

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市市沢地区センター  
評価シート

評価機関名：株式会社フィールズ

平成30年9月

# 目次

評価結果の総括	2
<b>I. 地域及び地域住民との連携</b>	4
（1）地域及び地域住民との情報交換	4
（2）地区センター委員会等	4
（3）地域及び地域住民との連携全般（その他）	5
<b>II. 利用者サービスの向上</b>	6
（1）利用者会議	6
（2）利用者アンケート等の実施・対応	7
（3）意見・苦情の受付・対応	9
（4）公正かつ公平な施設利用	12
（5）自主事業	14
（6）図書の貸出し、購入及び管理	15
（7）広報・PR活動	15
（8）職員の接遇	16
（9）利用者サービスに関する分析・対応	16
（10）利用者サービスの向上全般（その他）	17
<b>III. 施設・設備の維持管理</b>	18
（1）協定書等に基づく業務の遂行	18
（2）備品管理業務	19
（3）施設衛生管理業務	20
（4）利用者視点での維持管理	21
（5）施設・設備の維持管理全般（その他）	21
<b>IV. 緊急時対応</b>	22
（1）緊急時対応の仕組み整備	22
（2）防犯業務	22
（3）事故防止業務	24
（4）事故対応業務	25
（5）防災業務	26
（6）緊急時対応全般（その他）	26
<b>V. 組織運営及び体制</b>	27
（1）業務の体制	27
（2）職員の資質向上・情報共有を図るための取組	28
（3）個人情報保護・守秘義務	31
（4）経理業務	33
（5）運営目標	36
（6）組織運営及び体制全般（その他）	38
<b>VI. その他</b>	39

