

横浜市指定管理者第三者評価制度

希望が丘地区センター等
評価シート

評価機関名：経営創研株式会社

平成30年度

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るない点や、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>昭和48年7月に横浜市地区センターの第1号館として開館した希望が丘地区センターは、平成30年、開館45周年の節目を迎え、延べ400万人を超える地域の人々に利用されてきました。平成18年度から指定管理者制度が始まるまで、地域の運営委員会によってまさに地域に密着した運営が行われてきました。</p> <p>指定管理者となった当協会は地域との信頼と親交の歴史と理念を引き継ぎ、センター委員会をはじめとして利用者会議や利用者アンケート、声のポストによる地域住民の声に耳を傾けた運営を進める一方、センターまつりやもちつき大会を連携実施し、地域交流会や高齢者のつどい、KKネットまつりに協力することにより、施設の目的である地域住民の相互交流を深めています。</p> <p>また、地域住民有志の「ガーデンボランティア」が発足し、畑の作業・収穫や、災害用井戸掘り、照明設置など様々な活動を行っていただき感謝しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域の会合に参加し、地域住民や地域の団体と積極的に交流を図っている点。 ・地域団体の中でも、公共性の高い団体が主催するイベントのポスターやチラシを積極的に掲示、配架している点 ・地域団体の集まる各種集会に参加し交流することで、地域団体の顔つなぎの役割を果たし、団体の活動を支援している点。 ・地区センター委員会で「利用状況」や「館の運営状況」、「アンケート結果」など、館の管理運営資料を細かく提供し、施設の課題について活発に話し合いを行っている点 ・地区センター委員会等で挙がった課題を含め、施設で発生した課題について、月に一度、全職員が参加するスタッフミーティングで話し合っている点。 <p>【提案事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフミーティングでは議事録も記録しておくことをお勧めする。議事録を記録することで、当日出席できなかったスタッフとの情報共有もスムーズにできる。
II ・利用者サービスの向上	<p>センターの運営に当たっては、利用者である地域住民の地域活動や生涯学習活動をはじめ、多様なニーズに対応したサービスの提供により満足度を高めることを最優先に、一方で適切な情報提供等による公平公正な姿勢が求められています。</p> <p>そのため当館では、条例の基本理念や情報共有によりスタッフの応対の質を高め、また、利用者の意見要望を改善に結び付け、多様な自主事業の実施や広報PRによりサービスの向上に努めています。</p> <p>具体的には、利用者の意見要望は地区センター委員会、利用者会議、利用者アンケートや、「声のポスト」の設置等、多様な手段を用意し、子どもから大人までご利用いただいている。意見・要望については公平・公正な運営に沿って評価し、内容により改善しています。また、HPやセンターだより等による広報に努め、自主事業は多世代のニーズに応える企画を創意工夫して実施しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者会議の開催日時を工夫することで、多くの利用者に参加してもらうことが出来た点。 ・親子を対象とした「ガーデンボランティア」など特色ある事業が充実している点。 ・一般男性のニーズを取り込むため、「おつまみ料理の講座」を平日夜間に開設するなど、自主事業で世代を網羅するための工夫が見られる点 ・地区センターだよりや自主事業のチラシを商店街コミュニティカフェやケアプラザ、長屋門公園に配架してもらっている点 ・「サークルオープンディ」や「合同サークル説明会」などサークル活性化のための独自の取り組みを行っている点。 ・利用者アンケートの設問を共通化して年度間で比較し、顧客満足度の向上に活かしている点。 <p>【提案事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・最近は町内会に加入しない住民も増加している。近隣にポスティングを実施するなど、自治会未加入の人にも伝わるような情報提供手段も検討してはどうか。
III ・施設・設備の維持管理	<p>センター利用者の安全・安心と快適さを確保するために、協定書や契約書に定められた、また法定の施設設備の定期・随時の点検、維持、修繕、清掃、植栽管理等を行っています。</p> <p>電気・機械設備のうち設備巡視点検12回のほか、室外機点検、同清掃、ウォータークーラー水質検査、建物管理では消防設備2回、昇降機12回、自動ドア4回、機械警備毎月、清掃等では床清掃6回のほかガラス清掃等、植栽管理では剪定2回のほか、害虫駆除、ほかに日常清掃を委託契約により実施しています。</p> <p>さらに、小破修繕はボランティアの協力を頂き、その外は業者に依頼して早めに対応しています。スタッフは毎日の床清掃、館内館外のゴミ拾い等も励行しています。また、ルート回収により厳格に分別したゴミは予定どおり処理しています。</p> <p>平成30年度は体育室、図書室、ロビー等共用部の照明のLED工事を実施し、環境整備を図りました。さらに経費の縮減を進めます。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・清掃に関して、トイレなど共用部分にチリひとつなく非常に美しい状態が保持されている点。 ・備品の管理は、台帳が部屋ごとに区分されており、備品の所在を容易に確認できるようになっている点。 ・ゴミの回収については、腐葉土にして使用するため、落ち葉を燃やすごみとは区別して保管している点。 ・人の役に立ちたいと考えているボランティアと魅力的な事業や快適な環境を提供したいと考えている当施設で、Win Winの関係を築き、植栽管理や修繕などの施設の維持管理に活かしている点。業務を強制せず、手伝いたい時に手伝いたい人が集まる自由で気軽な管理方法が支持され、ボランティア参加者が増加している。 ・共用部分だけでなく、貸室についても使用後の清掃のためのチェックリストを作り、利用者と施設の双方で点検している点。

