

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

## 横浜市都岡地区センター 評価シート

評価機関名：株式会社 ソートフル

平成30年 10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。

評価結果の総括		
I ・地域及び地域住民との連携	<p><b>指定管理者 記述(400字以内)</b></p> <p>当館は、幼児から高齢者まで、地域の皆さまが気軽に利用できる施設です。また、文化・スポーツ等の活動を通じて、相互に理解を深める居場所となっています。</p> <p>年間行事では、11月に「秋のセンターまつり」、3月に「春の子どもまつり」を利用者団体等の協力により開催しています。これらの行事では、川井・今宿の2地区町内会自治会連合会の全面的な協力をいただき、模擬店での賑わいづくりに参加いただくほか、中学校の生徒ボランティアにも参加いただき開催しています。</p> <p>自主イベントでは、7月に「ミニバスケットボール大会」、2月には「吊るし雛まつりやハーモニーコンサート」を開催し、利用者団体の活動紹介や交流の機会としています。さらに、ロビー壁面やショーケースを展示場所として提供し、年間を通じて文化サークル団体の活動を紹介するほか、近隣の中学校から児童生徒の絵画等を募集し展示するなど、地域との連携に努めています。</p>	<p><b>評価機関 記述(400字以内)</b></p> <p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自主事業の案内やイベント等の情報を提供する「地区センターたより」を毎月4,000部も発行し、自治会や関係機関を通して広く配布し、地域への広報活動を活発に行っています。</li> <li>・「秋のセンターまつり」や「春の子どもまつり」には、川井・今宿地区の町内会自治会連合会が参加して、おまつりに不可欠の模擬店や餅つき大会などで会場を大いに盛り上げています。まつりの様子はカラースナップ写真をホームページに掲載し、地域住民に周知しています。地域連携意識を醸成する上で評価できる取り組みです。</li> <li>・地区センター委員会は、年4回行われ、メンバーの出席率も良く、毎回、施設運営サービスの向上に向けての討議がなされ、時には、会議終了後、会費制の懇親会なども行われるなど、地域住民との連携が極めて緊密なることは評価されます。</li> </ul>
II ・利用者サービスの向上	<p>館内に「声のポスト」を設置し、利用者から自由な意見等がいただける環境を整えています。また、来館者には、年1回「利用者アンケート」に協力いただき、意見・要望等の把握に努めるとともに、利用者団体との会議を開催し、情報を共有するなど、円滑な施設運営に役立てています。</p> <p>日々の業務では、サービス向上の一環として、円滑な業務遂行とスムーズな事務処理を図るために、業務手引書(マニュアル)をもとに業務を行っています。さらに、年間計画書により、スタッフミーティングや研修を行い、業務内容の統一化や改善を図っています。</p> <p>特に、受付スタッフは午前・午後・夜間の交代制のため、連絡ミス等で不都合が生じないように、引継ぎ時のミーティングや業務引き継ぎ書を作成することで、利用者からの要望等の記録を含め、連絡漏れ等の防止を図り、利用者に迷惑をかけないよう細かい対応に努めています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフ全員が時間帯別(午前・午後・夜間の3回)・受付担当、体育室担当別に日常業務の必須チェック項目を策定した業務マニュアル(仕事のながれ)の手順に従い行動し、職員間で情報を共有し統一した業務を遂行しています</li> <li>・自主事業は一般成人と小学生向け(ワンパクホリデー)の2種類に分けて多彩な事業を実施しています。中でも、某食品会社との協賛事業(パン、お好み焼き作り)や某IT企業の協賛を得た「初めてのスマホ入門」では、防災関係の情報も得られるとして、参加者から喜ばれている有意義な事業と云えます。近隣に小中学校併せ7校あるため、子供の利用が多く、若い年齢層を対象とする自主事業に親子で参加できるイベント(わくわくランド)を企画するなど、積極的に取り組んでいます。</li> </ul>
III ・施設・設備・維持管理	<p>各団体の施設利用(個人利用はその都度)前後の点検や巡回時の点検をスタッフが行っています。</p> <p>日常の点検作業では、ごみ等の収集、障害物の除去をはじめ、破損箇所や不具合箇所の発見など確認をしています。また、簡易な補修については、職員が補修するなど、初期段階で速やかに対処することとし、最小限での修復に努めています。</p> <p>さらに、月末には月次点検表に基づき、各部屋の清掃をはじめ物品の確認を行い、設備の維持管理に努めています。</p> <p>なお、施設警備や定期清掃などは、委託契約に基づき、受託業者による定期的な建物設備点検や保守点検を確実に行ってています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・29年度には体育室の照明を従来の水銀灯から無電極照明に変え、30年度には、共用部分をLED化した上で、トイレは人感センサー付きとしたため、利用者から明るくなりかつ便利になったと好評です。積極的な設備投資により、設備の改善を図る点は、評価されます。</li> <li>・各部屋等の日常点検は、施設利用の前後にスタッフが行い、ごみ等の収集や障害となる物の除去、不具合箇所等の発見と速やかな対処を実施しています。月末にも、月次点検表に基づき、各部屋を含め施設内の清掃や物品の確認を行い、軽微な損傷段階で早期発見し、スタッフ自ら修繕し、設備の維持管理に取り組み、良好な状態を保っています。</li> <li>・元々狭い駐車場をレイアウト変更と二重駐車の工夫により、従来より3台増え、駐車可能台数が10台になりました。二重駐車の部分は、受付で管理するなど細やかな対応は評価されます。</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>緊急時対応マニュアル(火災発生時・地震発生時)を作成し、事務室内に掲示しています。また、自衛消防隊の組織や役割分担のほか、緊急連絡網を職員全員に配布し、共有しています。</p> <p>消防訓練は年2回、AED取扱い訓練を年1回、消防署や消防団、防災関係委託業者の指導のもと実施し、職員全員が参加しています。</p> <p>訓練では、マニュアルをもとに、消防設備の管理を学ぶほか、消防設備機器等の取扱い方法や、来館者の避難について研修を実施し、緊急時の迅速な対応に備えています。</p> <p>また、日常業務を遂行するなかで、危険と気づいた事象等を「ヒヤリ・ハット」として記録するとともに、安全対策を全員で検討し、来館者の安全確保ができるように、業務改善に努めています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・火災と地震に分けた災害発生時の対応手順が事務所内に掲示されていると同時に、緊急連絡先、自衛消防隊組織図も併せて掲示されています。災害発生時における職員の役割分担については、自衛消防隊の役割分担表を各自所持すると共に、会議や避難訓練時に自分の役割を確認し、いざという時に備えています。</li> <li>・年2回の避難訓練時には、AED取扱い訓練、3カ所に設置されている避難ばしごの訓練や消防機器取扱い訓練も行い、訓練の様子は写真の記録に残し、次回の訓練の参考にしています。</li> <li>・防犯対策では、それぞれの時間帯のスタッフが定期的に館内外のパトロールを行っています。また、外構施設点検表に基づいて、館長が安全点検しています。</li> <li>・外回りの防犯灯6カ所の電灯をLED化し、周辺が明るくなり、防犯対策になっています。</li> </ul>
V ・組織運営及び体制	<p>常勤及び時給職員の16名が勤務ローテーションにより、施設の円滑な運営にあたっています。</p> <p>事業計画書や報告書は、横浜市のホームページでの公表のほか、受付で希望すれば誰でも閲覧できます。</p> <p>職員の資質向上を図る目的で、外部講師による研修会への参加をはじめ、全職員を対象とした「個人情報の保護」をはじめ、「人権」に関する研修やCS向上を図るため「接遇研修」を年間計画書に基づき実施しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・非常勤スタッフ相互の情報共有のため、スタッフの交替時(13時17時)には、書類での引き継ぎだけでなく、常勤職員も参加して口頭での引き継ぎを実施し、業務の引き継ぎを確実にするとともに、職員間のチームワーク確立にも役立っています。</li> <li>・副館長は2人いますが、1人は経理責任者、もう1人は出納責任者として業務分担を明確化しています。また通帳と印鑑を別々の金庫で保管し、防犯対策を徹底しています。</li> <li>・法人本部と都岡地区センターの関係は、密接で、本部は、現場の実情を理解しており、利用者サービスの向上と経費削減を狙って、本部が、設備改善資金を当事業所に貸与し、当事業所は、5年間で分割返済する方式を活用して、体育室の無電極化や共用部分のLED化を実現されました。法人本部の現場への協力事例として、大変評価されます。</li> </ul>
VI ・その他	<p>都岡地区センターは、市内で49番目の地区センターとして、平成6年5月の開館から24年が経過しました。</p> <p>当地区センターは開館以来、幼児から成人の方まで幅広い方が、文化・スポーツなどの活動を通じて、相互理解を深めていたたいており、地域に親しまれる施設との使命を認識しています。</p> <p>29年度、当地区センターを利用された方は約8万人で、音楽や絵画、料理教室や体操などに利用いただきました。</p> <p>引き続き、地域と共に歩む地区センターを自覚し、職員ひとり一人が利用者の目線に立ち、利用者サービスの向上を意識した業務を遂行してまいります。</p> <p>また、帰宅困難者の受入れ施設として、平成25年3月に横浜市と協定を結び、災害発生時にはこの役割を完全に果たせるよう、備蓄品の管理など万全を期しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市・旭区役所の施策に協力して、行政専用の掲示板を設けたり、利用者の目に付きやすい場所にチラシを配架したり、「あさひくん」マーク入りのポロシャツを着用したり、グッズを販売したり旭区に協力しています。また全国の大災害の際は、都度、支援募金箱を受付に設置し、利用者の協力を要請しています。</li> <li>・市の緑化推進と温暖化対策の一環として、ゴーヤの「緑のカーテン」設置事業に協力しています。職員の丹精込めた水やりのお陰で見事な緑のカーテンが館の南側と西側全面に出来上がり、夏場には、利用者に清涼感も与えました。収穫されたゴーヤは、利用者に無償配布し喜ばれています。</li> <li>・当施設運営の基本方針5項目を記述した「職員心得」を全職員が所持し、会議でも確認しています。この心得を実践し、職員は、明るい顔で玄関受付での挨拶を励行し、利用者からの評判が良好です。</li> </ul>

