

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市今宿地区センター  
評価シート

評価機関名：NPOリブグリーン

平成29年11月

# 目次

<b>評価結果の総括</b>	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

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

指定管理者	記述(400字以内)	評価機関	記述(400字以内)
I ・地域及び地域住民との連携	<p>希望が丘東地区連合自治会・笹野台地区連合自治会が主催し、地域の2小学校・2中学校が参加する「二連合四学校懇談会」および二俣川ニュータウン連合町内会と旭中学校、PTA主催の「旭中学校区学校・家庭・地域連携事業実行委員会」及び「敬老の集い」ほか地域の各種行事に参加し、地域住民・自治会・地域内小中学校との情報交換や地域活動との連携を図っています。</p> <p>地域の3連合自治会役員に地区センター委員に就任していただき、今宿地区センター委員会を年2回開催し運営改善に取り組んでいます。</p> <p>その他年間二大行事として、地域住民の発表の場、交流の場として、「今宿スマーフェスタ」を地区センターと地域ケアプラザで共催し、3つの連合自治会からの参加による「今宿音楽祭」を地区センターと連合自治会で共催するなど地域住民の社会、教育、文化活動を通じて、相互交流を深める場として機能を十二分に発揮できるよう連携を図っています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域の小学校・中学校が参加する連合町内会の会合に積極的に出席して情報交換・連携を行っています。それにより、各町内会の掲示板に当施設の行事案内の掲示など当施設の広報に活用ができます。</li> <li>地区センター委員会で報告し好評を得ていた「骨盤調整体操」を4年間の継続事業としました。この講座は他地区的事業として波及し始めており、旭区全体に広がりを見せています。</li> <li>8月に実施された「今宿センターサーマーフェスタ」、11月に計画されている「第14回今宿音楽祭」の2大イベントに加えて、3回目の開催を迎える親子で参加の「今宿ママフェスタ」、昨年から継続して偶数月に開催の「今宿ロビーコンサート」など地域の方々の提案を積極的に取り入れながら連携したイベントが継続して開催されています。</li> </ul>	
II ・利用者サービスの向上	<p>地域に密着した施設として、誰もが気持ちよく、安心して気軽にご利用いただけるよう、サービスの向上に努めています。利用者からの意見・要望をお聴きするため「利用者会議」を年1回開催、利用者へのサービス向上ニーズを把握するためアンケートを実施しています。また、いつでも利用者からの要望やご意見、苦情等をいただけるよう、受付に「みんなさんからの声」の投函専用箱を設置しています。また、施設の部屋や体育室を、公正かつ公平にご利用していただくため、月1回の抽選を実施しています。書籍の購入に当たっては、児童書から小中学生向け、一般向けの書籍をバランスよく購入するため、利用者からの要望を提出していただいています。貸し出しについては、毎月の新刊本や学童の夏の推薦図書の紹介など借り易い対応を図るとともに、読みたい本の予約も受け付けています。研修や日々の事例検討等を通じて、職員の接遇向上に努めています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本年2月に1ヶ月間アンケートを実施し288枚を回収しています。本年度は「施設の利用率の向上」を目的としてアンケートに「空いている部屋」の利用についての設問を追加しました。その結果、「工芸室を下校した学生が「学習室」としての活用はどうか。」との意見があり課題化しましたが、実施には至りませんでした。しかし、「サークル見学会」の活性化についての意見には、スマーフェスタ開催時に体験コーナーを設けることになりました。その結果「書道サークル」に2名の新入会員が決まっています。</li> <li>28年度の自主事業は29事業の計画に対して33事業を実施。加えて、小学校1~2年生と親を対象としたワンパク事業を、9事業実施し、年齢、性別に偏りがない事業内容を実施しています。特に人気の骨盤調整体操は、70名の計画に対して63名が参加し、他施設も同様の講座を取り入れ始め、旭区の全体への広がりを見せています。</li> </ul>	
III ・施設・設備の維持管理	<p>施設を安全・安心して利用いただけるよう、予防保全に努めています。職員の日々の清掃、見回り点検に加えて、建築物及び設備等の保守管理は、日常点検の他専門業者に委託し、法令に基づき建築設備を適正に維持しています。空調機器、昇降機、自動ドア等の設備機器保守管理は、それぞれの専門業者に委託し適正に維持管理を行っています。また、施設内外を快適に清潔に保つため、専門業者に委託し日常清掃業務を行うとともに、月1回の休館日には定期清掃として、換気扇、ワックス清掃等を行い、施設、備品、器具等が常に清潔に保たれるよう維持管理を行っています。施設周囲の環境、景観を良好に保つために、専門業者に委託し草刈や樹木の剪定を年2回実施しています。