	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>緊急時対応に関しては、まず第一に事故事件を未然に防止する対応と、やむなく発生した場合の対応についてマニュアル化し、区役所、警察、消防、地域組織、関係業者、協会事務局等関係機関との連携体制を構築するとともに、スタッフの研修等を経て共有、実践しています。</p> <p>防犯については、機械警備により毎日の開閉館を警備業者と相互確認するとともに、鍵は管理簿により把握し、スタッフによる館内館外の巡回を随時行っています。また、事故防止マニュアルや緊急時マニュアル、災害時対応マニュアル、消防計画を作成し、事故防止・事故発生時や災害時におけるスタッフの研修や訓練を行うとともに、関係機関との緊急連絡体制を構築しています。とりわけ消防訓練ではそれぞれの役割に基づく実践的訓練とともに、非常口、消火器、排煙窓、防火扉と、門扉、フェンス等外周の環境の確認を行いました。さらにレポートや避難経路図の共有化により意識を高めました。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 年に一度、「緊急時対応マニュアル」の見直しを行い、職員・スタッフへ周知・徹底している点。 スタッフが平日は毎日、午前、午後、夜間の3回(日曜・祝日・休日は午前、午後の2回)、館内外の巡回を行い、スタッフの業務日誌に巡回時間を記録している点。 緊急連絡網が事務室内に掲示され、緊急連絡網を職員・スタッフに配布し、誰もが迅速に連絡できるようにしている点。 半年ごとに勤務体制が変更になるため、消防計画は半年に一度改正している点。 <p>【提案事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 当館は児童・小学生から高齢者にいたるまで幅広い年齢層の方々が利用しており、避難訓練のあり方として、時には利用者にも任意で参加いただくことを検討してはどうか。 鍵は事務室のキーボックスの中に保管しているが、キーボックスそのものには施錠していない。閉館時には施錠をお勧めする。
V ・組織運営及び体制	<p>組織のあり方とスタッフの応対は、利用者に対するサービス提供と公平公正な運営の根幹であると考えています。</p> <p>そのため協定書にしたがった開館とスタッフ体制を確保し、指定管理者としての事業計画・事業報告を公表し、公平公正な運営とサービスの提供を進めています。職員スタッフについては、基本理念を共有するとともに、窓口マニュアルのスキル平準化や、人権尊重、個人情報の取扱い、応対等の計画的研修の受講、ミーティングや伝言板による情報共有、スタッフ相互のOJTと研究による資質向上を図っています。また、個人情報の研修を受け、適切な収集、管理、廃棄等を行っています。経理業務については館長と副館長との間で役割分担と相互牽制することとしており、区分を明示した伝票を作成、さらに協会事務局による経理全般のチェックを行う仕組みとっています。さらに通帳と印鑑、現金は、館長と副館長が開閉できる金庫で厳格な管理をしています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 「事業計画書・事業報告書の閲覧を希望される方は、受付に申し出てください」との案内を、館内入口の見やすい場所に掲示している他、事業計画書・事業報告書について区のHPでも公表している点。 スタッフマニュアルを全員に配布し、いつでも活用できるようにしている点。 法人における委託業務の業者選定の一元化・一括発注の実施や、法人の費用と責任で60万円を超える照明のLED工事の実施等により経費節減に努めている点。 28年度、29年度ともに、収支が黒字になっている点。 28年度、29年度ともに、区からの指摘・改善指導事項がない点。 <p>【提案事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 研修テーマについては年度当初のスタッフミーティングで周知し、それに基づき実際に研修が行われているものの、「研修計画書」は作成されていないので、「研修計画書」の作成をお勧めする。
VI ・その他	<p>施設所有者である横浜市・旭区役所の政策・事業に協力し、市区の広報物については館内掲示、配架、必要なものについては館外掲示板に掲示しています。また、区の優先利用の優先手続きとともに、予約利用団体との連絡調整も密にしています。また2019年旭区誕生50周年に向け、のぼり旗などによるPRや、災害募金活動を積極的に行ってています。協会でも50周年記念プレ事業の「ボッチャ体験会」や、来年の「ボッチャ選手権」を進めています。</p> <p>当センターの職員スタッフは、歴代、公共の地域施設の運営に対して高い志と意識を有しており、利用者に対する笑顔と挨拶による応対や公平な態度によるサービス提供によって、地域づくりのキーersonとして地域と利用者の信頼と期待を持たれています。開館45年の歴史を踏まえて、指定管理者としての公正を確保しながら、不斷にスタッフの資質向上を図り、地域の期待に謙虚にかつ大胆に応えていきます。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 市や区の多くの広報物を館内掲示、書架に配列して周知・徹底に協力している点。 横浜市旭福祉保健センターの子育て支援者事業に対して、優先施設利用を通じて協力している点。 旭区誕生50周年事業に対しセンターとして、のぼり旗の設置、ポスターの掲示、チラシの配架等広報に努め、「輪投げ大会」や「カローリング大会」を企画する他、法人として「ボッチャ体験会」他を企画する等、法人を挙げて協力している点。 <p>【提案事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 29年度のアンケートにおけるスタッフの対応に対する回答結果の、「非常に満足」+「満足」の比率75%を更に高めるため、「従業員満足なくして顧客満足なし」の視点に立ち、スタッフ満足度の向上についても、今まで以上に注視した管理運営をお勧めする。

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>【自治会等】</p> <p>1 自治会等 地域交流会(年1回) 希望が丘連合自治会の会長、副会長、青指、スポーツ推進委員、民生・児童委員、地区社会協、地子連など役員と、小中学校長、PTA役員等の懇談に出席し、情報交換しています。</p> <p>2 高齢者の集い 地域の高齢者の集いに参加しています(年1回)。</p> <p>3 もちつき大会(自主事業)の共同企画実施(年1回) 自治会の青指、スポーツ推進委員、地子連などと共に企画実施しています。</p> <p>4 旭区誕生50周年記念プレイベント ボッチャ体験会(協会)・輪投げ大会(センター)を開催 本イベント ボッチャ選手権、カローリング大会予定 スポ 推進委</p> <p>【関係機関】</p> <p>1 旭区役所 合同館長会(年4回) 施設研修 各種報告(随時)</p> <p>2 旭消防署さちが丘出張所 消防計画書、防火管理者等届出と懇談 防災訓練の実施</p> <p>3 旭図書館 図書情報の担当者会議(年1回)</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(掲示板)、資料(地域団体のポスター・チラシ)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none">・「もちつき大会を地域の団体と共同開催する」、「地域の団体等が主催する『地域交流会』や『高齢者の集い』に積極的に出席する」など、地域住民や地域の団体と積極的に交流を図っている点。・地域団体の中でも、公共性の高い団体が主催するイベントのポスターやチラシを積極的に掲示、配架している点・地域団体の集まる各種集会に参加し交流することで、地域団体の顔つなぎの役割を果たし、団体の活動を支援している点。