## 評価結果の総括

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 地域及び地域住民との連携	<p>1. 市沢地区連合町内会の役員会には、毎月参加し情報の共有化につとめ、町内会の行事には出来る限り参加するように努めている。市沢祭り、高齢者を祝う会等には毎年出席している。</p> <p>2. 毎年地区センターで開催している地区センターまつりでは、連合町内会で餅つき、焼き鳥、田楽などの出店をお願いしている。また、場所が分かりにくい地区センターへの案内看板設置等でご協力いただいた。</p> <p>3. 近隣学校との関係では、学校行事の入学式、卒業式、フェスティバル等に積極的に出席し、連携を深めている。小、中学生も安心して集まれる場所として、父兄の方々にも認識していただいている。</p> <p>4. 地域の代表者、学校関係者等により地区センター委員会を構成し、地域への報告、説明等を行い連携の場としている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)地域及び地域住民との情報交換</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月の市沢地区連合町内会役員会の他、左近山連合町内会役員会にも定期的に参加し、地域情報や施設情報を交換しています。</li> <li>・毎年、近隣の地域ケアプラザから講師を招き「認知症サポーター」の職員研修を行っています。</li> <li>・子ども向け自主事業開催時には小学校にチラシを持参し、全児童への配布を依頼しています。</li> </ul> <p>(3)地域及び地域住民との連携全般(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の作業所のパン販売に場所を提供しています。</li> <li>・地区センターまつりには近隣町内会などから準備や出店の協力を得、また近隣農家による花や野菜の販売、中学校の吹奏楽部の演奏などが行われています。</li> <li>・地域住民の協力を得て、個人宅や団地のフェンスに施設の案内看板を設置しました。</li> <li>・毎年、地域の賀詞交歓会の会場となっています。</li> </ul>
II ・ 利用者サービスの向上	<p>1. 団体利用者に対して、年1回利用者会議を開催しご意見、ご要望をお聞きし運営に活用している。</p> <p>2. 毎年、利用者向けにアンケートを実施し、ご意見や、ご要望を収集している。特に平成28年からは、インターネットによる予約システムを導入したため、それに対してのご意見、ご要望によりシステムの変更を行いシステムの定着を進めた。</p> <p>3. ロビーにお客様用にご意見箱を設置し、ご不満、ご要望を収集し、個々の問題解決に役立てている。</p> <p>4. 年に1回団体の発表の場として地区センターまつりを開催している。館全体で盛り上げ、地域の行事として利用者に喜ばれている。</p> <p>5. 利用者向けに毎年、カラオケ大会、卓球大会、映画上映会等を体育室で開催している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(4)公正かつ公平な施設利用</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・公園奥の分かりにくい場所に位置することもあり、バス道路からの道筋2か所に案内看板を設置しました。</li> </ul> <p>(9)利用者サービスに関する分析・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者からの意見は、法人担当者も参加する職員ミーティングで検討し、対応は掲示して速やかに利用者に周知しています。</li> <li>・利用の低い部屋や時間帯については、利用料金の見直しや料理以外の用途での料理室利用の提案など対策を講じています。</li> </ul> <p>(10)利用者サービスの向上全般(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・周辺に飲食店がないため、軽食の自動販売機設置で憩いの場としての充実を図りました。</li> <li>・インターネット予約システム導入後、利用者の意見を聞き、システムを修正し使いやすくしました。</li> <li>・利用料金の当日払いや靴のままのトイレ使用、プレイルームへのホットカーペット設置など、利用者の要望をサービス向上に繋げています。</li> </ul>
III ・ 施設・設備の維持管理	<p>1. 総合ビル管理会社と契約し、各種設備機器の点検保守を定期的に行っている。警備会社とも契約しており、機械警備に加え、毎日夜間の巡回点検を行っている。年間計画により、館内外の定期清掃、植栽管理、害虫駆除、消毒等を実施している。</p> <p>2. 美化スタッフが毎朝開館前より、館内外の清掃作業を行っている。職員と美化以外のスタッフは、開館時間中に館内外の巡視点検、清掃等を行っている。また、各貸室は利用終了後に利用者自身が清掃を行い、スタッフがその点検を行っている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)協定書に基づく業務の遂行</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・担当箇所を決めての毎日や月毎の清掃を行い、それぞれチェックリストで実施を確認しています。</li> <li>・各部屋利用後は利用者による清掃と、職員によるその確認を行っています。</li> </ul> <p>(4)利用者視点での維持管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・トイレを靴のままでの利用とし、トイレ入口に靴拭きマットを敷き月2回交換しています。</li> <li>・各階に多機能トイレを設け、オムツ交換もできます。</li> <li>・男子用トイレにもベビーキープを設置しています。</li> <li>・プレイルームにはカーテンで仕切られた授乳コーナーとベビーベッドを設置しています。</li> </ul> <p>(5)施設・設備の維持管理全般(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日常清掃や点検、年間計画に則った業者による定期保守点検で常に清潔で安全な環境を整備するとともに、施設の長寿命化を重視し小さなうちに不具合を発見して予防的修繕に努めています。</li> </ul>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・ 緊急時対応	<p>1. 職員、スタッフは消防計画に基づき自衛消防隊を組織して、スタッフ研修時に避難消防訓練、AED使用訓練等を行い緊急時の対応教育を行っている。</p> <p>2. 防災マニュアルに基づき、火災報知機器等の取扱い訓練を行い、有事の際にあわてないよう教育している。</p> <p>3. 職員、スタッフ全員の緊急連絡網を作成している。また、設備・施設保守関係先及び区、有隣堂本部担当者等関係者の緊急連絡網を作成している。</p> <p>4. 平成24年度から市より「帰宅困難者一時避難施設」に指定されたため、有事の際はマニュアルに従って対応する。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2)防犯業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・機械警備に加え、毎日夜間の巡回点検を警備会社が行い防犯努めています。</li> <li>・鍵は鍵台帳で管理し、マスターキーは施錠のできるキーボックスに保管しています。</li> </ul> <p>(3)事故防止業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消防訓練の際には、館内の要注意箇所や掲示などの検証をして、事故につながらないように努めています。</li> </ul> <p>(5)防災業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・帰宅困難者一時滞在施設、補完施設として位置づけられており、支援マップや管理マニュアルを作成しています。</li> </ul> <p>(6)緊急時対応全般(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・館内外の異常やルール違反などの発見や抑止用として、防犯ビデオに録画機能を付加しました。</li> <li>・飲料の自動販売機は災害救済用を設置して、災害時に役立つようにしています。</li> </ul>
V ・ 組織運営及び体制	<p>1. 地区センター委員会を上部組織として、15名で構成し毎年1回以上センター委員会を開催する。</p> <p>2. 指定管理者(有隣堂)の担当1名、職員3名、スタッフ14名の計18名で運営している。本部担当者、職員は定期的に会合を開催し、地区センターの実際の管理運営を行っている。日常管理では、毎日スタッフの交代時に職員が、引継、ミーティングを行い情報の伝達を行っている。</p> <p>3. 年に3回、本部担当者、職員によるスタッフの業務研修を行い、業務知識や技術のアップを図っている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自己啓発を目的とした通信教育の受講補助や図書購入の補助制度があり、意欲のある職員が利用しています。</li> <li>・改定した業務マニュアルは、すぐ確認出来るよう別ファイルにして使用します。</li> <li>・6館合同の地区センター館長会や副館長会で自主事業の企画立案、予算執行状況のチェックや効果的な予算運用を話し合い運営に繋げています。</li> </ul> <p>(3)個人情報保護・守秘義務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・プライバシーマークを取得し、個人情報のリスクチェックや理解度の確認を本部の監査員が行っています。</li> </ul> <p>(4)経理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地区センター経理規定に基づき管理し明確にしています。</li> <li>・契約先変更等で節電に努め光熱水費を削減しました。図書は値引き購入をしています。</li> </ul> <p>(5)運営目標</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・インターネット予約サービスなどで新規利用者を獲得し、本年はSNSを開始して来館者の拡大を目指しています。</li> </ul>
VI ・ その他	<p>1. 施設予約のサービス向上のため、平成28年度後期からインターネットによる施設予約を開始。2年目となった平成29年後期からは、低迷していた稼働率もアップし始め、効果が表れつつある。</p>	<p>【市・区の施策としての事業協力の取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「横浜市民の読書活動の推進に関する条例」を受け、ボランティアと連携したお話会、読んでみたくなる図書コーナーなどを設立し、事業協力しています。</li> <li>・ウォーキングポイントのリーダー設置を通じて、横浜市健康福祉局「よこはま健康スタイル」の事業に協力しています。横浜健康スタイルに対応した自主事業を開催し、地域の健康づくりに取り組んでいます。</li> </ul> <p>【その他特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・イベントを積極的に開催し多くの方に満足してもらえるよう全員で取り組んでいます。</li> <li>・図書コーナーの充実や図書ポイントラリーでは書店である法人の強みを生かしています。明るい館内は掃除が行き届き、パンフレットなどを整頓し、快適な施設環境を通して利用者にサービスを提供しています。</li> </ul>