利用者および施設の安全確保を図るため、防犯、防火、防災に関して、専門業者による、防災機器類の点検、維持管理、夜間の警備についても適切な管理を行っています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>職員の日常の清掃点検に加えて、専門業者による施設、設備等の清掃、点検を行い、良好な状態で維持管理が行われています。</li> <li>日常の簡単な修理を職員が行い修理費の軽減に努めるとともに、資格者による専門的な定期点検や機器・設備の保守管理は外部業者を保守委託契約を結び協定書どおり実施しています。</li> <li>備品台帳を整備して、安全性に関わる損傷等はなく、適切に管理されています。</li> <li>館長がゴミ処理等の衛生管理責任者となって、市の分別ルールに従い、ゴミを分別して回収しています。</li> <li>この施設はケアプラザと合築の複合施設として、開館後16年目になりますが、両者で協力し合って適切に保守管理しています。</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>緊急対応マニュアル(地震、火災、風水害、危険物放置・汚染、急病・負傷者等の発生)に基づき、災害等緊急時の利用者の避難、誘導、安全確保等及び必要な通報等また、利用者、来場者等の急な病気、けがなどに的確な対応を探る事が出来るよう防災訓練、人命救助訓練や研修等を実施し職員に周知徹底を図っています。日常的に館内外を巡回して、事故や犯罪の未然防止に努め、関係機関との連絡連携体制を確認しています。職員が不在となる夜間については警備会社に機械警備を委託しています。火災対応は、館内放送による、身の安全の確保の周知、初期消火、消防署への通報、来館者の避難誘導を適切に行えるよう、また、急病、負傷等の発生対応についても、応急措置の実施、救急車の手配、家族への連絡、状況に応じた職員の同行、連絡対応等をスムーズに行えるように、研修、訓練等で職員間で確認しています。</p>	<p>・当施設の独自の緊急時マニュアルが作成されスタッフが即時に活用できるように受付近くに設置されています。また、マニュアルは10月に実施された職員の担当業務の変更を反映して、職員は常に新しい情報をマニュアルに反映するよう努めています。</p>
V ・組織運営及び体制	<p>安全かつ安定した業務体制を構築し、利用者へのサービスを確保するため、開館中は常時3名体制で行っています。また、午前・午後・夜間の担当スタッフを専任化し、それぞれの時間帯の業務の精通を図っています。職員の資質向上・情報共有を図るために、フォローアップ研修資料を作成し、研修やミーティング等で活用するとともに、日々の新たな課題、失敗事例などについて、改善検討、共有しながら、利用者に親しまれる館を常に心がけています。個人情報保護については、年1回研修を実施し個人情報の扱いについて、各自十分認識したうえで、扱いに誤りがないよう注意しています。経理事務処理については、経費節減に努めるとともに効果的、効率的な運営管理を行い適切に執行しています。</p>	<p>・「個人情報の取り扱い」と「人権擁護」の研修は毎年実施し、全員が受講しています。本年度は業務のフォローアップとしてイベント、トラブル発生などがあったタイミングで、実態に即した研修を実施しています。旭区の開催した「指定管理者点検研修」、「広報力アップ研修」、「感染症予防講習」を受講して、内容を報告書で職員・スタッフ間の情報共有を図っています。</p> <p>・窓口等の対応手順は「スタッフ業務内容」として冊子化され全スタッフに配布しています。利用者へのレベルの高い対応を標準化するため新人スタッフには先輩スタッフによるOJTで指導を行っています。</p> <p>・地域の利用者全体に対応することを目標として、「サマーフェスタ」、「今宿音楽祭」の2大イベント及び「今宿ママフェタ」などの高評価を得ているイベントや自主事業はそれぞれ個別に収支報告がなされ、適切に経理業務が行われています。</p>
VI ・その他	<p>・当地区センターは、平成13年7月に地域ケアプラザとの複合施設として開設され、平成26年7月で16年となりました。</p> <p>・職員一同、笑顔で明るく、利用者にとって、気持ちの良い雰囲気づくりを心がけ、職員、スタッフとともに、地域に根付き、地域の方に親しまれ、気持ちよく、安全に利用いただく、地区センターを目指しています。</p> <p>・自主事業や行事・イベントには、事故が内容、万全を期し、万一生じたときの対応も常日頃意識して確認しています。</p> <p>・幼児から高齢者までの幅広い方々に利用していただけるように、自治会などを通じて、地域の方との絆をしっかりと結び、その架け橋となるように努めていくことに職員スタッフ一丸となって進めて行きます。</p>	<p>・市・区の施設としての事業協力に積極的に取り組んでいます。</p> <p>・区と連携して旭区生ごみを手軽にリサイクル土壤混合法「生ごみリサイクル・寄せ植え講座」を継続して開催し、定員を超える申し込みがあり好評を得ています。また、ママフェタでは行政コーナーを設けて区が作成した「子育てガイドブック」、「あさひの逸品」カタログを配布しています。</p> <p>・市の事業協力として、横浜国際総合運動場がラグビーワールドカップ2019の競技場になっており、その案内ポスターを掲示し、アジア開発銀行総会会議が開催されることになり事前にアジア料理食事会を開催して16名が参加し好評でした。</p>