(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)>	
H29年度の場合、第一回目がH29年6月、第二回目がH30年3月で、年に2回開催されている点。	

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)> 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)> ・「利用状況」や「館の運営状況」、「アンケート結果」など、館の管理運営資料を細かく提供し、施設の課題について活発に話し合いを行っている点。とくに第二回目のセンター委員会は、1月に実施したアンケート結果を踏まえた討議が活発に行われている。	

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)> 地区センター委員会議事録、スタッフミーティング議事次第 <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)> ・地区センター委員会等で挙がった課題を含め、施設で発生した課題について、月に一度、全職員が参加するスタッフミーティングで話し合っている点。	

(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)＞

- ・地域住民の有志を募り、ガーデンボランティアを組織化している点。人の役に立ちたいというボランティアの意思を尊重し、柔軟な組織として、多くの参加者を集めることができた。菜園だけでなく、災害対策用の井戸掘りを行うなど、他の地区センターに見られないような特色ある事業が可能となっている。また簡単な修繕や、備品の改良なども行つてもらえるため、サービス向上にもつながっている。

＜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)＞

- ・月に一度実施するスタッフミーティングだが、議事次第だけでなく議事録も記録しておくことをお勧めする。議事録を記録することで、当日出席できなかったスタッフとの情報共有もスムーズにできる。議事次第を活用すれば議事録は比較的容易に記録できる。

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

＜開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)＞

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞

- ・利用者会議の開催日時を工夫することで、多くの利用者に参加してもらうことが出来た点。抽選会の日は主要な団体の利用者が200人程度集まる。抽選会が終わってすぐに実施することで、利用者会議で30人程度の参加者を集めることが出来た。

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 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

＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞

利用者会議議事録

＜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)＞

- ・利用者会議の資料としてアンケート集計表を配布し、「アンケート意見への見解」を説明したうえで実施するなど、利用者の意見を集めやすいよう工夫している点。

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 利用者会議議事録、スタッフミーティング議事次第、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)> ・利用者会議で挙がった課題を含め、施設で発生した課題について、月に一度、全職員が参加するスタッフミーティングで話し合っている点。	

(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
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)> 平成30年1月5日～1月21日の間で実施し、88通の有効回答を得ることが出来た。調査内容は「利用室」、「予約方法」、「スタッフの対応、清掃」、「利用時間帯」、「今後改善してほしい点」の各項目である。 <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)> 利用者会議議事録、地区センター会議議事録 <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、地区センター委員会でアンケート結果を報告し、課題について協議している点。 ・毎年実施する利用者アンケートの設問を共通化して年度間で比較し、サービス向上に活かしている点。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 地区センター委員会議事録、利用者会議議事録、職員ミーティング議事次第 <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から抽出した課題についての対応策を地区センター委員会、利用者会議、職員ミーティングで話し合い、ニーズ対応費等の予算を活用して、対応策の実現を図っている点。(和室の椅子・テーブル、体育室のネットの衝立など)	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、地区センター委員会議事録、利用者会議議事録 <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)>	
・受付横にアンケートの集計結果を配架するほか、地区センター委員会・利用者会議でアンケート結果及び対応策を報告している点。	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・入り口正面の柱のわかりやすい位置に「利用者の皆様の声をお聞かせください」と言う文言とともに電話番号を掲示し、利用者にアピールしている点。	

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)> 受付横のわかりやすい位置に「声のポスト」という名称でご意見箱が設置されている。	
<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)> ・受付横のわかりやすい場所に「声のポスト」が設置されている点。昨年は5件の意見が投函されていた。	

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(ご意見・声のポストの対応手順)、現場確認	
<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)> ・苦情解決の仕組みをわかり易くフローチャートにまとめている点。	

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)> フローチャートで示した苦情解決の仕組みを正面ロビーに掲示している。	
<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
<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

<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)>

・利用者から苦情等が寄せられた場合に、正規職員は業務日誌に、パート・アルバイトはスタッフ日誌に記録し、情報の共有を図っている点。重要な苦情については「苦情対応状況報告」にまとめている。

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・区等関係機関につい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"/> 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

<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(苦情対応状況報告)

<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)>

苦情等への対応結果を「苦情対応状況報告」にまとめている点。

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない

評価機関 記述

<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)>

<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)>

・主な苦情と対応状況をまとめた「苦情対応状況報告」をご意見箱のそばに掲示している点。対応結果を掲示することが、ご意見箱への意見投函の動機づけにもなる。

(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 希望が丘地区センターHP 平成29年度に改訂し、トップページを見やすくしました。お知らせ、利用案内、施設案内、講座・イベント、図書案内、活動の様子、交通案内、リンク集等のカテゴリーで案内をしています。</p> <p>2 地区センターだよりの発行 地区センターの運営や自主事業に関する情報を掲載した地区センターだよりを平成29年は年5回、各回約2,000部作成し、地域(5連合町内会)に配布しています。</p> <p>3 施設利用案内、利用ガイド配布 施設利用に関する要綱、ガイド等の印刷物を館内配布し、利用拡大につなげています。</p> <p>4 小学校の施設見学 例年、善部小学校の施設見学に「見学のしおり」を作成、説明する館長の顔を覚えてもらい、好評の余韻で交流が進みます。</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(ホームページ、利用案内、利用ガイド、地区センター便り、市の広報)</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> 施設の概要を知りたい人には「利用案内」、施設の利用方法を知りたい人には「施設利用ガイド」、講座やイベント情報を知りたい人には「地区センターだより」など用途に合わせた紙媒体を完備しているほか、シンプルで見やすいホームページを用意している点。 小学校の見学に対しては「見学のしおり」を用意している。自主事業やイベントは区の広報に掲載するほか、地区センター便りを5連合町会に回覧し、広く周知している点。