## I. 地域及び地域住民との連携

### (1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>1. 毎月市沢地区連合町内会役員会に非会員ながら、出席し地域との情報交換を行っている。 2. 市沢地区賀詞交換会を地区センターで開催し、地域との協力体制を構築している。 3. 神田公園愛護会による花植え等の際はできる限り参加し、協力体制を作っている。 4. 地区センターだよりを回覧板で回してもらおうよう、市沢、左近山、小三等の町内会に持参し、地区センターの活動を告知している。 5. 区の主催する研修会には必ず出席する。また、定期的に開催の区主催の館長会に出席し、他の地区センターとの連携をはかる。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料(連合町内会役員会レジメ、メモ)・ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月の市沢地区連合町内会役員会の他、左近山連合町内会役員会にも年数回出席し、地域情報や施設情報を交換しています。</li> <li>・毎年、近隣の地域ケアプラザから講師を招き「認知症サポーター」の職員研修を行っています。</li> <li>・子ども向け自主事業開催時には小学校にチラシを持参し、全児童への配布を依頼しています。</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
評価機関 記述	
<p>&lt;開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・近隣の町内会役員や青少年指導委員、民生委員、シニアクラブ代表、子ども会役員、小・中学校関係者などを委員としています。</p>	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;  資料(地区センター委員会議事録、開催状況記録)・ヒアリング</p> <p>&lt;課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・法人担当者も参加する職員ミーティングで課題の抽出を行っています。</p>	