## I. 地域及び地域住民との連携

### (1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)＞</p> <p>1・二連合四学校懇談会:構成員は、希望が丘東地区連合自治会・笹野台地区連合自治会の役員・希望が丘中学校・東希望が丘小学校・笹野台小学校・中尾小学校の校長、副校長、PTA役員・地域ケアプラザ所長・地区センター館長がメンバーとなり、学校や連合自治会の年間行事予定や要望等情報交換を実施 2・旭中学校区学校家庭地域連携事業実行委員会:構成員は、二俣川ニュータウン連合町内会・清水ヶ丘自治会の役員・旭中学校・中沢小学校の校長、副校長、PTA役員・地域ケアプラザ所長・地区センター館長が構成員となり、学校や連合町内会の年間行事予定や子供たちの生活等、地域課題、要望等の情報交換を実施 3・連合自治会総会、連合自治会と社会福祉協議会の合同研修会:地域の役員の方々と行事予定や課題、要望等の情報、意見交換の実施</p>	<p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞</p> <p>資料(地域との会合記録)、ヒアリング</p> <p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>地域の小学校・中学校が主催する連合町内会などとの会合に積極的に出席して情報交換・連携を行っています。それにより、各町内会の掲示板に当施設の行事案内などの広報に活用できています。</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 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	
＜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)＞	
本年5月の利用者会議で施設利用について討議。利用者数の減少はあるが個人利用は増加、当施設はバランスの取れた稼働状況であることが確認できます。	

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
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(地区センター委員会議事録)、ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 骨盤調整体操の人気が高く、4年間継続の事業としました。この活動については他地区への波及も出ており、旭区全体への広がりを見せてています。	

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
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(地区センター委員会議事録)、ヒアリング <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)> 昨年、好評だった「初心者向け英会話教室」について自主事業アンケートで報告。利用者による事後サークルとして活動が開始されました。	

(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)>
<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)>
8月に開催した「今宿サーマーフェスタ」、11月に開催した「第14回今宿音楽祭」の2大イベントに加えて、「今宿ママフェスタ」、年6回開催される「今宿ロビーコンサート」など地域の住民との連携によるイベントを積極的に開催しています。

## 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 type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	
評価機関 記述	<開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>		
本年5月に利用者会議を開催47団体47名が参加しました。センター委員会の会議内容とアンケート結果を報告して意見交換を行いました。		

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック	
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	
評価機関 記述	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(利用者会議議事録)、ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>		
利用者から防音室のテーブルの「ガタつき」についての指摘がありました。対応を課題化していることが確認できます。		

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。

## (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。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
<input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> その他	
評価機関 記述	
<p>&lt;実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>2月20日より1ヶ月間、独自のフォーマットによるアンケートを288枚回収しています。</p> <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>本年度は施設の利用率の向上を目的として、「空いている部屋」の利用について設問を追加しました。抽選会の進め方やサークル見学会の実施時期見直しと「工芸室を学習室として開放した場合利用したい。」との意見が寄せられています。</p>	