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	
<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)>	
・利用者が必要な情報を漏れなく得られるよう、施設の概要を説明した「利用案内」の他、詳細な利用方法を説明した「施設利用ガイド」を窓口に備えている点。	

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	
<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
<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	
<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(施設利用ガイド)、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)>	
<ul style="list-style-type: none"> 最初の申し込みは抽選で行い、残った枠はその後先着順で受け付けるなど、抽選と先着順を組合せ機会の公平性を確保している点。 利用申込は1団体につき同月内に2回までだが、利用希望日の10日前以内であれば、何回でも申し込みできることにし、公平性とサービス向上、稼働率向上のバランスをとっている点。 	

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	
<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(横浜市の人権研修資料、マンガで考える「人権」など人権に関する各種資料)、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)>	
<ul style="list-style-type: none"> 横浜市の人権研修の資料をはじめ5種類の研修資料から、当施設と関係の深い重要なポイントを抜粋し、人権研修の資料として使用している点。 	

(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(H29年度自主事業報告書)、ヒアリング <年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・「ガーデンボランティア」など親子を対象とした特色ある事業が充実している点。 ・利用の少ない一般男性のニーズを取り込むため、「おつまみ料理の講座」を平日夜間に開設するなど世代を網羅するための工夫が見られる点	

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つ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)> ・事業計画書で計画された事業以外に、多くの新規事業(H30年度は7事業)を追加で実施している点。 ・地区センターまつりでは、利用団体だけではなく、地元高校2校(4団体)がステージ発表に参加するなど、地域全体を巻き込み、盛大に事業を行っている点。	

(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)> ヒアリング 資料(購入希望カード)	
<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)>	
・利用者から希望を取っているが、それだけでは購入する本が偏る恐れがあるので、「横浜市の図書館の要望上位の本」、「各種文学賞受賞作」、「学校の課題図書」なども参考にするなど公共性・公平性の観点からバランスを考えて新刊書を購入している点。	

(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)>	<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、広報よこはま・あさひ区版、ホームページ)、現場確認(自主事業チラシの掲示)
1 希望が丘地区センターHP 平成29年度に改訂し、トップページを見やすくしました。お知らせ、利用案内、施設案内、講座・イベント、図書案内、活動の様子、交通案内、リンク集などのカテゴリーにより案内しています。 2 地区センターだよりの発行 地区センターだよりを作成、発行し、自主事業のPRや、職員紹介などの情報提供をしています。 3 自主事業の広報よこはま・あさひ区版への掲載 毎月、自主事業の実施と募集について広報よこはま・あさひ区版に掲載しています。 4 自主事業の館外掲示、館内掲示 自主事業のチラシを作成し、館外の掲示板に掲出するとともに、館内にも掲示してPRに努めています。 5 他施設へのポスター、チラシ設置 区役所内のラックに施設利用や自主事業のチラシを配架しています。また、左近山第二小コミュニティハウスにポスターを一部掲示しています。	<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)> ・数カ月先の自主事業やイベントまで網羅した地区センターだより2,000部を5連合町内会で回覧するほか、掲示板で掲示してもらっている点。 ・地区センターだよりや自主事業のチラシを商店街コミュニティカフェやケアプラザ、長屋門公園に配架してもらっている点

(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 年間12万人を超える利用者がある中、利用者の立場に立った対応を心がけています。 2 窓口・電話・施設内では必ずあいさつをすることとしています。 3 分かりやすく説明するため、まず利用者の声に耳を傾け、意見や訴えを聞いてから説明しています。 4 言葉づかいは利用者の快さに配慮し、丁寧でありながら親しみをもって対応しています。 5 身だしなみは、作業を伴う業務のため動きやすいもので、お客様に不快を与えないよう、制服で清潔さを保つようしています。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の立場に立った親切で丁寧な応対が行われている点。 ・接遇については、マニュアルよりもビジョンの共有に重点を置いた指導を行っている点。

(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>1 部屋別利用統計(月報)から 稼働率は平成28年度は69.4%、29年度は68.1%とほぼ横ばいですが、会議室等の夜間稼働率は約30%と低く、スペイン語講座などを新設しました。今後も自主事業や自主活動グループにより稼働率を高める工夫をしていきます。 2 利用者アンケート(平成29年度)から 現行の抽選会に「普通」、「満足」、「非常に満足」と回答している割合が78%となっており、先行予約回数も現行の「2回いい」という回答の割合が73%となっています。したがって予約方法は継続します。また、受付職員の対応と館の雰囲気についても「満足」が最も高く、「不満」、「非常に不満」は3%であります、より質を高めていきます。 3 意見・苦情等には利用者に耳を傾け改善に努めながらも、施設の目的やお互いが心地よくといったマナーや配慮を欠いた、自分さえよければという意見には毅然と対応していきます。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・受付職員の対応と館の雰囲気について「満足」+「非常に満足」の比率を高めることを目標にしている点。定量的な目標を設定することで、モチベーションが高めやすくなっています。

(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)> <p>・「会員を募集しているサークルを一覧にして掲示する」、「サークルのチラシを掲示できるよう掲示板を開設する」などサークル活性化の取り組みを日頃から積極的に行う他、「サークルオープンディ」や「合同サークル説明会」など独自の取り組みを積極的に行っている点。 ・囲碁のリーグ戦を企画し囲碁同好会と共に開催したり、敷地内の菜園を活用してガーデニングの自主事業を実施するなど、特色ある自主事業を行っている点。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・地区センターだよりを町内会を通じて配布しているが、最近では町内会に加入しない住民も増加しており、施設の情報を地域住民に周知できているとは言えなくなっている。近隣住民にはポスティングを実施するなど、自治会未加入の人にも伝わるような情報提供手段も検討してはどうであろうか。</p>

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)>

- ・日常保守管理及び定期点検の実施状況を、委託先別・月別に一覧表にしてわかりやすく管理している点。

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)>

- ・トイレなど共用部分にチリひとつなく非常に美しい状態が保持されている点。

(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)>	
・台帳が部屋ごとに区分されており、備品の所在を容易に確認できるようになっている点。	

