ご意見の吸い上げに大きく寄与しています。 質問5:地区センターでやってほしい企画又は事業 質問6:センターの備品・設備等で必要なもの 質問9:ご意見・ご要望 また、利用者会議の課題への対応も、団体利用申込み方法の効率化要求に対する抽選会手順見直し、文化祭運営方法改善、施設設備関連の改善など、積極的に行われています。 施設指定管理者のみでは解決できない設備改善要望や駐車場運営についての課題は、区役所施設担当部門へ情報提供しています。
III 施設・設備の維持管理	・利用者が部屋を使用した後は、体育室用、料理室用、会議室用それぞれの「利用報告・点検表」シートに基づき、利用者・スタッフの双方で異常の有無を確認しています。 ・建築物及び設備等の保守点検は、専門の業者に委託し、維持管理に適正な管理を行っています。また植栽管理は、地区センター周辺が樹木が多いため、年5回とし適切な環境を保持しています。同時に区内唯一の「花時計」周辺管理も行っています。 ・館内の清潔を維持するため、上記専門業者の他、スタッフが毎日、午後と夜、各2回共有部分の掃除・点検を行っています。	築年数の長い施設でもあり、老朽化の進行は見取れませんが、不断のメンテナンスによって十分に快適な環境が維持されています。 ・日常清掃も定期清掃も、実施記録が整理して保管されており、誠実な取り組み姿勢が窺えます。 ・業者との連携で取り組んでおられますが、スタッフによる一日4回の巡回点検で不備を抽出するルールが、よく機能していると思われます。 ・室内飲食可として利用者の利便性を高めつつ、ゴミを持ち帰るルールですが、定着していることも高く評価出来ます。

	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	・「緊急時対応マニュアル」(地震、火災、風水害、不審者侵入、危険物の放置、危険物資による汚染、急病・負傷等の発生等)を整備し、職員の役割分担や関係機関の連絡先、緊急時の行動手順などを明確化し、迅速な対応ができるよう年2回避難訓練を実施しています。 ・防犯や事故防止は、監視カメラ10台、定期的な見回り、異常発生時における緊急な確認と対応を実施しています。職員不在時は委託した機械警備で自動監視し、異常時には直ちに安全を確認しています。日常的な防犯対策として、夜間スタッフが夜間勤務時間帯に館外を2回巡回しています。 ・「白根地区センターヒヤリハット事例集」を編集しており、個人情報、設備別や運営面の事例を積み上げています。この事例経験をスタッフに分かり易く説明しながら事故の再発防止に努めています。	『緊急時対応マニュアル』は、地震、火災、風水害、不審者侵入、危険物の放置、危険物資による汚染、急病・負傷等の発生等、緊急事態の種類別に整理して作成されており、実践的です。 多数の防犯カメラが設置、モニターされており、異常事態への対応も迅速です。 開館以来の蓄積である「白根地区センターヒヤリハット事例集」が編集されており、事例を参考にスタッフに分かり易く説明し、緊急時の対応を身に付けておられます。 また、連合自治会の地域の防災訓練にも参加されています。
V 組織運営及び体制	・前述の地区センター委員会を年3回開催し、館全体の運営に努めています。また、日常的な運営は、4地区センターなど合計12施設を運営総括している「一般社団法人あさひ区民利用施設協会」に指導・助言を受けています。 ・職員は、館長1名、副館長2名、スタッフ13名の合計16名の体制であり、受付は常時2名ですが繁忙時間は館長または副館長がフォローに入る体制が確立されています。 ・個人情報保護・守秘義務に関し、館長が責任者となり、スタッフ全員に研修を1回実施し、さらに必要に応じスタッフ会議でも取り上げます。	リスト化された詳細な研修計画が事業計画に記述される等、研修には熱心に取り組んでおられます。 また、『業務マニュアル』が活用されて、業務手順の統一化が図られている他、『スタッフ業務日誌』に詳細な情報が記入され、伝達されることで、組織内情報共有も十分な水準です。 個人情報保護に関しても、ルール of 明文化と研修、およびその実行、いずれも実効性ある体制が組まれています。
VI その他	・当地区センターは、旭区役所から至近距離にあるため、「旭区賀詞交歓会」や「町内会長感謝会」など区役所行事も多く、行政と接点が多々ありますが、その分、利用者が使用できなくなる機会も多くなっています。 ・災害時に「帰宅困難者等の一時滞在施設」になっていることは、他の地区センターと同様ですが、区役所が損壊等により本部の設置が不可能な場合は、「区役所災害対策本部」を当地区センターに設置する可能性のある特別な施設となっています。	様々な工夫を凝らした企画、自主事業は、区民の交流の場としての地区センターを最大限に活躍させています。 放課後の居場所作りにしても、子供の頃から公共施設に身近に接し、また集団行動のルールを教わることで、おとなへと成長していく姿が期待出来ます。 ご苦労も多いこととは思いますが、地域の期待に応え、今後とも継続していただければ有難いと思います。