## ②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(アンケート結果分析)、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)> 「空いている部屋」の利用について工芸室を学生が下校した後「学習室」としての活用するとの意見について課題化しました。運営をして頂けるボランティアを探しましたが該当者がなく、今宿地区センター委員会でも検討した結果、現状、図書コーナーで充足しているため実施には至りませんでした。	

## 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 type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(アンケート結果分析)、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)> 3名の職員間で討議、「サークル見学会」の活性化について広報の方法を改めてサマーフェスタ開催時に体験コーナーを設けることとしました。その結果新たに「書道サークル」に2名の新入会員が決まっています。	

#### ④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	<p>&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、ヒアリング</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>フリースペースにアンケート結果、課題、その対策が掲示されていることが確認できます。課題となった抽選会の進め方については改善して内容を掲示し、抽選会でもその内容を説明しています。</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 type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	<p>&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> <p>受付の左側にご意見ダイヤルなどの情報提供がされていることが確認できます。</p>

②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？

※利用者からの苦情や意見を受け付ける窓口を整備しているかどうか目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)> ご意見箱が施設内受付近くに設置されています。	
<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)> 受付の左側に分かり易くご意見箱が設置され、ホームページには「行政関係へのリンク集」が掲載され「横浜市」をクリックすることでコールセンターの連絡先がの確認ができます。	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(苦情処理マニュアル、みんなの声ファイリング)、ヒアリング	
<仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 館長が苦情解決責任者となり、苦情対処マニュアルに基づいて運用されています。利用者の苦情・相談は職員により「みまさんからの声」に記録され情報が共有化されています。	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 館内掲示版に掲示。	
<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)> 施設入口にある掲示板に苦情解決の仕組みが掲示され、利用者に周知されていることが確認できます。	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している <input 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 checked="" type="checkbox"/> 記録している <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
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)>	
利用者の意見・苦情はメモとして「みなさんからの声」にファイリングされ、一覧表としてデータ化していることが確認できます。	

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 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"/> 苦情等が寄せられていない	<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"/> 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)>	
資料(みんなの声、みんなの声一覧表)、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)>	
「みんなの声一覧表」に基づいて3名の職員が検討して対処を進めています。	

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
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <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 checked="" type="checkbox"/> 公表している <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
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
資料(利用者会議録)、ヒアリング、現場確認	
<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)>	
昨年、利用者のご意見から対策を講じた内容を抽選会、利用者会議の場で説明し、館内フリースペースにも掲示し公表しています。	

#### (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
<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>1.ホームページによる案内を常時実施      2.町内会組織を通じたチラシの掲示、回覧による広報の実施      3.利用案内の掲示及び窓口での配布      4.地区センターだよりの発行      5.小学校の社会科授業の受け入れ協力      6.中学生の職場体験研修の受け入れ協力</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、ヒアリング。</p> <p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>「地区センターだより」が発行され笹野台、希望が丘東、二俣川ニュータウン3つの町内会に回覧されています。また昨年実施された「今宿ママフェタ」の様子などがホームページで紹介されていることが確認できます。</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 checked="" type="checkbox"/> 備えている
<input type="checkbox"/> 備えていない	<input type="checkbox"/> 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)＞	
「利用者案内」は受付カウンターの引き出し内に備えられており、利用者への対応に不備がないことが確認できます。	

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
<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる <input type="checkbox"/> 閲覧できない	<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる <input type="checkbox"/> 閲覧できない
評価機関 記述	
<閲覧できない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用者が閲覧をすぐにできるように「今宿地区センター利用要綱」が受付窓口カウンター近くに設置されています。	

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング	
<行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用月の2ヶ月前第一日曜日に受付しています。当日は公平に番号札などによる抽選により利用者を決めています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(研修報告書)、ヒアリング	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
昨年10月11日に「人権について」、「障碍者理解」、「虐待について」、「ハラスメント防止」の4件について研修を実施していることが確認できます。欠席者については後日館長が研修を行って職員全員の研修が終了しています。	

## (5)自主事業

### ①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック	
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	
評価機関 記述	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(自主事業計画書、ワンパク事業計画書)、ヒアリング <年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>		
28年度の自主事業は計画29事業に対して結果33事業132回実施されています。加えて、小学校1～2年生と親を対象としたワンパク事業を10事業計画、9事業実施し、年齢、性別に偏りがない事業内容が提供されています。29年度は成人向け自主事業が24回、ワンパク事業8回とし、参加が少ない自主事業を見直し効率化を図っています。		