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)>	

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)>	

(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)>	

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)>	
・腐葉土にして使用するため、落ち葉を燃やすごみとは区別して保管している点。	

(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>1 清掃について 業者委託による日常清掃、定期清掃のほか、スタッフの日常点検によるトイレ、ハンドドライヤーの清掃、ベビーシーツの交換、更衣室シャワーカーテンの洗濯、館内の床清掃、館外のゴミ拾い、落ち葉掃などを実施しています。 2 施設・設備・消耗品で、特にお客様利用の部分の支障については即座にスタッフが対応し、できないものは業者による対応をしています。 例えば、①印刷機の利用が非常に多いので、インク切れやドラム故障が多くなっているが、即座にスタッフによる改善を、不可能な場合は業者による対応をしています。②トイレの水流の支障についても即座に業者による対応しています。③職員・スタッフができる修繕等は自ら行っています。(車いすタイヤ、駐車場チェーン、壁紙、網戸、蟻対策など) 3 植栽について 年2回の委託に加えて、ボランティアによる畑、花壇の整理や図書室前の草刈り実施しました。</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)> 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>・人の役に立ちたいと考えているボランティアと魅力的な事業や快適な環境を提供したいと考えている当施設で、Win Winの関係を築き、施設の管理運営に活かしている点。植栽管理では、菜園の管理や花壇の植え付け、防災用の井戸掘りなど植栽管理の業務委託ではカバーできない部分をガーデンボランティアに担当してもらっている。また修繕や備品の改良などの相談にも乗ってもらっている。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・業務を行うことを強制せず、手伝いたい時に手伝いたい人が集まる自由で気軽な管理方法が支持され、ボランティア参加者の増加につながっている点。 ・共用部分だけでなく、貸室についても使用後の清掃のためのチェックリストを作り、利用者と施設の双方で点検している点。 <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)>	
・年に一度、「緊急時対応マニュアル」の見直しを行い、職員・スタッフへ周知・徹底している点。	

(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、動作異常が起きた場合は、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)>	
・セコムに機械警備を委託しており、防犯カメラを8ヶ所に設置し、事故や犯罪の防止に努めている。セコムが閉館時の入口のドアの施錠の異常をキャッチして担当者が出動したことがあり、館内を点検し、異常はなかったことが報告書により報告されている。原因は退館時、施錠した職員が施錠後、鍵がかかっているか鍵を回して確認したが、この操作が施錠後の経過秒数を超過していたためと判明した。適切に対応できている事例である。	

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 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
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)>
キーボックス、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)>

・鍵は事務室のキーボックスの中に保管しているが、キーボックスそのものには施錠していない。閉館時には施錠をお勧めする。

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

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)>

・スタッフが平日は毎日、午前、午後、夜間の3回(日曜・祝日・休日は午前、午後の2回)、館内外の巡回を行い、スタッフの業務日誌に巡回時間を記録している点。

(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)>	
・「事故防止チェックリスト」を活用し、屋外、館内の施設・設備の安全性や、利用者事業運営や個人情報等、サービス内容のチェックを行っている点。	

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)> 「緊急時対応マニュアル」研修、(対象者全員)、新規採用者に対しては、4日間の職員研修の中で事故防止策の研修を実施 <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)>	
・「ヒヤリ・ハット集」を館長伝言板で回覧している点。	

(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。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 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)> ビデオでの説明と実技による救急救命研修、(全員)	
<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
<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)> 現場確認、ヒアリング	
<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)>	
・緊急連絡網が事務室内に掲示され、緊急連絡網を職員・スタッフに配布し、誰もが迅速に連絡できるようにしている点。	

(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)>

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)>

・半年ごとに勤務体制が変更になるため、消防計画は半年に一度改正しており、今年度は10月に改正した消防計画に基づき、10月15日に避難班と介護班に分けて避難訓練を行っている点。

(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)>

<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)>

・当館は幼児・小学生から高齢者にいたるまで幅広い年齢層の方々が利用しており、避難訓練のあり方として、時には利用者にも任意で参加いただくことを検討してはどうか。

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)>	
館長、副館長2名、計3名の常勤職員を配置し、2名の副館長はそれぞれ会計・庶務、自主事業担当で役割が明確になっている。利用者対応に当たるスタッフはA班6名、B班6名の2班による隔週勤務制で、班内は午前2名、午後2名、夜間2名の3交代制をとっている。この他、館長・副館長不在時に代行勤務する副館長補佐担当の非常勤職員1名を配置する職員体制を敷いている点。	

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 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)>	
・平日は午前9時から午後9時まで、日曜日、祝日及び休日は午前9時から午後5時まで、原則として特記仕様書の通り開館しており、常勤職員「事務日誌」に開館時間、閉館時間を記録している点。	

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)>	
窓口閲覧、区のHP	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・館内入口の見やすい場所に、「事業計画書・事業報告書の閲覧を希望される方は、受付に申し出てください」との案内を掲示している他、区のHPでも公表している点。	

(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 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 checked="" 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)> ・研修テーマについては年度当初のスタッフミーティングで周知し、それに基づき実際に研修が行われているものの、「研修計画書」は作成されていない。	
<評価で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)> 年度ごとの職員研修実績、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)> 個人情報保護研修、(館長・副館長2名・スタッフ13名)、接遇研修・救急救命研修(AED操作含む)・人権研修、((館長・副館長1名・スタッフ12名)	
<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)>	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1 業務研修については勤務時間内に行うことを原則とし、勤務時間外の場合は時間給を支給し、館外で行う場合は規則により交通費を支給しています。 2 職員が自ら研修を受ける場合には、他の職員との交代を認めています。</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>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>・旭区市民活動支援センター「みなくる」が年3回主催する、区民利用施設職員研修会に参加を勧めており、研修時は勤務手当、交通費を指定管理者が負担している。非常勤職員に対しては、外部研修の受講機会は限られてはいるものの、希望者には受講機会を提供している。</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>回覧で共有していることをヒアリングで確認</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>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）>	
・スタッフマニュアルを全員に配布し、いつでも活用できるようにしている点。	