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 checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;  資料(地区センター委員会議事録、開催状況記録)・ヒアリング</p> <p>&lt;一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・法人担当者も参加する職員ミーティングで対応策を検討し、引継ぎや回覧で全スタッフに周知し共有しています。  ・地区センター会議での施設の案内看板設置の提案を受け、検討し2か所に設置するとともに、外壁の施設名が見えるように照明を当てることにしました。</p>	

(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎週水曜日、地域の作業所のパン販売に場所を提供しています。</li> <li>・地区センターまつりには近隣町内会や利用団体から準備や出店の協力を得、また近隣農家による花や野菜の販売、中学校の吹奏楽部の演奏などが行われています。</li> <li>・近隣住民の協力を得て、個人宅や団地のフェンスに施設の案内看板を設置しました。</li> <li>・地域の賀詞交歓会の会場となっています。</li> </ul> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>



## Ⅱ. 利用者サービスの向上

### (1) 利用者会議

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

※議事録により確認する。

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

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	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料(利用者会議議事録、開催状況記録)・ヒアリング</p> <p>&lt;課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>     <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>・法人担当者も参加する職員ミーティングで課題の抽出を行っています。</p>	

### ③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
<b>評価機関 記述</b> <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(利用者会議録、開催状況記録)・ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・法人担当者も参加する職員ミーティングで対応策を検討し、引継ぎや回覧で全スタッフに周知し共有しています。 ・インターネット利用予約システムについて、会議での指摘を検討し、施設内で空き情報を確認できるデジタルサイネージの導入などの改善をしました。	

## (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。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input checked="" type="checkbox"/> その他
<b>評価機関 記述</b> <実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> ・29年度は1月に団体利用・個人利用者に向けて実施しています。 <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)>	



②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;  資料(利用者アンケート集計結果)・ヒアリング</p> <p>&lt;課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・法人担当者も参加する職員ミーティングで課題の抽出を行っています。</p>	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;  現場確認・資料(利用者アンケート集計結果)・ヒアリング</p> <p>&lt;一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・法人担当者も参加する職員ミーティングで対応策を検討し、引継ぎや回覧で全スタッフに周知し共有しています。</p>	

#### ④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1 つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・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
<b>評価機関 記述</b> <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・資料(利用者アンケート集計結果)・ヒアリング <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)>  ・アンケート集計結果、要望等とその対応策を受付窓口そばに6か月間ほど掲示するとともに、利用者会議でも報告しています。	

### (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
<b>評価機関 記述</b> <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)>  ・1階受付窓口への通路、2階階段そばのそれぞれ見やすい場所に掲示しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p>&lt;設置内容を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>・受付窓口脇に記入用紙とともに「ご意見箱」を設置しています。</p> <p>&lt;設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>   <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認・資料(法人業務マニュアル)・ヒアリング</p> <p>&lt;仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>   <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p>&lt;周知方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>・ご意見箱の前に掲示しています。</p> <p>&lt;周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>   <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・ご意見箱、電話、窓口寄せられた利用者の意見とその対応策はファイルに記録を残し、ケースによっては対応経緯も残しています。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

※職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設だけでは対応できないものに関しては、市・区等関係機関につないでいるかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料(利用者の意見ファイル)・ヒアリング</p> <p>&lt;一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・法人担当者も参加する職員ミーティングで対応策を検討し、必要に応じて法人本部や市・区につないで迅速に対応しています。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

※1 つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・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	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認・ヒアリング</p> <p>&lt;公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・ご意見箱や電話、窓口寄せられた苦情等は、プライバシーに配慮した上で受付窓口そばに「～月のご意見・ご希望への返信」として掲示しています。</p>	