## I. 地域及び地域住民との連携

### (1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜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>市の広報誌に催事募集を掲載するとともに、毎月発行する地区センターたよりを各町内会自治会の掲示板をはじめ、全世帯への回覧のほか、近隣の小中学校・ケアプラザ・区市民活動支援センターへ自主事業等を積極的に周知しています。</p> <p>また、施設ホームページや館内掲示スペースを活用し、情報提供をしています。</p> <p>広く利用者の皆さまから自由な意見等をいただく手段として、「声のポスト」を館内ロビーに設置しています。</p> <p>さらに、利用者に対して年1回「アンケート調査」を行っています。出された意見・要望は全職員が共有し、ミーティング等での話し合いにより業務の改善等に役立てています。</p> <p>地区センター委員会では、予算関係や人事関係など様々な案件について審議をしていただいている。</p> <p>また、町内会自治会の催しや学校行事等に積極的に参加し、地域の情報を収集するとともに、親睦を図っています。</p>	<p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞</p> <p>都岡地区センターたより、ホームページ、自主事業・各種イベントちらし、館内掲示</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"><li>・自主事業の案内やイベント等の情報を提供する「地区センターたより」を4,000部毎月発行し、地域と連携した施設運営に努めています。</li><li>・川井・今宿両地区町内自治会連合会の協力を得て毎年開催される「秋のセンターまつり」、「春の子どもまつり」は幅広い年齢層が延べ6,300人も参加しています。これらの催事は地域コミュニティ醸成に役立っています。</li></ul>

### (2) 地区センター委員会等

①利用者の要望の反映、施設管理運営の意見具申、自主事業の企画及び実施等について審議するために、各施設の運営に関する委員会を開催しているか？

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
<p>評価機関 記述</p> <p>＜開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>地区センター委員会は、年4回、定期的に開催しています。委員会では、委員の出席率も良く、予算・決算をはじめ利用状況の報告や利用者の意見・要望の確認、自主事業の企画等の審議をしています。今年度から、各委員が出席しやすくなるよう、第1回の委員会で年間の開催予定日を発表することとしました。時には、会議の後、会費制の懇親会が行われるなど地域との連携が密接です。</p>	

## ②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 平成29年度地区センター委員会議事録ファイル	
<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)> 各年齢層の方々が参加しやすい自主事業を検討したらどうかとの意見をいただき、自主9事業、ワンパクホリデー3事業を新規に企画し幼児から高齢者まで幅広く参加出来るよう取組んでいます。子どもの帰宅時間を考慮して、小学生は17時に退館を知らせる放送と声かけをして、明るいうちに帰宅するように呼びかけるなど子ども達の生活習慣に至るまで気を配ったサービスを提供しています。	