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）> スタッフミーティング資料、館長伝言板、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）>
1 業務日誌により日々の課題や処理等を申し送り、情報共有と対応の水準を高めています。 2 お客様対応等で問題があった場合には、その場で課題と解決方法を共有します。 3 必要な情報と対応は「伝言版」により共有します。 4 さらに毎月のスタッフミーティングの際、情報共有するとともに、対応について話し合いをします。	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）> ・業務日誌の活用や、毎月1日の抽選会の後に開催するスタッフミーティングの場を活用し、情報共有、課題対応を図るほか、随時、館長伝言板を回覧して資質向上・情報共有を図っている点。

(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)>	

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)>	
・管理責任者は館長であり、全職員・スタッフに周知している点。	

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)>	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている
<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない	<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない

評価機関 記述

<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)>

- ・全職員が署名をした誓約書を横浜市長へ提出している点。

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

<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)>

- ・個人情報保護方針を館内に掲示し、「利用許可申請書」、「参加申込書」等は、氏名、住所、TEL等、必要最小限の情報を収集する書式になっている点。

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

<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)>

- ・参加申込書、利用許可申請書等の書類の下部に、「この書類は個人情報保護の観点から目的以外に使用しません」との文言が明記され、各事業では、個人情報は必要なものだけを使用している点。

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、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)> ・個人情報が含まれた書類等をキャビネットに施錠保管していることや、パソコンにはパスワードを設定し、個人情報ファイルへアクセスできないようにしている点。	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

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

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	
<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)>	
・経理責任者は法人の事務局長、出納責任者は館長、出納係は副館長で、役割分担が明確になっており、センターでは出納係と出納責任者がダブルチェックを行い、更に法人事務局担当者がチェックを行っており、相互牽制の仕組ができている点。	

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	
<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)> 小口現金出納帳、預金口座出納帳、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)>	
・部門コードの設定により、センターの経理は法人の一部門として明確に区分されており、センターでは小口現金出納帳及び預金口座出納帳の補助簿のみを管理・保管し、法人の仕訳日記帳、総勘定元帳等の主要簿は法人の事務局で管理・保管している点。	

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 checked="" 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	
<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)>	
・伝票は請求書・納品書、申込書(領収書控え)等の書類とともに、きちんとファイリングされている点。	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認 <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)> ・通帳と印鑑等の管理者は館長で、通帳と印鑑は金庫に保管されている点。	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 収支予算書兼決算書、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)> ・平成29年度の当センターにおけるニーズ対応費の執行率は99.6%とほぼ予算並みで、支出例として、体育室防球フェンス脚パイプ、配架図書、和室用テーブル、料理室鍋等々、施設の利便性の向上につながるものが購入されており、利用者から好評を得ている点。	

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>1 体育室、図書室、ロビー・廊下等共用部の照明のLED化 平成30年度に体育室、図書室、ロビー・廊下等共用部の照明のLED工事を実施しました。これにより、電気料金の縮減を図ります。</p> <p>2 照明、空調、冷暖房、シャワー利用等の適正化 照明、空調、冷暖房、シャワー等の電源や調整は事務室で行うこととしています。利用状況を確認しながら、こまめに消灯・調整しています。また、体育室は利用時間帯に応じた照度調整を進めています。</p> <p>3 委託業務の業者選定 事務局による委託業務の業者選定を一元化し、一括発注することにより経費の縮減を図っています。</p> <p>4 電気契約の見直し ESCO契約により、電気料金の縮減を進めています。</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、収支予算書兼決算書、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・法人における委託業務の業者選定の一元化・一括発注を実施し、法人の費用と責任において60万円を超える照明のLED工事を実施する等により経費節減に努めている点。 ・地元ボランティアの協力により、屋外階段の足元ライトの設置、故障中の綿菓子機の修繕等の経費の削減が図れている点。 ・28年度、29年度ともに、収支が黒字になっている点。

(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	
<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)>	
・前年度の自己評価結果を踏まえて、翌年度の計画内容・運営目標が作成されている点。	

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 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 checked="" 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

<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)>
業務点検報告書、業務点検結果シート、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)>

- ・28年度、29年度ともに、区からの指摘・改善指導事項がない点。

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

<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、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)>

- ・四半期ごとに「業務点検調査票」を作成し、区の地域振興課に報告するとともに、区と協議をしている点。

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>目標設定の視点として、①利用者サービス②業務運営③職員育成④財務⑤その他⑥利用者等の意見の6項目を設定しています。各項目の計画内容及び運営目標は、①の項目は利用者ニーズの把握、利用者サービス向上の取組み②の項目は緊急時の対応、利用促進策、年間利用者数、市内中小企業優先発注③の項目は研修の実施④の項目は增收策、経費の縮減策⑤の項目は旭区制50周年に向けた施策⑥の項目は利用者等の意見の把握方法を設定しています。年度末に各々の実績、今後の取組み(改善計画)及び自己評価を記載しています。また、四半期ごとに、業務点検調査票を作成し、区に報告するとともに、ヒアリングを受けている。調査内容は①全体として(各四半期の特色)②利用状況③自主事業等④修繕・保守⑤懸案事項・その他となっています。</p> <p>自己評価・業務点検のヒアリングの結果は、館長・副館長で情報共有するとともに、全体会議でも適宜報告しています。</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>自己評価表、業務点検調査票、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・自己評価、業務点検のヒアリング結果を館長・副館長で情報共有するとともに、スタッフミーティングでも適宜報告し、情報共有している点。

(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)>
<ul style="list-style-type: none"> ・ガーデンボランティアの協力・支援をいただき、野菜の種まきから収穫に至る畑の維持・管理、芋ほり等の野菜収穫まつりの開催、収穫した野菜の直売等、ユニークな展開ができていること、自主事業担当を配置し、新たな自主事業の開拓に当たらせ、自主事業が盛んなこと、館内が清潔で素晴らしいこと。
<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)>
<ul style="list-style-type: none"> ・研修テーマについては年度当初のスタッフミーティングで周知し、それに基づき実際に研修が行われているものの、「研修計画書」は作成されていないので、「研修計画書」の作成をお勧めする。