#### (4) 公正かつ公平な施設利用

①施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報を、地域に幅広く提供しているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>地区センターだよりを毎月発行し、施設のイベント情報、自主事業、図書の配架案内等を掲載し、自治会、町内会を通じて、各家庭に回覧している。センターまつりなど大きなイベントの際は自治会、町内会の掲示板も利用させていただき告知をしている。こどもカーニバルや夏休みの子供向けイベントの際は、学校を通じてチラシを全家庭に配布している。施設の利用方法については、館内に案内チラシを設置して配布。また、ホームページに利用案内を掲載し告知を行っている。28年度からスタートしたインターネットによる施設予約は、館内に利用方法を掲示、またホームページに専用のリンクを貼り予約システムのサイトに誘導。予約システムサイトでは、利用方法をわかりやすく説明している。自主事業は、横浜市の広報(旭区版)に掲載し各家庭に告知。また、館内に専用掲示板を設置し、自主事業の予定、申込方法等を掲示、告知している。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認・資料(ホームページ、広報紙、チラシ)・ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページには、施設案内や利用案内、イベント情報、サークル紹介を掲載し、利用予約や予約状況確認ができます。</li> <li>・インターネット予約手順や予約状況は施設内掲示や施設内に設置したデジタルサイネージでも確認できます。</li> <li>・バス停から距離があり、公園奥の分かりにくい場所に位置することもあり、バス道路からの道筋2か所に案内看板を設置しました。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

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

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;  現場確認・資料(ホームページ)・ヒアリング</p> <p>&lt;行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・インターネット、来館、電話での施設利用予約を受け付け、抽選はパソコンで行っています。  ・自主事業の参加受付は一部事業を除き、受付開始日からの先着順としています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;  資料(研修実施記録)・ヒアリング</p> <p>&lt;一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・全職員、スタッフが、接遇研修や認知症サポーター研修で人権擁護について学んでいます。</p>	



## (5) 自主事業

### ①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている
<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;  資料(29年度事業報告、30年度自主事業計画年間スケジュール)・ヒアリング  &lt;年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;  ・趣味や健康に関する「一般事業」、子育て親子に向けた「子育て支援」、小学生向け「わんぱく事業」、「地域と施設を結ぶ」のコンセプトに基づき、各世代に向けた事業を実施しています。  ・「映画鑑賞会」や「卓球大会」など、地域と施設を結ぶ自主事業は定番になっており、多くの地域住民の参加があります。  ・「コーヒー講座」など市内・県内事業所の協力を得ての事業も実施しています。</p>	

### ②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

※事業計画書等と事業報告書により確認する。ただし、地域住民や利用者ニーズ、行政の要望のために変更する必要があった場合、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 checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。  また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

## (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	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            現場確認・ヒアリング</p> <p>&lt;利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>   <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・図書リクエスト用紙を図書コーナー内に置き、毎月の新規購入時に利用者の希望を参考にしています。</p>	

## (7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p>       <p>1. 地区センターだよりを毎月発行し、町内会、自治会の回覧板で各世帯への情報提供、館内掲示、ホームページ、Twitterにも同時にアップしている。</p> <p>2. 自主事業は、館内掲示、センターだよりにて情報提供、小学生向け企画は学校を通じて児童に直接配布している。</p> <p>3. 自主事業は広報横浜(旭区版)に紹介を毎月掲載している。また、地域のケーブルテレビを通じて、自主事業の紹介も行っている。</p> <p>4. 図書はベストセラー、新着図書案内を館内に掲示している。また、センターだよりで毎月の図書の配架予定を掲載している。</p> <p>5. ホームページ、Twitterにて地区センターの情報提供を行っている。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認・資料(ホームページ、SNS、地区センターだより)・ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>   <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・毎月地区センターだよりを発行し、区の広報紙や町内会の掲示板、回覧、施設のホームページ、SNSなどでも情報発信しています。</p> <p>・区境近くに位置するため、区内近隣の地域ケアプラザや保土ヶ谷区内の地区センターとも地区センターだよりなどの相互設置を行っています。</p> <p>・子ども向け事業開催時には、地域小学校の全児童にチラシを配付しています。</p> <p>・年1、2回自主事業の様子がケーブルテレビで放送されます。</p>