## ③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 平成29年度地区センター委員会議事録ファイル	
<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)> センター委員会等から抽出された課題等への対応策は、スタッフミーティングで討議し、施設のみで解決できる課題については、速やかに対処しています。予算が必要且つ高額な事案については、指定管理者並びに必要に応じて区役所と相談しながら適切に対応しています。なお、それぞれの事案については、委員会に報告し実施されています。	

## (3) 地域及び地域住民との連携全般（その他）

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 「秋のセンターまつり」や「春の子どもまつり」には、川井・今宿地区の町内会自治会連合会や中学校生徒もボランティア参加して、焼き鳥、たこ焼き等の模擬店や、春のこどもまつりでの餅つき大会など会場を大いに盛り上げています。まつりの様子は「展示・発表」と言う形でカラースナップ写真をホームページに掲載し活動の様子を地域住民に周知しています。地域連帯意識を醸成する上で評価できる取り組みと云えます。
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

## II. 利用者サービスの向上

### (1) 利用者会議

①利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者に理解してもらうため、利用者会議を開催しているか？

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)>	
利用者会議は年1回開催しています。会議には、登録されているサークルの代表が出席し、地区センターの利用状況や年間行事の報告等を行っています。また、アンケート調査の集計結果に基づき、利用者との意見交換を行うなど、ニーズを把握するとともに情報を共有しています。	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)>	
平成30年5月28日利用者会議議事録	
<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)>	
利用者会議では、入館・入室についての時間や利用申込みに関する事、利用物品の更新などの意見や要望を受け、今後、改善すべき課題等を抽出しています。	

### 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。

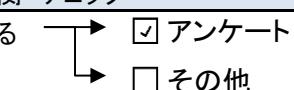
指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input 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)> 利用者会議議事録ファイル <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)> 利用者会議で抽出した課題は、スタッフミーティングで話し合い対応策を検討しています。昨年度、月内3回目の申込みの簡素化についての意見から、今年度、利用要綱を改正し、月内3回まで一度に申込みが出来るように変更するなど、利用者の要望が早期に改善されました。	

### (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)> 年1回実施(平成30年では3月1日から3月31日)。団体376人、個人65人から結果を回収しました。アンケート結果は一年間閲覧可能となっています。 <実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>   <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者アンケートは、利用者個人の情報をはじめ、交通手段、利用施設と頻度、ホームページの閲覧、図書コーナーの利用状況、その他要望と自由意見など、全般にわたって幅広く意見や要望を聞く内容となっています。その中で受付スタッフの対応及び館全体の雰囲気について不満はほぼ皆無(4年間の平均では非常に満足と満足が約75%、普通約25%)との結果から利用者は施設の運営・管理体制を高く評価しています。	

## ②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input 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)>  
平成26年～29年度4年間の利用者アンケート調査結果(報告)

<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)>

利用者アンケートで挙げられた調査結果と意見は、スタッフミーティングで話し合い、カラーグラフで分析し、課題抽出を分かりやすくまとめています。

## ③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)>  
平成26年～29年度4年間の利用者アンケート調査結果(報告)、館内掲示

<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)>

利用者アンケートの計数は集計して、カラーグラフで分かりやすく分析しています。  
意見・要望は①受付スタッフの対応や館の雰囲気 ②備品や道具などを新たに購入してほしいもの ③現在あるもので更新・整備してほしいもの ④その他 自由意見・要望とし、それぞれの対応策を講じています。

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	
<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)> 館内1階ロビーにファイルを設置	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(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)>	

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)> 苦情・意見を受け付けるご意見箱「声のポスト」は玄関1階ロビーに設置しています。	
<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)> 苦情受付手順(受付方法・対応手順・担当及び責任者が明記)は館内に掲示 <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)>	
苦情や意見を利用者から直接聞いた担当者は、業務日誌に記入し施設責任者の館長に伝えます。その後、職員の業務引継ぎに於いても情報を共有し速やかに解決する仕組みができます。	

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)> ご意見ダイヤルに関する情報は館内5ヶ所に掲示され、「声のポスト」に寄せられた意見・要望の検討及び改善については館内の案内表示に掲示されています。	
<周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)>	
利用者からの苦情や意見・要望が寄せられた場合は、業務日誌に確実に記録するとともに、「声のポスト・利用者より要望書」のファイルに保存しています。	

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)> 業務日誌、「声のポスト」利用者要望書及び対応策ファイル	
<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)>	
苦情等の内容は受け付け次第遅滞なく職員ミーティングで話し合い、検討及び改善に向けた取り組みを行っています。	

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)> 横浜市の年度報告書。苦情の内容及び対応策はファイルされ館内に設置、常時閲覧可能となっています。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

#### (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>都岡地区センターのホームページによる広報(施設内容、施設の利用方法、募集案内等)や紙媒体では、「地区センターたより」を毎月発行し、館内での掲示・配布を行うとともに、町内会自治会での回覧や掲示板への掲出をお願いしています。</p> <p>さらに、近隣小中学校やケアプラザ、区市民活動支援センターへイベント情報等を提供しています。</p> <p>このほかには、YCV(ケーブルテレビ)やタウンニュース等への情報提供を行うなど、地域の方々に幅広く利用していただくよう努めています。</p> <p>館内には、都岡地区センター利用案内の常備とあわせて、ホームページでも案内し、地域の方々に幅広くご利用いただくために、情報を発信しています。</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>都岡地区センターたより、ホームページ、利用案内、館内配架チラシ、各種情報掲示板</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"> <li>・施設案内は、今宿地区及び川井地区の連合会を通じて、各町内会自治会へ情報提供し、町内会掲示板にも掲出しています。</li> <li>・館内には「都岡地区センター利用案内」を常備し、来館者及び地域にも施設の案内を行っています。ホームページにも掲載しています。旭区のマスコットキャラ「あさひくん公式グッズ」(ミニタオル販売)を受付に置いて親しみやすさを演出しています。</li> </ul>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p>＜備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>受付窓口に一般と小学生むけ2種類の利用案内冊子を設置。玄関左手すぐに当日の行動予定(時間・部屋別)が大きな字体でホワイトボードに記載されています。受付窓口後方に「利用申込状況」ボードに当月及び翌月の部屋利用や予約状況をマグネットマークを使って午前・午後・夜間に区分し来館者に分かりやすく案内されています。</p>	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる <input 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)>	
利用要綱は、受付窓口カウンターへ申し出れば、「都岡地区センター規定集最新版」にファイルされており、いつでも閲覧できるように常備されています。	