### 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	
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	
評価機関 記述	<実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>		
事業計画に基づいて自主事業が運営され、特に人気の「骨盤調整整体操」は、70名の計画に対して63名が参加しています。また、区と連携し「アジア開発銀行総会」の誘致に対して、「アジア伝統料理」を追加事業として追加開催しています。日本料理教室と韓国料理教室を1月と2月に開催、約50名が参加しました。		

## (6)図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている <input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている <input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<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(図書購入リスト、新刊案内)、ヒアリング、現場確認 <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)> <p>「図書購入リクエスト」で利用者の希望を把握して、文壇の受賞作品と本屋大賞などをチェックし購入する図書を決定しています。11月の新刊10冊をポスターで周知していることが確認できます。</p>	

## (7)広報・PR活動

①広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<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)>  1.地区センターだよりの発行 2.市広報誌に自主事業などの情報掲載 3.町内会を通じて回覧や掲示板への掲示による情報提供 4.館内掲示版に掲示、チラシの配架 5.地域のケーブルTV、タウンニュースなど地域メディアへの情報提供	<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(地区センターだより、配布実績表)、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)>  3つの町内会( 笹野台260枚、希望が丘東400枚、二俣川ニュータウン219枚)には計879枚の「地区センターだより」が配布され回覧、配架がされています。横浜ケーブルテレビジョンの文字データーでの放送、取材も活用して地区センターの広報に努めています。

## (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
<p>＜窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)＞</p> <p>1.基本方針: (1)笑顔で、明るく、親切に、お客様の立場で考えます。 (2)安全・清潔・快適な環境を提供します。 2.ユニフォームと名札の着用: (1)地区センター職員と分かるユニホームを着用し、お客様からのご意見要望質問等をお受けします。 3.その他: (1)他のお客様のご迷惑となるような、マナーの悪さや規律違反などが目に余る場合は、適切な対応を取ります。</p>	<p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>職員はユニフォーム名札を着用し明るく、笑顔で対応しています。アンケートでは館内の清潔さと合わせて高く評価されています。</p>

## (9)利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していくと考えているのかを記述して下さい。＞(400字以内)＞</p> <p>部屋の利用実績は、午前9時から15時が圧倒的に多く、夜間18時から21時は、少ない傾向にありました。各部屋の利用率を上げるため、鏡やスピーカーを購入するなど利用しやすい環境整備に努めた結果、2016年度から当日利用者も増えることにより、稼働率があがりました。また、各年代層向けの自主事業の企画や比較的利用の少ない3時限目(15時～18時)の時間帯に自主事業を企画し、既存のグループ活動に支障がない工夫をしています。事後グループの結成についても積極的に関与し、新たなグループによる部屋の利用促進を図っています。利用の少ない料理室については、パンつくりお菓子作りなどの自主事業を実施し、その後のサークル的なグループ育成を図っています。</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>鏡やスピーカーなどの備品の充実などによる部屋利用率の上昇が確認できます。また、サマーフェスタを活用した団体の実演などが新規加入にも結び付いています。</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)>  「今宿ママフェタ」、「今宿ロビーコンサート」など地域とのコミュニケーションを重点に利用者のニーズに対応しています。その結果が部屋利用の向上に結びつき施設の利用率が向上しています。
<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)>

### 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か月分を抽出し、記録が存在するかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
月報・外部事業者による報告書により事業計画に示された日常保守管理及び実施状況が確認できます。	

##### ②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
今宿地区センター管理計画、実施表から外部委託事業者による清掃、外部清掃、植栽の手入れ、エレベーターの定期検査などが実施されていることが確認できます。	

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

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている <input type="checkbox"/> 揃っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている <input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
備品台帳より抽出した5つの備品の存在が確認できます。備品には備品番号シールが貼付されメーカー名、型番が明確に整理されています。	

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

※施設の利用状況により確認できない備品を除き、現物を確認する。

※すでに対応済みの場合は、「安全性に関わる損傷等がない」と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない <input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない <input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用者から指摘のあった体育館の卓球台のライン、バスケットボールのゴール裏のネットの修復が完了していることが確認できます。	

### (3) 施設衛生管理業務

#### ①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
事務所内スケジュールボードにゴミ回収のスケジュールを記載して的確に廃棄されています。館外に設けられたゴミ置き場は同居するケアプラザと共同使用しているが、清潔に保たれていることが確認できます。	