## (8)職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜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. 職員、スタッフへの研修会にて接遇教育を実施している。 2. 朝礼、1日2回の交代引継時に必要な注意、指示を行っている。また、重要な事項は回覧を作成し、全員に徹底している。 3. 身だしなみは、全員ユニフォーム、名札の着用をしている。化粧等は常識の範囲内で統制できている。 4. 接客対応は、慇懃無礼にならぬよう心掛け、フレンドリーな言葉遣いを用いている。「こんにちは」「いってらっしゃいませ」「おつかれさまでした」など。特に、全員が挨拶を徹底している。 5. 電話対応は、必ず電話口で「市沢地区センター〇〇でございます」と名乗ることを徹底。復唱確認を必ず行い、トラブルが起こらないよう心掛けている。</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>・年1回、法人本部の教育担当者による接遇研修を行っています。</li> <li>・スタッフは、ユニホームのエプロンと名札を付けた清潔感が感じられる服装であり、来館者への明るく丁寧な対応が見られました。</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、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。＞(400字以内)＞</p> <p>1. 毎月、利用状況を利用層別人数、施設別稼働率、利用料金等で分析し前年実績と比較し分析を行っている。その分析から、問題点を把握し対応策を策定している。特に15時以降の体育室以外の利用状況が悪いため、ホームページやセンターだより、Twitter等で積極的に告知等を行ってきたが、どうしても和室、料理室の稼働率が上がらないため11月から割引料金を導入する予定である。 2. 利用者アンケートであがったご意見等に関しては、ご利用者のニーズとしてとらえ、きちんと回答、改善を行うことによりご利用者の満足度をアップさせるいい機会としてとらえている。 3. ご意見箱等で上がった不満・クレームに対しては真摯に対応し、回答を館内に掲示。改善することによってご利用者にとって利用しやすい施設になるよう心掛けている。</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>・利用者アンケートやご意見箱などからの利用者の意見要望は、法人担当者も参加する職員ミーティングで速やかに検討して対応し、施設内掲示で利用者にも周知しています。</li> <li>・利用の低い部屋や時間帯については、利用料金の見直し、料理以外の用途での料理室の利用提案など対策を講じています。</li> <li>・ホームページやSNSで楽器練習での防音室利用を提案し、個人利用も増えています。</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> <ul style="list-style-type: none"><li>・周辺に飲食店がないため、地域の作業所による週1回のパン販売や軽食の自動販売機の設置で、憩いの場としての充実を図りました。</li><li>・インターネット予約システム導入後、利用者の意見を聞き、システムを修正し使いやすくしました。</li><li>・利用料金の当日払いや靴のままでのトイレ使用、プレイルームへのホットカーペット設置など、利用者の要望をサービス向上に繋げています。</li></ul> <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"><li>・「利用者アンケート集計結果や対応策の公表」「利用者からの意見受け付け」「苦情解決の仕組み周知」「苦情などの内容及び対応策の公表」などに、ホームページを活用するとさらに良いでしょう。</li></ul>

### 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
<b>評価機関 記述</b> <協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

##### ②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input 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
<b>評価機関 記述</b> <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)> ・美化担当スタッフによる朝の施設内外の清掃、また午前担当、午後担当、夜間担当スタッフが清掃分担を決めて毎日清掃を行い、毎月、月末には料理室什器など細かい部分の清掃を行っています。それぞれチェックリストで実施を確認しています。 ・各部屋利用後は利用者による清掃と、職員によるその確認を行っています。 ・年末には大掃除を行っています。	

## (2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p>&lt;(備品台帳がない)場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・備品台帳は年度ごとにチェックの上、更新しています。</p>	

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

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

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p>&lt;安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・日常の点検で報告された損傷は速やかに職員、また業者による補修を実施しています。</p>	