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
<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)> ・地域住民、町内会の行事などに積極的な参加、机・椅子など備品の貸与協力を実施しています。 ・連合などによる重大行事は、会議室など一般団体より優先利用を行っています。また館内チラシ・ポスターコーナーへ、優先的な掲載も行っています。 ・地域人材活用・地域企業連携の一環として、自主企画事業の講師依頼、また共催企画事業を実施しています。	<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(掲示物)、資料(広報誌、地域情報)、ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 連合町内会の定例会は館内で行われ、センター便り等の内容も説明しておられます。 自治会町内会の行事等のポスターは、館内の情報提供コーナーに掲示して広報活動に協力しています。また、町内会発行の地域情報誌等も地区センターの受付にて掲示・配布するなど協力しています。 地区センターが毎月発行している「地区センターだより」は、自治会町内会経由で回覧や掲示を行う等、広報活動に協力を仰いでいます。

(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
☒ 開催している ☐ 開催していない	☒ 開催している ☐ 開催していない
評価機関 記述	
<開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 委員会の開催は、以前は日曜日でしたが、平日の夕方からの開催とし、委員の皆様が参加しやすいように工夫しておられます。 平成28年度は年3回開催され、8～9名のセンター委員様が出席されて、活発な質疑応答が記録されています。	

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
☒ 課題を抽出している ☐ 課題を抽出していない ☐ 特に課題がない ☐ 非該当	☒ 課題を抽出している ☐ 課題を抽出していない ☐ 特に課題がない ☐ 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)> 議事録に基づき、詳細をヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 対応策を実施している ☐ 一部対応策を実施していない ☐ 対応策を実施していない ☐ 非該当	☒ 対応策を実施している ☐ 一部対応策を実施していない ☐ 対応策を実施していない ☐ 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 <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)> 学校に協力を依頼し、青少年へのマナー改善指導を継続的に実施してきたことによる効果がみられ、館内へ集まる ことが減り、利用者やスタッフへの迷惑行為が減少しています。	

(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)> 館内施設や敷地の優先利用等を通じて、地域連合・町内会主催の行事に積極的に参加協力しています。また、地区センター主催の文化祭では、地域連合・町内会メンバーによる模擬店開催などで参加があり、お互いに協力しながら地域の活性化につなげています。
<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)>

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
☒ 開催している ☐ 開催していない	☒ 開催している ☐ 開催していない
評価機関 記述 <開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 年1回、開催されています。団体および利用者個人に開催予定を告知し、席上では利用者アンケートの集計結果報告と意見交換を行い、運営内容の理解と改善につなげておられます。	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 課題を抽出している ☐ 課題を抽出していない ☐ 特に課題がない ☐ 非該当	☒ 課題を抽出している ☐ 課題を抽出していない ☐ 特に課題がない ☐ 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)> 議事録 <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

※利用者会議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。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 対応策を実施している ☐ 一部対応策を実施していない ☐ 対応策を実施していない ☐ 非該当	☒ 対応策を実施している ☐ 一部対応策を実施していない ☐ 対応策を実施していない ☐ 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)> 『平成28年度 アンケート要望対応経過・結果』確認 <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)> 団体利用申込み方法の効率化要求に対する抽選会手順見直し、文化祭運営方法改善、施設設備関連の改善など、利用者会議の課題への対応策を検討し改善しています。 冷暖房(特に体育室)へのご不満等、施設指定管理者のみでは解決できない設備改善要望や駐車場運営についての課題は、区役所施設担当部門へ情報提供し、来年度工事予定となっています。	