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)>	
センター利用案内、ホームページ、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)>	
利用日や利用時間帯が他の団体と重なった場合には、抽選となります。抽選方法は利用者の要望を取り入れ、トランプの数字の大小により当選者を決める方法に改善しました。従来のジャンケンによる方法と比べより公平性が保たれ当落結果が瞬時に分かるということで利用者から好評を得ています。	

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)>	
H.29年4月17日スタッフ研修記録(個人情報保護・人権研修)	
<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)>	

## (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)> 平成29年及び30年度自主事業計画書 <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)> 一般成人と小学生向け(ワンパクホリデーと命名)の2種類に分けてそれぞれ多彩な事業を実施しています。中でも某IT企業の協賛を得た「初めてのスマホ入門」では防災関係の情報も閲覧できるとして参加者から喜ばれている有意義な事業の一つと云えます。近隣小中学校併せ7校と子供の利用が多く、若い年齢層を対象とする自主事業に親子で参加できるイベント(わくわくランド)を企画するなど、積極的に取り組んでいます。	

### 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)> 一般成人向け事業と子ども向けの「ワンパクホリデー事業」は、年齢層など対象者ごとに事業計画を作成し計画書通り確実に実施しています。唯一平成29年度に計画した子ども向けクリスマスリース作りは協力を仰いだ協賛企業と参加費用の関係で最終的に取り止めとなつたが、企画自体に何ら問題はなく限られた予算に起因するもので止むを得ない理由と判断されます。	

## (6)図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<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)> 図書カード、図書新規購入希望カード、ヒアリング	
<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)> 利用者からの図書購入希望等を参考にして、直木賞や芥川賞の受賞作品など最新の話題性も考慮し新規本を購入しています。毎月の新着本は館内掲示の他ホームページでも紹介しています。児童書の選定は近隣の小学校からアドバイスを受けています。蔵書数10,157冊、平成29年度の図書貸出数は6,552冊となっています。	

## (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)>  毎月発行する「地区センターたより」をホームページに掲載するほか、町内会自治会の全世帯への回覧と町内会所有の掲示板への掲出をお願いしています。 また、市の広報紙に毎月情報提供を行うとともに、自主事業で対象年齢等の内容によっては、近隣の小学校・中学校や地域ケアプラザ、他の地区センター等にチラシの配布を行い、地域の多くの方々に参加を呼びかけています。 なお、他施設等に関する情報は、館内所定の掲出スペースを活用し、ポスター、チラシ、パンフレット、冊子等を掲出し、利用者への情報提供に努めています。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>  地区センター便り、ホームページ、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)> ・「都岡地区センターたより」は、毎月約4,000部発行し、町内会自治会への班回覧と町内会所有の掲示板やホームページにも掲載する他、関係機関を通じて地域の多くの方々の参加を呼びかけています。 ・イベント情報は、近隣の小中学校、地域ケアプラザへの配布や市の広報紙にも掲載しており、更に、「秋のセンターまつり」の画像をケーブルテレビ、タウンニュースなどに掲載し幅広く情報を提供しています。

## (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>新採用職員は、挨拶、言葉づかい、身だしなみ等について、指定管理者が主催する研修に参加するほか、スタッフミーティングを活用して、館独自の接遇に関する研修を行っています。また、年度初めには、名札に貼付した「職員心得」を全員で確認しています。</p> <p>日常業務では、業務マニュアルにより、統一した事務処理を行うなど、円滑な業務が遂行できるようになっています。特に、受付事務は、簡潔で分かりやすい説明と丁寧な言葉づかいにスタッフ全員が心がけています。</p> <p>円滑な事務処理を進めるためには、業務の引継ぎを確実にし、スタッフ交替時には館長も参加して引継ぎミーティングを行っています。その際、引継ぎ事項の確認を行い、連絡ミスが生じないように努めています。</p> <p>さらに、利用者との応対では、スタッフが復唱し誤解や行き違いが無いようにしています。</p> <p>これらを行うことで、利用者が安心して施設を利用していくだけれどことになります。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員は全て裏面に基本方針5項目の「職員心得」が記載された名札を着用し毎日確認しています。青色とピンクの半袖ポロシャツを着用し、利用者に分かりやすく目に付くようにしています。挨拶や言葉使い応接態度も丁寧です。</li> <li>・スタッフ交代時館長も参加して引き継ぎミーティングを行い、その内容は業務日誌に午前・午後・夜間と時間帯別に分けて記録されています。施設全体が緊張感を持って対応しています。</li> </ul>

## (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>利用状況実績は、利用日・利用時間・利用目的別に集計し、月単位で稼働率等を集計しています。</p> <p>利用者へのサービスの向上を図るため、苦情や意見・要望の問題点を整理するとともに、今後の対応や改善について検討しています。また、指定管理者や行政当局の判断が必要の場合は、報告・連絡・相談を行い指示等を仰いでいます。</p> <p>施設設備等で予算対応が必要となる要望については、行政当局に相談しています。なお、軽微な案件については、今後の改善に繋げるとともに、迅速に対応するよう心がけています。</p> <p>図書の購入に関する要望では、予算の範囲内で購入するなど、利用者のニーズに応えるよう努めています。</p> <p>体育室の個人利用や部屋予約時の抽選方法は、より公正で迅速な抽選が出来るよう見直しました。</p>	<p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・部屋別利用は、年間を通して体育室3室が平均約90%と大変高くなっている一方、和室は平均20%と低調だが音響効果を改善したカラオケやリラックス・骨盤ヨガ、工芸室では楽器(大正琴など)、コーラスなどへの参加を積極的に呼び掛け、利用者増に取り組んでいます。</li> <li>・館長は今宿・川井連合自治会に毎回顔を出し、民生委員などから利用者ニーズを吸い上げ、来る旭区50周年記念事業についても意見収集に取組んでいます。</li> </ul>

## (10) 利用者サービスの向上全般（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>・業務マニュアル(スタッフの仕事のながれ)は時間帯別(午前・午後・夜間の3回)・受付担当、体育室担当別に日常業務のチェック項目を策定し手順・対応を振り返り、職員間で最新の情報を共有し日々業務改善に努めています。</p> <p>・自主事業は幼児から一般成人・高齢者向けのイベントを多彩にバランス良く企画しており、鉛筆デッサンや水彩画は自主事業終了後もサークルとして自主的に活動しています。</p> <p>＜参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p>