VII. 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><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>1 市・区の広報物の掲示・配架 市や区の広報物は館内壁面への掲示、配架、さらに必要なものは館外掲示板に掲示しています。</p> <p>2 福祉保健、子育て支援等の優先施設利用に伴う連絡調整 区の優先施設利用の際には優先手続きとともに、予約利用団体との連絡調整を綿密に行ってています。</p> <p>3 旭区誕生50周年事業への協力・協会の事業展開 50周年事業に関する広報は、のぼり旗の設置、ポスターの掲示、様々なチラシの配架を行っています。協会として平成30年度は、50周年プレ事業として、協会全体で「ボッチャ体験会」、地区センター単独で「輪投げ大会」や、「カローリング大会」を実施します。また2019年は協会全体で「ボッチャ選手権」、地区センターで「地元人間講演会」、「親子で野菜収穫祭」、「カローリング選手権」を予定しています。</p> <p>4 ラグビーワールドカップ広報・展示会への協力</p> <p>5 募金活動の協力・実施</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> <ul style="list-style-type: none"> ・市や区の多くの広報物を館内掲示、書架に配列して周知・徹底に協力していること、横浜市旭福祉保健センターの子育て支援者事業に対して、優先施設利用を通じて協力していること。旭区誕生50周年事業に対しセンターとして、のぼり旗の設置、ポスターの掲示、チラシの配架等広報に努め、「輪投げ大会」や「カローリング大会」を企画する他、法人として「ボッチャ体験会」他を企画する等、法人を挙げて協力している点。
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、ヒアリング</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>
<p>当センターの職員スタッフは、公共の地域施設の運営に対して高い志と意識を有しており、利用者に対する笑顔と挨拶による応対や公平な態度によるサービス提供によって、地域と利用者の信頼を得ています。それはまた、職員スタッフの相互研鑽と伝承する努力によるもので、施設の目的である「地域住民が自らの生活環境の向上のための自主活動、活動を通じて相互の交流を深める場」づくりのキーパーソンとして地域の認知と期待を集めています。</p> <p>開館45年の当地区センターの歴史を踏まえて、指定管理者としての公正を確保しながら、不斷にスタッフの資質向上を図り、地域の期待に謙虚にかつ大胆に応えていきます。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・29年度のアンケート調査における、スタッフの対応に対する回答結果によると、非常に満足:26%、満足:49%、普通:21%となっており、一部に改善意見が出されている。館長が顧客満足度向上研修に注力している点は評価できるが、「非常に満足」+「満足」の比率75%を更に高めるため、「従業員満足なくして顧客満足なし」の視点に立ち、スタッフ満足度の向上についても、今まで以上に注視した管理運営をお勧めする。

◆参考:評価に必要な資料・評価項目の根拠

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

評価項目	必要書類	根拠
I. 地域及び地域住民との連携		
(1) 地域及び地域住民との情報交換	地域での会合等の議事録、地域アンケート結果等	仕様書における運営改善の取組（地域住民の主体的な活動の支援）に関する項目
(2) 地区センター委員会等	委員会議事録等	仕様書における施設の運営に関する委員会の設置（地区センター委員会等）の項目
(3) 地域及び地域住民との連携全般（その他）	-	-
II. 利用者サービスの向上		
(1) 利用者会議	利用者会議の議事録等	仕様書における利用者会議の開催の項目
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	利用者アンケート結果の公表媒体等	仕様書における運営改善の取組（地域や利用者ニーズ把握）の項目
(3) 意見・苦情の受付・対応	苦情解決の仕組みや対応策等の仕組みに関する書類等	仕様書における意見・要望への対応の項目
(4) 公正かつ公平な施設利用	規範・倫理規定等の資料、研修資料等	仕様書における公平性の確保、人権の尊重の項目及び基本協定書における人権の尊重の項目
(5) 自主事業	事業計画書、事業報告書等	特記仕様書における自主事業の項目
(6) 図書の貸出し、購入及び管理	-	特記仕様書における図書コーナーの項目
(7) 広報・PR活動	チラシ、広報よこはま、HP、パンフレット、PR誌等	特記仕様書における施設情報の提供、施設のPRの項目
(8) 職員の接遇	-	-
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	-	-
(10) 利用者サービスの向上全般（その他）	-	-
III. 施設・設備の維持管理		
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	点検等報告書等	基本協定書・仕様書・事業計画書における維持管理の項目
(2) 備品管理業務	備品台帳等	特記仕様書における備品管理業務の項目及び基本協定書における備品等の扱いの項目
(3) 施設衛生管理業務	研修資料等	基本協定書における廃棄物の対応の項目
(4) 利用者視点での維持管理	-	-
(5) 施設・設備の維持管理全般（その他）	-	-
IV. 緊急時対応		
(1) 緊急時対応の仕組み整備	緊急時マニュアル等	仕様書における緊急時の対応等に関する項目
(2) 防犯業務	機械警備等の契約内容等がわかる資料、実施状況がわかる資料等	特記仕様書における保安警備業務の項目
(3) 事故防止業務	事故防止に関するマニュアル、研修等資料等	仕様書における危機管理意識に基づく健全かつ安全な業務執行の項目
(4) 事故対応業務	事故対応に関するマニュアル、研修等資料等	基本協定書における緊急時の対応についての項目
(5) 防災業務	指定管理者災害時対応マニュアル、消防計画届出書等	特記仕様書における災害等緊急時の対応の項目
(6) 緊急時対応全般（その他）	-	-
V. 組織運営及び体制		
(1) 業務の体制	事業計画書、業務日誌等	特記仕様書における開館時間の項目及び仕様書における職員の雇用等に関する事項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?	✓ 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
		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?	✓ 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
		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?	✓ 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
		不備の数		0
		①利用者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?	✓ 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
		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?	✓ 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
		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?	✓ 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
		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?	✓ 年1回以上実施している 実施していない	✓ 年1回以上実施している 実施していない
		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?	✓ 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
		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?	✓ 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
		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?	✓ 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
II ・利用者サービスの向上	(1) 利用者アンケート等の実施・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?	✓ 情報提供している 情報提供しているが、一部不備がある 情報提供していない	✓ 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?	✓ 設置している 設置していない	✓ 設置している 設置していない
		③苦情解決の仕組みがあるか?	✓ 仕組みがある 仕組みがない	✓ 仕組みがある 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?	✓ 周知している 周知していない	✓ 周知している 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?	✓ 記録している 記録していない 苦情等が寄せられていない	✓ 記録している 記録していない 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?	✓ 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 苦情等が寄せられていない	✓ 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 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?	✓ 公表している 公表していない 苦情等が寄せられていない	✓ 公表している 公表していない 苦情等が寄せられていない
		不備の数		0
		①利用者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?	✓ 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
		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?	✓ 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
		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?	✓ 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
		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?	✓ 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
		⑤情報提供しているが、一部不備がある		✓ その他
		⑥情報提供していない		
		⑦周知していない		
		⑧記録していない		
		⑨対応策を実施していない		
		⑩苦情等が寄せられていない		