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	
☒ 年1回以上実施している	☒ 年1回以上実施している	☒ アンケート	
☐ 実施していない	☐ 実施していない	☐ 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)> 実施時期:平成28年11月下旬～12月、規模:回収枚数 288 <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)> 質問項目は区分され以下の項目が含まれており、利用者は潜在的要望も記入し易く、評価出来ます。 質問5:地区センターでやってほしい企画又は事業 質問6:センターの備品・設備等で必要なもの 質問9:ご意見・ご要望			

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
☒ 課題を抽出している ☐ 課題を抽出していない ☐ 特に課題がない ☐ 非該当	☒ 課題を抽出している ☐ 課題を抽出していない ☐ 特に課題がない ☐ 非該当
評価機関 記述 <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 『利用者アンケート集計結果』 <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)> ご要望、課題のご指摘を分類して集計されており、傾向まで把握しておられます。	

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
☒ 対応策を実施している ☐ 一部対応策を実施していない ☐ 対応策を実施していない ☐ 非該当	☒ 対応策を実施している ☐ 一部対応策を実施していない ☐ 対応策を実施していない ☐ 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)> 『平成28年度 アンケート要望対応経過・結果』確認 <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)>	

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1 つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとりやすい場所に掲示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
☒ 公表している ☐ 公表していない ☐ 非該当	☒ 公表している ☐ 公表していない ☐ 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)＞ 『平成28年度 アンケート要望対応経過・結果』確認 ＜公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)＞ ＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞	

※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。

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
☒ 設置している	☒ 設置している
☐ 設置していない	☐ 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)> 「声のポスト」を記入用紙と共にロビーに設置しています。 <設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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
☒ 仕組みがある	☒ 仕組みがある
☐ 仕組みがない	☐ 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> <仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 「声のポスト」による苦情や意見は対応責任者である館長が確認し、内容に応じて他の職員と話し合い、対応策を決定し実施しています。利用者からの苦情やご意見をスタッフが受けた場合は、業務日誌に記録し、「声のポスト」と同様に対応策を検討・実施しています。	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 周知している	☒ 周知している
☐ 周知していない	☐ 周知していない
評価機関 記述	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 対応手順を『声のポスト』の横に館内掲示しています。 <周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

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

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
☒ 対応策を実施している	☒ 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
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認	
<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者からの苦情やご意見をスタッフが聴取した場合は、業務日誌に記録し、「声のポスト」と同様に対応策を検討・実施しています。「声のポスト」による苦情や意見は対応責任者である館長が確認し、内容に応じて職員・スタッフと話し合い、対応策を決定し実施しています。 飲酒をした部屋の終了15分前空気入れ換えルールや、体育館利用時間30分延長、受付場所を至近な体育室前へ移設等対策されています。	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 公表している	☒ 公表している
☐ 公表していない	☐ 公表していない
☐ 苦情等が寄せられていない	☐ 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、体育室内に掲示	
<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)>	
苦情等対応策は、実施内容を館内掲示すると共に利用者会議でも議題に上げ、公表しています。	

(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
<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)> ・「白根地区センター利用の案内」は、館内の一番解り易い受付に常設しており、来館者及び地域住民に施設の案内を行っています。 また「センターだより」は、町内会連合会を通じて回覧などを行ってもらっています。 ・ホームページによる施設内容及び募集案内を定期更新しながら情報を提供しています。 ・地域の小学生の社会科授業及び中学生の職場体験研修の受け入れを実施しています。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(受付カウンター、館内掲示)、資料(利用案内)、ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 「地区センターだより」を毎月発行し、町内会連合会を通じて全戸回覧し、地域に幅広く地区センターの利用方法や自主事業などの案内を提供しています。 また、分かりやすく見やすい「地区センター見学のしおり」を用意して、小学生の社会科授業としての受け入れを行ったり、中学生の職場体験研修の受け入れを行うことでも、地域に施設案内に関する情報を広めています。

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
☒ 備えている ☐ 備えていない	☒ 備えている ☐ 備えていない
評価機関 記述	
<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)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 一般用の利用案内とは別に、こども用の「地区センター見学のしおり」も作成し、受付カウンターに備えておられます。	