#### ②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
事務所内にあるスケジュールボードには市の分別ルールに沿ったゴミの回収スケジュールが確認できます。	

#### (4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)＞</p> <p>毎日、開館前に施設内外の点検を行い、ごみの散乱や汚れ、設備の稼動確認など良好な施設環境の維持に努めています。また、トイレは、委託業者により毎朝清掃し、館内は夜間の時間帯(19時～21時)に掃除機などにより清掃を行い、床等、清潔な館内を維持しています。毎月月末には、用具や器具類の点検・消毒を実施し、加えて年末には、カーテン洗いなど行い、清潔の保持に努めています。また、日常できない床のワックスがけ、窓掃除、天井空調の吹き出し口等は委託業者により、定期的に清掃を行い、清潔な状態を保持しています。</p>	<p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞</p> <p>資料(今宿地区センター管理計画など)、現場確認、ヒアリング</p> <p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>新築から16年が経過していますが、職員・スタッフによる毎日の点検、委託事業者による定期清掃、点検により利用者から施設の清潔度については95%の利用者から高い評価を得ています。</p>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>外構の樹木は毎年2回剪定を行っています。本年4月は隣接家屋からの要望もあり、樹木の強剪定を実施しました。</p>
<p>＜参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p>

## IV. 緊急時対応

### (1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
緊急時マニュアルはスタッフが即時に活用できるように受付近くに設置されています。また、10月に実施された職員の業務変更を反映するように直近に改訂を予定しており、常に新しい情報を反映するように努めています。	

### (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、動作異常が起った場合は、適切に対応できているか、記録により確認する。適切な対応(①警備業者への迅速な復旧指示、②必要に応じ、警備業者に代替警備等の要請あるいは行政との対応協議、③対応状況の記録)ができていない場合は、適切に業務が行われていないと判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。>	
<input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に: )	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
警備業者による入退館情報一覧、警備結果報告書により確認できます。異常は認められません。	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(管理台帳)、現場確認	
<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)>	
鍵保管簿を作成し、鍵は鍵付きボックスに収納され事務所内の鍵付きロッカーに保管されています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
午前、午後、夜間それぞれの時間帯に施設内外の点検をチェックリストに基づいて実施し、「施設内外点検日報」に結果を記録しています。	

### (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
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
事故防止のチェックリストと点検マニュアルに従って8項目の点検が毎日実施されています。また、部屋利用後は利用者とスタッフによるチェックを毎回実施しています。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
全職員を対象としたヒヤリハット事例集を活用した研修。	
<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)>	
全体ミーティングにおいてヒヤリハット事例などを共有しています。具体的に事故内容をまとめた事例集はスタッフ・職員閲覧棚に設置されています。本年は電子ピアノの椅子の保管場所の改善が行われました。	

#### (4) 事故対応業務

##### ①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<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 <input checked="" type="checkbox"/> 設置していない <input type="checkbox"/>	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> AED・心肺蘇生研修、全職員を対象。	
<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)> AED・心肺蘇生研修は、旭消防署員の協力を得て実施され事故対応に備えていることが確認できます。	

##### ②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<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(緊急時連絡網)、ヒアリング、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)> 緊急時連絡網が事務所内に掲示され、事故発生時の連絡体制が確保されています。	

## (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、評価できることを感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できることを感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
災害対応マニュアルは緊急対応マニュアル内に整備されていることが確認できます。	

### 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
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できることを感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
今宿ケアプラザと合同で毎年11月に消火訓練、避難訓練が行われています。今年も、旭消防署員が立会い指導を受けています。	

## (6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<評価できることを感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
施設内に設置されている自動販売機は災害時に停電となつても対応が可能な災害時対応品が装備されており、不測の事態への対応が考慮されています。
<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
<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 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
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)>	
11月シフト表と出勤簿により、訪問当日と当日3日前の職員の出勤が確認できます。	

#### ②協定書等のとおりに開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<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
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)>	
本年7～9月の業務日誌に記述された閉館時間及び警備会社の入退館情報一覧により、協定書のとおりに開館されていることが確認できます。	

#### 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 type="checkbox"/> 公表していない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <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)>	
閲覧希望者に向けたポスターを館内掲示。	
<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)>	
ポスターを館内掲示することで事業計画書・事業報告書の閲覧を希望する希望者に対応がでています。	