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
II・利用者サービスの向上	(4)公正かつ公平な施設利用	②窓口に「利用案内」等を備えているか?	✓ 備えている 備えていない	✓ 備えている 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?	✓ 閲覧できる 閲覧できない	✓ 閲覧できる 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?	✓ 行っている 行っていない	✓ 行っている 行っていない
		⑤人権擁護に関する研修などを、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)	✓ 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
		①世代等を網羅した自主事業を提供しているか?	✓ 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る 年齢や性別が網羅できていない
	(5)事業自主	②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか?	✓ 実施している 実施していない	✓ 実施している 実施していない
		貸し出しの管理(図書の新規購入の際は、適切な選定をするため、利用者から希望をとっているか?)	✓ 利用者から希望をとっている 利用者から希望をとっていない 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	✓ 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 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
	不備の数			0 0
III・施設・設備の維持管理	(1)協定書等のとおり建物・設備を管理しているか?	①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか?	✓ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回つて管理している	✓ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回つて管理している
		②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか?	✓ 協定書等のとおり清掃業務を実施している	✓ 協定書等のとおり清掃業務を実施していない
		③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?	✓ ある ない	✓ ある ない
	(2)備品管理業務	④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?	✓ 揃っている 揃っていない	✓ 揃っている 揃っていない
		⑤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?	✓ 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ない 安全性に関わる損傷等がある
		⑥ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っていているか?	✓ 適切に管理している 適切に管理していない	✓ 適切に管理している 適切に管理していない
		⑦本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか?	✓ 適切に分別している 適切に分別していない	✓ 適切に分別している 適切に分別していない
	不備の数			0 0
IV・緊急時対応	(1)時(時)み(時)対応(時)整備(時)の緊急仕急	①緊急時マニュアルを作成しているか?	✓ 作成している 作成していない	✓ 作成している 作成していない
		②協定書等のとおり防犯業務を実施しているか?	✓ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回つて実施している 協定書等のとおり実施していない 評価対象外施設	✓ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回つて実施している 協定書等のとおり実施していない 評価対象外施設
	(2)防犯業務	③鍵を適切に管理しているか?	✓ 適切に管理している 適切に管理していない	✓ 適切に管理している 適切に管理していない
		④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?	✓ 定期的に行っている 定期的に行っていない	✓ 定期的に行っている 定期的に行っていない
		⑤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?	✓ 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
	(3)事故防止業務	⑥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)	✓ 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

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・非常勤に問わらず)	✓ 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
		②事故発生時の連絡体制を確保しているか?	✓ 体制を確保している 体制を確保していない	✓ 体制を確保している 体制を確保していない
		①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか?	✓ 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 評価対象外施設である	✓ 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?	✓ 実施している 実施していない	✓ 実施している 実施していない
		不備の数	0	1
	(5)業務防災業	①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか?	✓ 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る 協定書等の職員体制をとっていない
		②協定書等のとおり開館しているか?	✓ 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る 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?	✓ 公表している 公表していない	✓ 公表している 公表していない
		①職員の研修計画を作成しているか?(常勤・非常勤職員に問わらず)	✓ 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
		②職員に研修を行っているか?(常勤・非常勤職員に問わらず)	✓ 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
V・組織運営及び体制	(1)業務の体制	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?	✓ 情報共有している 情報共有していない	✓ 情報共有している 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?	✓ 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
	(2)職員の資質向上・取組・情報共有	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?	✓ 整備している 整備していない	✓ 整備している 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?	✓ 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 明確化していない	✓ 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・非常勤に問わらず)	✓ 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
		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・非常勤に問わらず)	✓ 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 取っていない	✓ 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 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?	✓ 適切に収集している 適切に収集していない	✓ 適切に収集している 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?	✓ 適切に使用している 適切に使用していない	✓ 適切に使用している 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?	✓ 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 適切な措置を講じていない	✓ 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 適切な措置を講じていない
	(3)個人情報保護・守秘義務	①適切な経理書類を作成しているか?	✓ 適切に作成している 一部適切ではない書類がある 適切に作成していない	✓ 適切に作成している 一部適切ではない書類がある 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?	✓ 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 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?	✓ 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
		④収支決算書に記載されている費目に關し、伝票が存在するか?	✓ 存在する 存在しない	✓ 存在する 存在しない
		⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか?	✓ 適切に管理している 適切に管理していない	✓ 適切に管理している 適切に管理していない
	(4)経理業務	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?	✓ 目的に沿って支出している 目的に沿わない支出がある 評価対象外施設	✓ 目的に沿って支出している 目的に沿わない支出がある 評価対象外施設
		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?	✓ 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 レ 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い レ 年に1回以上は協議している レ 協議されていない	✓ 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 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 レ 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い レ 年に1回以上は協議している レ 協議されていない
		②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか?		
		③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか?		
		不備の数	0	1
	(5)運営目標	不備の合計	0	2