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
☒ 閲覧できる	☒ 閲覧できる
☐ 閲覧できない	☐ 閲覧できない
評価機関 記述	
<閲覧できない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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
☒ 行っている	☒ 行っている
☐ 行っていない	☐ 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングと申請受付方法を解説した複数の説明書類、ホームページ <行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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
☒ 全ての職員に実施している	☒ 全ての職員に実施している
☐ 一部の職員に実施していない	☐ 一部の職員に実施していない
☐ 研修を実施していない	☐ 研修を実施していない
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)> 『平成28年度 研修実績』 <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)>	

(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
☒ 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
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)> 『平成28年度 実施報告』 <年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ニーズをよく把握し、非常に幅広い年齢層を対象として想定した、多種多様な自主事業を提供しておられます。	

② 事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 実施している	☒ 実施している
☐ 実施していない	☐ 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 実施要望の多い事業について、『3B(ボール、ベル、ベルター)体操』や人気菓子パンを手作りする『シナモンロール』、また『デコ巻きずし(保育付)』など、年度中に追加して、前広に実施しておられます。	

(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
☐ 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
☒ 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)
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> <利用者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)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(7) 広報・PR活動

①広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<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)> ・地区センターだよりの発行 ・町内会連合会を通じた回覧などによる情報提供 ・区役所広報誌に自主事業などの情報掲載 ・館内掲示板にポスター・チラシなどの掲出	<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)> 『白根地区センターだより』『広報よこはま あさひ区版』 <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 「白根地区センターだより」を毎月発行し、近隣の町内会連合会へ配布・回覧にて情報提供しています。 また、小学生向けの「センターだより」も作成し、近隣の小学校にも配布しています。 市の広報誌である『広報よこはま あさひ区版』や白根地区センターホームページによる情報提供も合わせて行っております。

(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
<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)> ・職員・スタッフは採用時の必修として、挨拶・窓口対応・言葉づかい・身だしなみなどを外部講師による実務研修を実施しています。 ・来館者と地域住民の方々が気持ち良く利用できるように職員・スタッフは良好な接客サービス向上に努めます。特に初めての人への積極的な挨拶・声掛けを行っています。 ・名札は必ず着用し、所定のユニフォームを着用し、身だしなみと清潔感に気を付けています。	<不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 職員・スタッフは全員ユニフォームと名札を着用し、利用者への積極的な挨拶を基本に、明るく親切な対応を心がけています。 利用者アンケートでも職員対応は「良好」の評価となっています。 非常に内容の濃い実践的な『接遇ハンドブック』が活用されており、スタッフの基本的な心構え、接遇の5原則(1. 挨拶 2. 表情 3. 姿勢・動作 4. 身だしなみ 5. 言葉づかい)が、スタッフミーティング時に確認されています。

(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
<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)> 稼働率一覧表は毎月作成し、部屋別・時間帯別の稼働状況を把握しています。 時間帯別では、体育室の稼働率は、90%以上であり、平等な利用を心掛けています。 稼働率の低い料理室を使用する料理教室の自主事業を企画したり、利用の少ない夜間帯に自主事業を開催するなどして利用率等の改善に努めています。	<不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 団体利用者と個人利用者との時間配分、夏休み期間中の児童・生徒を対象とした特別対応等、とても工夫されています。

(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)> 利用者サービス向上のため、各部屋の利用制限(利用回数は月2回まで)は、毎月2日から解除し何回でも利用できます。 部屋内は飲食を認め、飲酒も事前相談に応じており、各部屋に電気ポット、急須、人数分の湯呑みを設置して利用者へのサービス向上を図っておられます。 <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
☒ 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、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
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)> 8月分を抽出、報告書の存在を確認出来ました。	

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
☒ 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、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
評価機関 記述 <協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 日常清掃は『清掃作業日報』で、定期清掃は実施日付が記入されている『管理計画・実績表』で、記録してあります。定期清掃(床掃除、窓清掃)やトイレ・シャワー室の清掃は外部委託していますが、職員による館内清掃や館外のゴミ拾いも実施し、清潔な状態を保つよう心がけています。	

(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
☒ ある	☒ ある
☐ ない	☐ ない
評価機関 記述	
<(備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。)(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。)(200字以内)> 双方の所有分が記載されているが、『協会支払』との備考欄記述で分別されている。	

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 揃っている	☒ 揃っている
☐ 揃っていない	☐ 揃っていない
評価機関 記述	
<揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。)(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。)(200字以内)> 年度内新規購入2物件が記載されており、抽出した16万円以上の5物件も全て存在した。	