### 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 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)>	
日常保守点検及び定期点検は協定書に基づき、外部業者と保守委託契約を結び、適切に管理を行っています。定期点検は、警備、清掃、空調設備保守管理、冷暖房保守管理、自動ドア保守管理、エレベーター保守管理、電気工作物保守、消防設備保守、設備総合巡視、植栽管理、害虫駆除等を実施しています。また、外構施設の点検も重視し、利用者の安全と安心に取組んでいます。	

##### ②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input 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)>	
日常清掃は、委託清掃業者と職員が午前中に実施し、定期的なワックス掛けは外部業者が実施しており、利用者が快適に利用できるように衛生面にも配慮しています。また、職員は各部屋別の点検表を活用して、チェックと再確認をしています。なお、利用者には、ごみの持ち帰りをお願いしていますが、一日数回、職員による見回り点検を行うなど、環境美化の向上に取組んでいます。	

## (2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある <input 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)>	
地区センター(市所有)と指定管理者の備品は、品目の分類ごとに「備品管理簿」によって明確に区別し、購入年月日順に適切に管理されています。	

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)>	
新規購入備品は、地区センター(市所有)と法人所有とを区別して、確実に管理されています。	

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)>	
いずれの備品類も目に見える損傷はなく、良好な状態を保っていました。職員は、利用終了時、各部屋の「点検チェック表」により実施し、常に安全で良好な状態の維持管理に努めていることを、各部屋の点検表から確認しました。また、月1回の定期点検では、月次点検予定表に基づき、点検が実施されています。	

### (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)>		
職員は、市の分別方法に基づき、ごみの分別はもとよりリサイクルにも積極的に取り組んでいます。館外の駐車場にある資源回収ボックスや事務室のごみ容器は適正に分類され、容器から汚臭・汚液等が漏れないように衛生管理にも留意し、長時間放置しないよう留意しています。なお、館内にはごみ箱を設置せず、発生したごみは各自持ち帰っていただい		
ています。		

#### 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)>		
事務室内には、事業系ごみ「ごみと資源物の分け方」が貼り出してあり、職員は、横浜市の分別ルールに沿って分別し、副館長が分別責任者となって周知徹底を図っています。例えば、壊れたビニール傘は、骨組みは金属類、はがしたビニールは廃プラスチック類に分類するなど、徹底したごみの分別を行っていることを確認しました。		

#### (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>施設が常に清潔な状態を保つために、スタッフひとり一人が、始業前の点検や使用後の清掃等の確認を確實に行っています。さらに、建物周囲の環境美化は、事務室及びスタッフが巡回して散乱物等を回収しています。</p> <p>毎月の休館日には、委託業者による定期清掃や建物設備等の施設点検を定期的に実施し、外構、植栽の手入れ、水回り側溝清掃についても、年間計画の中で実施しています。</p> <p>職員は、常に点検を怠らず、トイレ、廊下、ロビーをはじめ、利用後の各部屋の点検に日々対応しています。また、利用後の清掃は、利用者が行うことになっていますが、スタッフが補足作業として、点検・確認を行っています。</p> <p>さらに、備品や消耗品等の異常を発見した時は、記録して引き継ぐとともに、修繕等の補修を行うなど、早期の解決に努めています。</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、資料、ヒアリング</p> <p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>職員は、利用前・利用後に点検し、利用者が常に快適に利用できるように取組んでいます。施設の利用後は、利用者に清掃をお願いしています。なお、自主事業で利用した場合は、事業の内容によって地区センターが片付け・清掃を行う場合と利用者が行う場合を明確にしています。館内外の点検は、館長や当日の担当者が行うなど、利用者が安心して使用していただけるよう取組んでいます。植栽の維持管理も適切に行っています。</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>都岡地区センターは、開館から約24年が経過していますが、日頃の手入れを適切に行っており、施設全体の維持管理は良好に保たれています。施設の長寿命化を図るために、日頃の点検・管理と設備補修が計画的に実施されています。駐車場は、従来の7台枠を工夫により、10台に増設し、受付で、一般駐車場表に記入されることによって管理しています。</p> <p>＜参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p>

## IV. 緊急時対応

### (1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input 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)>	
緊急時対応手順チャートが、「火災発生時対応」や「地震発生時対応」の他に、地域、区役所を含んだ「緊急連絡網」、「自衛消防隊組織図」を事務所内に掲示し、緊急時の役割分担や連絡先、手順、電話番号などが明示されています。また、職員の情報共有として、交替時の引き継ぎを口頭によるほか、業務日誌・引き継ぎ書等の文書で行うなど、円滑な業務連携を図っています。	

### (2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示されたとおりの防犯業務を実施しているかどうかを確認する。機械警備の場合、当該機械の設置の有無を確認すること。なお、動作異常が起きた場合は、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)ができるない場合は、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)>	
日常の防犯点検は、①部屋利用者 ②施設スタッフ ③館長若しくは副館長と3重にチェックして、事故のない対応が図られています。また、夜間、奥まった場所には、センサー防犯灯や進入防止柵を設置し、5月より外部の防犯灯6カ所をLED化することによって明るさが増しました。また、機械警備の作動異常には、迅速な復旧を求めるため、業者連絡や行政への報告などが、周知されています。	

## ②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
<u>評価機関 記述</u>	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
マスターキーは、館長、副館長及び勤務スタッフが緊急時対応用として、常に所持しています。その他の鍵は、事務所内のキーボックスで一括保管し、開館時、閉館時には、必ず目視確認をしています。保守点検業者等への貸し出しは記録とともに、返還時にはチェックをしています。また、職員の使用時はその都度声かけをしています。	

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
<b>評価機関 記述</b> <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)> 館内外の巡回は、館長やスタッフが担当区域を決めて定期的に巡回しています。各部屋の開錠は、当日朝、利用受付前にスタッフが行い、部屋利用後は利用者が点検項目に沿って点検表に記入し、スタッフが確認しています。閉館前にはスタッフが全室点検し、施錠や火元を確認後、最終的に、施設責任者が再度点検確認し、機械警備に引き継いでいます。	

### (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 checked="" type="checkbox"/> チェックしている
<input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある	<input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある
<input type="checkbox"/> チェックしていない	<input type="checkbox"/> チェックしていない

評価機関 記述  
<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)>

横浜市指定のチェックリストにより、施設・設備の安全性やサービス内容を点検しています。施設の長寿命化に向けて、年1回、館長が施設外観の目視と写真を撮り、経年劣化の資料に役立てるとともに、設備等の安全性と環境維持に取組んでいます。体育室の床のささくれは、スタッフが、自ら、やすりで応急処理し、市へは、修理を依頼しています。