## (2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

### ①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
「個人情報の取り扱い」と「人権擁護」については毎年実施として計画し全員が受講しています。業務フォローアップ他、イベント、トラブル発生などがある都度実態に即した研修を本年度は実施しています。	

### ②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(研修報告書)、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)> 全職員を対象として「個人情報保護研修」、「AED操作・心肺蘇生研修」を実施。新任職員には「新任職員研修」を実施。	
<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)>	
旭区の開催した「指定管理者点検研修」、「広報力アップ研修」、「感染症予防講習」を受講、報告書により情報を共有しています。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に問わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)＞</p> <p>研修の案内をメールや職場回覧等を使って、周知しています。参加希望の講座があれば、参加できるように職員間でシフト調整をしています。その際、研修時間が勤務時間になるよう配慮を行っており、有償の場合は、経費より支出しています。</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>ヒアリング</p> <p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>区が主催する「指定管理者点検研修」、「広報力アップ研修」、「区民利用施設職員研修」、「感染症予防研修」を勤務時間扱いで職員が受講しています。</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>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞</p> <p>資料(研修報告書)、ヒアリング</p> <p>＜情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)＞</p>	
<p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>研修受講後「研修報告書」としてまとめられ、職員ミーティング・回覧で情報共有をしていることが確認できます。</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 checked="" 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 type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input checked="" 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 type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
窓口等の対応手順は「スタッフ業務内容」として冊子化され全スタッフに配布されています。新人スタッフには先輩スタッフによるOJTで指導を行い窓口等の対応の平準化が図られています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
毎月1回実施の抽選日終了後のミーティングや適時、休館日にスタッフ・職員全員が集まる全体ミーティングを行っています。その際、全体の連絡事項の伝達、各種研修や課題・問題などについての意見交換を行い、情報共有並びに資質向上に取り組んでいます。	資料(ミーティングノート)、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)>
	休館日に全体ミーティングを実施しコミュニケーションの向上と情報の共有化を図り、施設の運営の質の向上に努めています。

### (3) 個人情報保護・守秘義務

#### ①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報の取扱いに関するルールは「スタッフ・職員閲覧資料の棚」に整備されていることが確認できます。	

#### 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)>	
個人情報の取扱いに関する責任者を当施設館長として明確にして館内に掲示されていることが確認できます。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
本年は6月に研修が実施され欠席者に対しては追加研修を実施しています。常勤・非常勤に関わらず全ての職員に対して研修が行われていることが確認できます。	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない <input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない <input type="checkbox"/>
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)>	
研修後全職員から誓約書を取っていることが確認できます。	

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
<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"/>	<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"/>
評価機関 記述	
<適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報の収集は利用申込書など9つのフォーマットで収集されています。それぞれのフォーマットに個人情報の使用目的が明確に説明されていることが確認できます。	

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
<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"/>	<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"/>
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)>	
9つのフォーマットには個人情報を目的外に使用しないことが明記され、目的外に使用していないことが確認できます。	

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"/> 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"/>	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input checked="" 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"/>
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング	
<一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 事務所内のコンピューターはログイン時のパスワードが設定され離席時にはロックすることが確認できます。個人情報が含まれる書類は施錠可能なロッカーに保管され、不必要的書類はシュレッダーにより処理が行われていることが確認できます。	

#### (4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input checked="" 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"/>	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input checked="" 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"/>
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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 <input checked="" type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない <input type="checkbox"/>	役割分担を明確にしている <input checked="" 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"/>
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング	
<仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用料金、印刷使用料金、自主事業の参加費などは窓口スタッフが受領後、経理を担っている副館長がチェックをしています。月初に総括経理責任者として館長が収支結果報告を承認しています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
明確に区分している <input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分していない <input type="checkbox"/>	明確に区分している <input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分していない <input type="checkbox"/>
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	
<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)>	

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 <input checked="" type="checkbox"/> 存在しない <input type="checkbox"/>	存在する <input checked="" type="checkbox"/> 存在しない <input type="checkbox"/>
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)>	
骨盤調整整体操講師謝金など3項目をピックアップして伝票の存在が確認できます。	

## 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 type="checkbox"/> 適切に管理している	<input type="checkbox"/> 適切に管理している
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
通帳は経理責任者の副館長が保管し、印鑑は事務所内金庫に保管していることが確認できます。	

## ⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 目的に沿って支出している	<input type="checkbox"/> 目的に沿って支出している
<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある	<input checked="" 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	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(自主事業報告書)、ヒアリング	
<目的に沿わない支出がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
地域の利用者全体に対応することを目標として、「今宿サマーフェスタ」、「今宿音楽祭」、「今宿ママフェタ」を3大イベントとして開催し、個別事業ごと支出は小口現金明細に記録、加えて月次報告に稼働率、収支などと自主事業報告書を添えて協会へ報告しています。	

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
<p>＜経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)＞</p> <p>顧客満足度向上に向けた取り組みや環境への配慮も意識しながら、下記経費削減を図っています。</p> <p>1.軽微な補修作業は職員の手で実施 車椅子タイヤのパンク修理、掃除機ヘッド部の分解清掃、網戸・障子張替、お茶室用竹すの子補修等、軽微な作業は、職員の手で実施しています。</p> <p>2.裏紙の再利用 スタッフの掃除チェック表やメモ用紙など、ご利用者様に係ること以外は、極力裏紙を使用しています。</p> <p>3.省エネの推進 平成29年度は、体育室の照明設備の交換により電力消費量を削減し、経費の削減を推進しました。また、一定の照度を保ちながら、日中と夜間の点灯箇所を調整するなど、省エネに努めています。</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、ヒアリング</p> <p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>プレイルームの「からくり時計」、卓球台のライン補修などを職員自らが行っています。平成29年度は体育室の天井照明を省電力型への変更を実施しています。</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
<p>全て反映されている</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある</p> <p><input type="checkbox"/> 全て反映されていない</p> <p><input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い</p>	<p>全て反映されている</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある</p> <p><input type="checkbox"/> 全て反映されていない</p> <p><input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い</p>
<p>評価機関 記述</p> <p>＜反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>利用者増を今年度の計画・目標に反映して、その対策として利用団体の活動の活性化に向けてサークル見学会の運用を改善しています。</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
全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い <input checked="" type="checkbox"/>	全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い <input checked="" type="checkbox"/>
評価機関 <input checked="" type="checkbox"/> 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 <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 <input checked="" type="checkbox"/> 協議されていない <input type="checkbox"/>	年に1回以上は協議している <input checked="" type="checkbox"/> 協議されていない <input type="checkbox"/>
評価機関 <input type="checkbox"/> 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(業務点検調査票)、ヒアリング <協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>   <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

市の担当係長と四半期に一回「業務点検調査票」に基づき課題を協議、来館者数、利用率、自主事業、施設運用、体育館の照明交換などについての協議が確認できます。

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>地域の方々が気持ちよく利用して、親しまれる地区センターであることを常に意識し、経年劣化が見られる施設をきれいに清潔に長持ちさせること、利用者目線に合致した職員の明るく親切、信頼される対応を心がけること、この二つの両輪を回していくことを職員一丸となって意識共有して行きます。また加えて、公平、公正な運営を行うために、誰もが納得できるルールとその遵守に向けて、職員からも働きかけを行います。一方、あまりに規則に縛られ柔軟性を欠くことがないように、利用者全員が納得できる運営を進めて行きます。日々の出来事、応対、失敗事例などを日々職員間で話し合ったり、日誌を活用して、共有するように、毎日の業務のなかや全員が一緒に顔を合わせられるミーティングのなかで心がけます。</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(業務日誌、スタッフ日誌、ミーティングノート)、ヒアリング</p> <p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p>

(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>＜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>

## VII. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>1・旭区タウンミーティング 2・土壤混合 3・旭区アーカイブス展示 4・シンボルマークあさひ君のユニホーム 5・あさひ散歩の販売 6. 毎月の子育て相談 7. ママフェスタでの区の子育てリーフレットの配布 8. 広報誌等の配布 9. ラグビー展示 10. 世界銀行会議の横浜市誘致に伴う連携事業～世界の料理</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、ヒアリング</p>
<p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</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>区と連携して資源循環「生ごみリサイクル」寄せ植え講座には20名が参加しています。今宿ママフェタでは行政コーナーを設けて区が作成した「子育てガイドブック」、「あさひの逸品」を配布。世界銀行会議の横浜誘致に伴って料理教室も開催しました。</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>&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>