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

※施設の利用状況により確認できない備品を除き、現物を確認する。
 ※すでに対応済みの場合は、「安全性に関わる損傷等がない」と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 安全性に関わる損傷等がない	☒ 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
評価機関 記述	
<安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。)(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。)(200字以内)>	

(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
☒ 適切に管理している	☒ 適切に管理している
☐ 適切に管理していない	☐ 適切に管理していない
評価機関 記述	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者にはゴミの持ち帰りをお願いしており、館内にはゴミ箱は設置されていません。 発生するゴミは、職員スタッフの業務上発生分だけでした。	

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
☒ 適切に分別している	☒ 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
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 分別ルールが明確に掲示されており、ゴミ庫内も清掃が行き届き、きれいです。	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<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)> 共有部分は特に利用者視点で考え、毎朝自動ドアのガラスをきれいに拭き取り、開館前にロビーのソファをきれいに雑巾がけしてから開館を迎えます。 また毎日午後、夜にそれぞれ2回づつ4回、館の周りを巡回しゴミ掃除をしながら、防犯にも役立てています。	<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)> <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 清潔な施設を維持するために、外部業者によるトイレの日常清掃や床の定期清掃に加え、職員による開館前・閉館前の清掃を毎日実施すると共に、月末清掃、年末清掃も行い、利用者に清潔できれいな施設を利用して貰えるよう心掛けておられます。 主に小中学生がゴミを残して帰ることがありますが、指導を続けておられます。館周囲の除草については年3回では不足感がありますが、来年は4回に強化するご予定とのことでした。

(5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>	
地区センター敷地内の庭木の一部が枯れて隙間が目立ってきたため、「横浜市緑アップ事業」に申請し補植することができ、景観維持に繋がっています。	

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
☒ 作成している	☒ 作成している
☐ 作成していない	☐ 作成していない
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 「緊急時対応マニュアル」(地震、火災、風水害、不審者侵入、危険物の放置、危険物資による汚染、急病・負傷等の発生等対象別)が作成、事務室内に常備されており、職員の役割分担や関係機関の連絡先、緊急時の行動手順などが明確化されています。	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 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
☐ 評価対象外施設	☐ 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。> ☒ 機械警備 ☐ 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)> 館内の死角になる場所に防犯カメラ11台が設置され、午後と夜間に定期的な見廻りを行っています。異常発見時には即時、確認と対応を実施しています。 また、建物1階屋上から2階に侵入しやすい箇所がありますが、侵入防止柵を設けておられます。	

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
☒ 適切に管理している	☒ 適切に管理している
☐ 適切に管理していない	☐ 適切に管理していない
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)> <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 鍵ボックスが活用され、また毎日閉館時には鍵の本数を点検して、欠品がないことを確認しております。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 定期的に行っている	☒ 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
評価機関 記述	
<定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 日常は職員が午後2回、夜間2回、合計4回の見回りを行い、不審者・不審物等の確認を行っています。各部屋の点検は、部屋利用終了時に職員を呼び出して貰い、確認し、記録しています。閉館時は、全ての部屋の点検を行い、施錠・消灯・異常のないことを確認しています。個別の対応結果はスタッフ業務日誌や事務日誌に記録しています。	

(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
☒ チェックしている ☐ 一部チェックに不備がある ☐ チェックしていない	☒ チェックしている ☐ 一部チェックに不備がある ☐ チェックしていない
評価機関 記述 <一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 定期的な巡回や部屋利用終了時の安全確認、利用時の注意事項等を各室に張り出して注意を喚起しています。 また、定期的な施設点検を行い、『管理日報(月次)』に点検結果を記録して、事故防止に努めておられます。 備品の破損等が発見された場合は直ちに安全確認し、改修や手直し等で事故防止に努めておられます。	

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
☒ 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 ☐ 研修を実施していない	☒ 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 ☐ 研修を実施していない
評価機関 記述 <研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 平成29年5月8日実施 テーマ:事故事例検討とその防止策 対象者:全職員・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)>	

(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
☒ 全ての職員に実施している	☒ 全ての職員に実施している
☐ 一部の職員に実施していない	☐ 一部の職員に実施していない
☐ 研修を実施していない	☐ 研修を実施していない
評価機関 記述	
<施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> ☒ 設置している ☐ 設置していない <研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 平成29年2月13日実施 テーマ:心肺蘇生法、AED操作 対象者:全職員・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)>	