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 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  
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>

テーマ:ヒヤリハット事例検討会 対象者:全職員

<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)>

業務を遂行するなかで、危険と感じたことをヒヤリハット事例として記録しています。記録した事例は、研修教材として活用するとともに、業務改善に役立てています。

#### （4）事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<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)>	
テーマ:心肺蘇生法、胸部圧迫とAED実技講習 対象者:全職員	
<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)>	
スタッフ同士でスタッフミーティングを活用した勉強会を行うなど、事故発生時の応対方法について話し合うほか、ヒヤリハットの事例を用いて研修の教材としています。	

## 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。

## (5) 防災業務

### ①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である

#### 評価機関 記述

＜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)＞

都岡地区センターは、平成25年から大規模災害時の帰宅困難者一時滞在施設になっており、横浜市と協定を締結しています。災害時対応マニュアルが作成されており、災害が発生した場合に備えて、具体的な行動が示されています。また、安全に避難するための避難路、非常口、誘導灯、避難器具などの配置状況が、職員に周知されています。

### ②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない

#### 評価機関 記述

＜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)＞

消防計画に基づき、春と秋に避難訓練と消防機器等の取扱訓練を実施しています。特に、避難時の安全を確保するため、通路や防火扉付近に物が置かれていたり、扉を固定していることのないよう、日々の巡回点検時に確認とチェックを行っています。

## (6) 緊急時対応全般（その他）

#### 評価機関 記述

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞

日々の業務点検の実施とともに、災害等発生時の対応策が明確化されており、避難誘導等の基本動作が職員ひとり一人に認識されています。

＜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ければ、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)>

非常勤スタッフとは別に、常勤職員(館長・副館長2名)に加えて経験豊かなスタッフ(副館長補佐)の4名が、交代で早番(8:45-16:45)遅番(13:15-21:15)の役割を行い、午後の利用者の多い時間帯は、責任者の二人勤務となり、十分な対応が取れる体制を取っています。

#### ②協定書等のとおりに開館しているか？

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

※指定管理者の責に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)>

#### 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)> 1階ロビーに、事業計画や事業報告書の閲覧の案内を掲示し、希望者は何時でも閲覧できるようになっています。

<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

市(旭区)のホームページでも公表しており、利用者に周知しています。

## (2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

### ①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない

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)>

年度初めに、研修等計画表を全職員に配布し、年間スケジュールを共有しています。

### 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)>  
研修計画表、ヒアリング  
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>  
テーマ:個人情報保護・人権(ハンセン病とは)・防災機器取扱・接遇など 対象者:非常勤スタッフを含む全職員  
<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)>

毎月の休館日を利用して、全職員参加で研修が実施されています。特に、新採用職員には、接遇研修を重点的に実施し、窓口業務での応対能力の向上に取組んでいます。

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜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>指定管理者が主催する研修会や業務に有益な外部研修については、業務出張と位置づけています。また、研修参加は勤務時間と捉え出張旅費を支給しています。なお、研修への参加については、受講内容に応じ、職員相互間において勤務日程等を調整するなど、安心して受講できるような体制を整えています。</p> <p>横浜市等から紹介のある様々な研修会について、全職員で共有しています。</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>研修計画表、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>研修参加による不在には、業務の代行や勤務日程の変更など、他の職員とのチームワークが大変重要となります。都岡地区センターの職場の雰囲気は明るく、職員全員が協力的なことから、外部研修への参加もしやすい環境が整っています。</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>研修計画表、スタッフ会議議事録、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>研修資料と議事録を全職員へ回覧するとともに、ミーティング時に補足説明や意見交換を行うなど、研修で得た知識や情報を職員間で共有しています。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

※マニュアルは冊子化されていなくても、対応方法・手順が記されたものであれば作成していると判断する。

※活用については、実際に活用しているかどうかをヒアリングにより確認する(新品の使われていないマニュアルが用意されているだけでは該当しない)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
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)>	
受付窓口での対応手順を記したマニュアルが作成されています。スタッフ職員は、窓口等の対応マニュアルを常時所持して、これを熟読し、スタッフ同士でチェックしながら、業務上のミス防止に取組んでいます。	

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)>  業務日誌、引継書、勤務日誌、ヒアリング
<p>日常業務は、業務マニュアルに基づき処理し、業務の統一化を図っていますが、円滑な事務引き継ぎのために「業務日誌」や「引継書」を活用して、連絡漏れのないようにするとともに、毎日、業務確認のミーティングやスタッフミーティングにおいて、全職員が提供された情報を共有しています。</p> <p>また、受付事務では、利用者からの意見や要望、苦情等は、必ず記録し、引き継ぐこととしています。さらに、ヒヤリハットに関しても、「ヒヤリハット事例集」としてまとめ、勉強会等に役立てています。</p> <p>利用者の満足度向上と業務改善を図るため、毎日の業務ミーティングやスタッフ全体ミーティングで改善策を検討するなど、利用者の目線に立ったより良い施設運営を目指しています。</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>&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>スタッフ職員相互の情報共有と資質向上のため、日常の業務を「業務日誌」や「引継書」として記録し、引き継ぐだけでなく、スタッフの引き継ぎ時(13時・17時)には、常勤職員も参加して口頭でも引き継ぎを行い、情報共有化が完璧になる仕組みになっています。常勤職員は、別途勤務日誌を記載しています。</p>

### (3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

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

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)>	
館長が個人情報の管理責任者を務めており、館内に管理責任者の名前を明示した個人情報保護方針を掲示しています。	

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)>	
個人情報保護と守秘義務に関する研修を毎年、年度初めに全職員を対象に実施しています。研修を実施することにより、個人情報の取り扱いが標準化し、統一された事務処理が実施されるとともに、個人情報が漏えいした際のリスクを全職員が認識しています。	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)>

年度初めに、個人情報の取り扱いに関する研修と人権に関する研修を行っています。職員は、個人情報を保護する立場から、取扱いや管理での責任について自覚するために、個別に署名した「誓約書」を提出しています。館長は、「誓約書」の保管責任者となって、厳格に保管しています。

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 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)>

個人情報の収集は必要最低限の項目に限定することや、使用目的の範囲内で使用し、範囲を超えた利用には使わないことを説明し収集しています。

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 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)>

収集した個人情報は、使用目的の範囲内で使用し、目的以外には使用することはありませんと印刷された団体登録票フォームを使用しています。

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 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)> パソコンのパスワード、シュレッダー	
<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)>	

#### (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)>	
地区センターにおける収入・支出は、収入伝票や支出伝票により正しく処理され、適切な経理書類を作成しています。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

※経理責任者と出納係の役割分担を明確にしているか、又はその他けん制機能があるか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> (具体的に: ) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
副館長は2人おり、一人は経理責任者、他の一人は出納責任者としての業務を担当しています。このように、役割分担が明確になっており、一定のけん制機能となっています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 総勘定元帳、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)>	
地区センターに係る経理は、指定管理者法人の経理とは分離独立しています。経理責任者は、予算にあわせて収入を記帳し、支出を適正に経理処理しています。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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、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)>	
出納責任者は、通帳と印鑑を二つの金庫で別々に保管しています。また、定期的に通帳の残高確認を行い、入出金状況を把握しています。金庫の鍵は、副館長がそれぞれ所持し管理しており、リスクを軽減する工夫をしています。	

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 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)> ニーズ対応費使途一覧表、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)>	
利用者の皆さまが、施設を快適に過ごしていただけるよう、事務室内で検討して購入・設置しています。	

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>○経費節減の取組み</p> <p>1 冷暖房及び照明について、こまめなON／OFを実施するなど、職員ひとり一人がコスト意識を持って光熱水費の縮減に努めています。 ※30年度:共用部のLED化</p> <p>2 照明は、昼間の間引き点灯や、ロビー、飲食・娯楽コーナー、トイレなど未使用時の消灯について、スタッフ全員が意識し心がけています。</p> <p>3 小破修繕等については、職員で修理可能な場合は、外注を控え、可能な限り内部で対応することとして、経費節減に心がけています。</p> <p>○消耗品、備品等の購入</p> <p>1 大型スーパー やドラッグストアで物品や価格を比較して、できるだけ安価となる品物を選定するなど、購入経費を抑えています。</p> <p>2 正規品に限定せず、安価な同等品で対応できるものは代用品を購入し、経費節減に努めています。</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>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>・昨年度、体育館の照明を水銀灯から無電極照明に変更し、今年度は、共用部の照明をLEDに変更し、電気代の大幅な削減に繋げています。 ・職員・スタッフが毎日こまめに積み重ねた節電の効果は、職員間のコスト意識の醸成により節約意識を呼び、用具等の物品の取扱いや清掃に反映されており、設備等の長寿命化への一助となっています。</p>

## (5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
評価機関 記述	
＜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)＞	
地域住民の積極的な協力をいただいて、「秋のセンターまつり」や「春の子どもまつり」を盛大に開催しています。また、自主事業の利用促進では、センター委員からの意見を検討し、幅広い年齢層が参加できる事業を実施しています。	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)>

29年度管理運営業務点検報告書

<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
<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)>

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)>

区との業務点検は、年4回、四半期ごとに行い、施設が抱えている課題など懸案事項について現状分析をしています。また、今後の予定や目標について話し合いをしています。

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>年度初めに年間計画や運営目標等を設定し、年度末には、それぞれの目標に対する実績を集計するとともに、次年度に向けた改善計画を立てるなど、自己評価として振り返りを行っています。</p> <p>なお、この自己評価表は、指定管理者と区役所へ提出後、四半期の業務点検とあわせて、全職員とそれぞれの内容について共有しています。</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>職員は、四半期ごとの特色を理解し、収入実績や入館者数などの利用状況をはじめ、自主事業や修繕・保守等を確認しています。また、団体登録や利用申込みについても再確認をしています。</p>

(6) 組織運営及び体制全般（その他）

評価機関 記述
<p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>指定管理者法人本部と地区センターの間では、月例の定期報告のほか、メールや電話による意思疎通が図られています。法人本部は、現場の実情を理解しており、当事業所での利用者サービスの向上や経費の節減に繋がる体育室の無電極照明化や共用部分のLED化への資金を貸与し、現場事業所は、削減された電気代に見合う金額を5年間で分割で返済する仕組みは、評価されます。</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>

## 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>・市及び区から協力依頼のあったものは、積極的に協力し、利用者の目に付く場所に掲出しています。</p> <p>・帰宅困難者の一時滞在施設として、横浜市と協定を結び、災害の発生に伴う帰宅困難者への対応など、施設を活用した円滑な対応ができるようにしています。</p> <p>・市の緑化推進と温暖化対策の一環として、「緑のカーテン」設置事業に協力しています。</p> <p>・平成30年7月には、「西日本豪雨災害」の支援募金に協力しました。</p> <p>・社会福祉協議会「赤い羽根基金」に協力し、毎年募金箱を設置しています。</p>	<p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞</p> <p>現場確認、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>＜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>○明るい職場風土の構築</p> <p>・職員ひとり一人が「職員心得」を実践し、来館者が気持ちよく利用でき、楽しんでいただける施設運営に努めます。</p> <p>○省エネの取組み</p> <p>・29年度、体育室の天井照明を水銀灯から無電極照明に変更しました。</p> <p>・30年度、地区センター共用部の照明をLEDに変更することで、電気消費量の縮減を図ります。</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>・市や区役所から依頼のあった掲示物は、行政専用の掲示板を設け、掲示し、チラシなどは受付近くの利用者の目に付きやすい場所に置き、周知しています。</p> <p>・旭区のマスコット「あさひくん」のシールの付いたポロシャツを職員が着用し、あさひくんグッズのハンカチも販売して協力しています。</p> <p>・西日本豪雨災害や北海道地震災害の支援募金箱を受付に設置し、利用者から募金を募り、支援しています。</p> <p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞</p> <p>現場確認、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>・市の緑化推進と温暖化対策の一環として、ゴーヤ栽培による「緑のカーテン」設置事業に協力しています。職員が丹精込めて水やりをした結果、地区センターの南側と西側全面に見事なカーテンができ、夏場は、利用者に清涼感を与えると同時に収穫されたゴーヤは、希望者に無料配布しています。</p> <p>＜参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p>