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
☒ 体制を確保している	☒ 体制を確保している
☐ 体制を確保していない	☐ 体制を確保していない
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)> ヒアリングおよび現場確認 <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)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 連絡網は各自に配布され、連絡先一覧は事務室に掲示されております。 毎日の体制は、朝昼夜別に3名1チームの編成とし、チーム責任者には館長・副館長が入り、事業所内と法人本部、さらに外部との連携が迅速にできるようになっています。	

(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
☒ 評価対象施設であり、作成している	☒ 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
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 『帰宅困難者等の一時滞在施設』であり、『市災害対策本部の活動拠点』にも指定されています。 簡易的な『マニュアル』が作成されています。	

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
☒ 実施している	☒ 実施している
☐ 実施していない	☐ 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 開館以来の蓄積である「白根地区センターヒヤリハット事例集」を編集しており、個人情報、設備別や運営面のヒヤリハット事例が積み上がっています。 事故事例検討時に、ヒヤリハット事例を参考にスタッフに分かり易く説明し、緊急時の対応を身に付けています。 また、連合自治会の地域の防災訓練にも参加しています。 <参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

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
☒ 協定書等の職員体制をとっている	☒ 協定書等の職員体制をとっている
☐ 協定書等の職員体制をとっていない	☐ 協定書等の職員体制をとっていない
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。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 協定書等のとおり開館している	☒ 協定書等のとおり開館している
☐ 協定書等のとおり開館していない	☐ 協定書等のとおり開館していない
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)>	

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
☒ 公表している	☒ 公表している
☐ 公表していない	☐ 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
ご希望される方には閲覧していただける旨を告知するポスター	
<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)>	

(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
☒ 作成しており不備がない ☐ 作成しているが不備がある ☐ 作成していない	☒ 作成しており不備がない ☐ 作成しているが不備がある ☐ 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
事業計画書に、研修予定が明記されています。	

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
☒ 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 ☐ 研修を実施していない	☒ 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 ☐ 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(研修記録)、ヒアリング	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ:個人情報保護、人権擁護、AED操作、心肺蘇生法、対象者:全職員・スタッフ テーマ:接遇ハンドブック 対象者:全職員・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)>	

※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。

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。

29

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
☒ 作成し、活用している ☐ 作成しているが、活用していない ☐ 作成していない	☒ 作成し、活用している ☐ 作成しているが、活用していない ☐ 作成していない
評価機関 記述 <活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 「スタッフ業務内容」の正確な実行については、午前・午後・夜間別の業務マニュアルで徹底しています。 日々スタッフは、相互の情報共有のための「スタッフ業務日誌」を確認しています。 さらに、スタッフミーティングでは、勤務時間差による業務連絡の交換や利用者対応時の課題などを話し合い、情報共有しています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)> スタッフ職員相互の情報共有と上質のサービスなどを提供するため、「スタッフ業務日誌」で日々実施しています。 また毎日の責任者としての「事務日誌」での共有・継続性を行っています。	<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)> <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> スタッフ業務日誌は、形式に流れず、非常に詳細に記入されており、活用されていることが明らかです。 新入スタッフの入社が内定されると、採用前に、スタッフ研修資料で基本的な心構え、主な業務などの事前導入研修を行い、さらに日常業務の実務研修を数日間有給で行い、入社後直ちに勤務に就ける研修体系としています。

(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
☒ 整備している	☒ 整備している
☐ 整備していない	☐ 整備していない
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)> 『白根地区センター 個人情報の取り扱い』と『個人情報の取り扱いについてのルール 別紙1』が作成され、紙データ(マニュアル処理)、パソコン等データ(電算処理)別に自己チェックできるようになっています。 個人情報のヒヤリハット事例も積み上げています。	

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
☒ 明確化し、周知している	☒ 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
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を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 全ての職員に実施している	☒ 全ての職員に実施している
☐ 一部の職員に実施していない	☐ 一部の職員に実施していない
☐ 研修を実施していない	☐ 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 平成28年6月5日に実施しておられます。 マイナンバー制度の導入も踏まえた最新の知識についてもスポットライトを当てて、研修されています。	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 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
評価機関 記述	
<一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 現時点では最新となる平成29年5月8日付の自筆誓約書が全員分揃えられております。	