## ◆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？	レ 開催している	レ 開催している		
			開催していない		開催していない	
		②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？	レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している		
			課題を抽出していない		課題を抽出していない	
			特に課題がない		特に課題がない	
			非該当		非該当	
		③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している		
			一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない	
			対応策を実施していない		対応策を実施していない	
			非該当		非該当	
不備の数			0		0	
II ・利用者サービスの向上	(1) 利用者会議	①利用者の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者に理解してもらうため、利用者会議を開催しているか？	レ 開催している	レ 開催している		
			開催していない		開催していない	
	(2) 利用者アンケート等の実施・対応	②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？	レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している		
			課題を抽出していない		課題を抽出していない	
			特に課題がない		特に課題がない	
			非該当		非該当	
		③利用者アンケート等から抽出した課題に対する、対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している		
			一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない	
			対応策を実施していない		対応策を実施していない	
			非該当		非該当	
	(3) 意見・苦情の受付・対応	①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？	レ 情報提供している	レ 情報提供している		
			情報提供しているが、一部不備がある		情報提供しているが、一部不備がある	
			情報提供していない		情報提供していない	
		②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？	レ 設置している	レ 設置している		
			設置していない		設置していない	
			仕組みがある	レ 仕組みがある		
		④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？	仕組みがない	仕組みがない		
			レ 周知している	レ 周知している		
			周知していない		周知していない	
		⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？	レ 記録している	レ 記録している		
			記録していない		記録していない	
			苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない	
		⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している		
			一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない	
			対応策を実施していない		対応策を実施していない	
			苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない	
		⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？	レ 公表している	レ 公表している		
			公表していない		公表していない	
			苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない	

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
II・利用者サービスの向上	(4)公正かつ公平な施設利用	②窓口に「利用案内」等を備えているか?	レ 備えている レ 備えていない	レ 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?	レ 閲覧できる レ 閲覧できない	レ 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?	レ 行っている レ 行っていない	レ 行っている 行っていない
		⑤人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか?(常勤・非常勤に問わらず)	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 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?	レ 年齢や性別が網羅できている 年齢や性別が網羅できていない	レ 年齢や性別が網羅できている 年齢や性別が網羅できていない
	(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?	レ 実施している 実施していない	レ 実施している 実施していない
		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?	レ 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)	レ 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)
	貸(貸出)及び管理、図理購書入の	不備の数	0	0
III・施設・設備の維持管理	基づく業務協定の書等に	①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか?	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している 協定書等のとおり管理していない	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している 協定書等のとおり管理していない
		②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか?	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している 協定書等のとおり実施していない
	(2)備品管理業務	①指定管理者所有の備品と区別した、地区センター(市所有)の備品台帳があるか?	レ ある ない	レ ある ない
		②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか?	レ 揃っている 揃っていない	レ 揃っている 揃っていない
		③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか?	レ 安全性に関わる損傷等がない 安全性に関わる損傷等がある	レ 安全性に関わる損傷等がない 安全性に関わる損傷等がある
	(3)管理施設衛生	①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか?	レ 適切に管理している 適切に管理していない	レ 適切に管理している 適切に管理していない
		②本市の分別ルールに沿つて適切に分別を行っているか?	レ 適切に分別している 適切に分別していない	レ 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)時組み応整の緊急仕急	①緊急時マニュアルを作成しているか?	レ 作成している 作成していない	レ 作成している 作成していない
		②鍵を適切に管理しているか?	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している 協定書等のとおり実施していない 評価対象外施設	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している 協定書等のとおり実施していない 評価対象外施設
	(2)防犯業務	③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか?	レ 定期的に行っている 定期的に行っていない	レ 定期的に行っている 定期的に行っていない
		①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか?	レ 作成している 一部チェックに不備がある チェックしていない	レ 作成している 一部チェックに不備がある チェックしていない
		②事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか?	レ 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	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない
		②事故防止策の研修等を実施しているか?(常勤・非常勤に問わらず)	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない
	(3)事故防止業	不備の数	0	0

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 事 故 対 応	①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない
		②事故発生時の連絡体制を確保しているか？	レ 体制を確保している 体制を確保していない	レ 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？	レ 評価対象施設であり、作成している 評価対象施設だが、作成していない 評価対象外施設である	レ 評価対象施設であり、作成している 評価対象施設だが、作成していない 評価対象外施設である
		②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？	レ 実施している 実施していない	レ 実施している 実施していない
		不備の数	0	0
	(5) 防 災 業 務	①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？	レ 協定書等の職員体制をとっている 協定書等の職員体制をとっていない	レ 協定書等の職員体制をとっている 協定書等の職員体制をとっていない
		②協定書等のとおりに開館しているか？	レ 協定書等のとおり開館している 協定書等のとおり開館していない	レ 協定書等のとおり開館している 協定書等のとおり開館していない
		③事業計画書・事業報告書を公表しているか？	レ 公表している 公表していない	レ 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・非常勤職員に関わらず)	レ 作成しており不備がない 作成しているが不備がある 作成していない	レ 作成しており不備がない 作成しているが不備がある 作成していない
		②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 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？	レ 情報共有している 情報共有していない	レ 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？	レ 作成し、活用している 作成しているが、活用していない 作成していない	レ 作成し、活用している 作成しているが、活用していない 作成していない
		①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？	レ 整備している 整備していない	レ 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？	レ 明確化し、周知している 明確化しているが周知していない 明確化していない	レ 明確化し、周知している 明確化しているが周知していない 明確化していない
		③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない
	(3) 個 人 情 報 保 護 ・ 守 秘 義 務	④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員から取っている 一部の職員から取っていない 取っていない	レ 全ての職員から取っている 一部の職員から取っていない 取っていない
		⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？	レ 適切に収集している 適切に収集していない	レ 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？	レ 適切に使用している 適切に使用していない	レ 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、さ損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために適切な措置を講じているか？	レ 適切な措置を講じている 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	レ 適切な措置を講じている 一部適切な措置を講じていない 適切な措置を講じていない
		⑧個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？	レ 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	レ 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
	(4) 經 理 業 務	⑨經理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	レ 役割分担を明確にしている その他けん制機能を設けている 仕組みを設けていない	レ 役割分担を明確にしている その他けん制機能を設けている 仕組みを設けていない
		⑩該施設に係る經理と団体のその他の經理を明確に区分しているか？	レ 明確に区分している 明確に区分していない	レ 明確に区分している 明確に区分していない
		⑪収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？	レ 存在する 存在しない	レ 存在する 存在しない
		⑫通帳や印鑑等を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している 適切に管理していない	レ 適切に管理している 適切に管理していない
		⑬ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？	レ 目的に沿って支出している 目的に沿わない支出がある 評価対象外施設	レ 目的に沿って支出している 目的に沿わない支出がある 評価対象外施設
		↑前年度の白ローブ評価結果(点)	レ 全て反映されている	レ 全て反映されている

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