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
☒ 適切に収集している	☒ 適切に収集している
☐ 適切に収集していない	☐ 適切に収集していない
評価機関 記述	
<適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 『団体登録票』に注意文言が記載されております。	

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
☒ 適切に使用している	☒ 適切に使用している
☐ 適切に使用していない	☐ 適切に使用していない
評価機関 記述	
<適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 『団体登録票』に注意文言が記載されております。	

※個人情報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。

(4) 経理業務

※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。

33

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
☒ 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 ☐ 仕組みを設けていない	☒ 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 (具体的に:) ☐ 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)> 資料(経理規定)、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)>	

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
☒ 明確に区分している ☐ 明確に区分していない	☒ 明確に区分している ☐ 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)> <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)> 指定管理者団体帰属する収支は、団体本部で記帳しておられます。	

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
☒ 存在する ☐ 存在しない	☒ 存在する ☐ 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)> 『会議費』『機械警備費』『リース費』について、確認出来ました。	

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
☒ 適切に管理している	☒ 適切に管理している
☐ 適切に管理していない	☐ 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認:通帳、印鑑は、分別して切に施錠保管 <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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
☒ 目的に沿って支出している	☒ 目的に沿って支出している
☐ 目的に沿わない支出がある	☐ 目的に沿わない支出がある
☐ 評価対象外施設	☐ 評価対象外施設
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 『ニーズ対応費使途一覧』 <目的に沿わない支出がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> キメ細かくニーズを吸い上げて対応しておられます。 適性購入価格の確認調査も十分に行い、節約に努めておられます。	

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
<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)> ・照明・冷暖房は、こまめなON/OFFを利用者サービス低下にならないように実施しています。 ・電球はLED化に向けて徐々に取替中です。 ・夏に西日による室内温度の上昇を防ぐため、「緑のカーテン」効果によるゴーヤ植栽を行っています。 ・紙の使用は、最小限とし裏紙を積極的に使用します。 ・小規模な修繕はできるだけスタッフで補修しています。	<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)> <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 冷暖房のスイッチオフ、こまめな消灯やガスの使用制限で平成28年度収支決算書によると、電気料金が予算比マイナス41万(▲18%)(前年実績対比でも15%減)の合理化に努めています。

(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
☒ 全て反映されている ☐ 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 ☐ 前年度評価で改善する項目が無い	☒ 全て反映されている ☐ 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 ☐ 前年度評価で改善する項目が無い
評価機関 記述 <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)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 改善計画に対し、一部は更に意欲的な目標であったり、具体的な目標数値にまで言及したりしており、熱意が伝わります。	

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
☒ 全て対応している ☐ 一部未対応の項目がある ☐ 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	☒ 全て対応している ☐ 一部未対応の項目がある ☐ 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
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)> 『業務点検調査票』 <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)> <評価で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
☒ 年に1回以上は協議している ☐ 協議されていない	☒ 年に1回以上は協議している ☐ 協議されていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 『業務点検調査票』 <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)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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
<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)> 毎月1日の職員・スタッフのミーティング時に、毎月の入館者数・電気使用量等を出席者全員に周知し、昨年対比により目標達成が維持できているか共有しています。	<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 <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 数値目標へのこだわりは、とても重要です。 スタッフミーティング時に入館者数や電力使用量等を周知しておられることは、良いことです。

(6) 組織運営及び体制全般（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)> 研修日等に反省会を兼ねた懇親会を催されておられることは、一体感の醸成に有効です。 <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)>	

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<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)> ・帰宅困難者等の一時滞在施設として登録されたため、必要備品の保管や自販機停電対応機能追加等にて対応準備をしています。 ・「旭区賀詞交換会」「町内会長感謝会」などの区役所行事会場として設備の整備や事前準備等への協力を行っています。 ・子育て支援事業の「育児相談」、福祉保健センターの健康検診等、各種事業の開催会場提供を行っています。	<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(倉庫備蓄品、自動販売機)、資料(災害時協定) <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 白根地区センターは、帰宅困難者対策ほか災害時における施設の利用及び協力に関する協定を平成25年3月に締結し、水や簡易トイレ等の備蓄品を玄関前の屋外倉庫に収容し、すぐ取り出せるようにしています。 自動販売機も停電対策機能付きに変更されています。
<②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>