### (3) 施設衛生管理業務

#### ①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&lt;適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

#### ②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している
<input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<p>&lt;適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・事務室内に掲示した分別方法や回収方法に則って適切に処理しています。</p>	

## (4) 利用者視点での維持管理

### ①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜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. 日常清掃、美化業務の徹底            (1) 美化担当スタッフ館内外清掃(毎朝8:00～)            (2) スタッフによる館内清掃(開館前、閉館前に毎日実施)            (3) ご利用者による終了時の美化作業とスタッフによる点検(施設利用時)            (4) 職員、スタッフによる屋内外点検と美化(毎日定時)            2. 定期的点検による備品等の維持管理            (1) 月末点検の実施(全部屋)            (2) 年末大掃除            (3) 蔵書点検            3. 施設の管理業者による定期清掃、設備保守(年間計画書)</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(美化スタッフチェックシート、巡視記録、月末点検票)・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"> <li>・入口でスリッパに履き替えていたトイレ利用を靴のままでの利用とし、トイレ入口に靴拭きマットを敷き、月2回交換しています。</li> <li>・各階に1か所づつ多機能トイレを設け、オムツ交換もできます。</li> <li>・男子用トイレにもベビーキープを設置しています。</li> <li>・プレイルームにはカーテンで仕切られた授乳コーナーとベビーベッドを設置しています。</li> </ul>

## (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>・日常清掃や点検、年間計画に則った業者による定期保守点検で常に清潔で安全な環境を整備するとともに、施設の長寿命化を重視して小さなうちに不具合を発見し、予防的修繕に努めています。</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 checked="" type="checkbox"/> 作成している
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p>&lt;作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・緊急時対応マニュアルを作成し、事故、犯罪、災害、急病等に対応できるようにしています。</p>	

### (2) 防犯業務

#### ① 協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	<input 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
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p>&lt;警備の内容についてチェック又は記述して下さい。&gt;</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に: )</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・機械警備に加え、毎日夜間の巡回点検を警備会社が行って防犯対応をしています。</p>	

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 checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            現場確認・資料(鍵台帳)・ヒアリング</p> <p>&lt;適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・鍵は、鍵台帳で管理を行い、マスターキーは施錠のできるキーボックスに保管しています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input 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 type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・巡回チェックリストを作成し、定期的に利用者の様子を確認するとともに、施設、什器、設備および敷地内のゴミや不審物、不審者の有無などを確認しています。</p>	

### (3) 事故防止業務

①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか？

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
<b>評価機関 記述</b> <一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>    <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
<b>評価機関 記述</b> <研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> ・ヒヤリハットの研修を全職員、スタッフ対象に行っています。 <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)>  ・消防訓練の際には、館内の要注意箇所や掲示などを検証し事故につながらぬよう努めています。	

#### (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	
<p>&lt;施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。&gt;</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない</p> <p>&lt;研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>・消防訓練時にAEDの取り扱いをはじめとする訓練を全職員、スタッフを対象に実施しています。</p> <p>&lt;一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・緊急時にあわてないよう救急の際の確認事項を事務所内に掲示しています。</p>	

##### ②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している
<input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認・書類(緊急連絡網)</p> <p>&lt;体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・緊急時の関係機関連絡先や緊急連絡網を事務所内に掲示しています。</p>	



## (5) 防災業務

### ①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p>&lt;作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・帰宅困難者一時滞在施設、補完施設として位置づけられており、帰宅困難者支援マップ施設管理マニュアルを作成しています。</p>	

### ②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

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

## (6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・飲料用自動販売機は、災害時に対応できるよう災害救済自販機を使用しています。</p> <p>・館内外の異常やルール違反などの発見や抑止用として館内の防犯ビデオに録画機能を付加しています。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

## 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で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	
<p>&lt;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)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

#### ② 協定書等のとおり開館しているか？

※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	
<p>&lt;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)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

#### ③ 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	
<p>&lt;公表方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>・閲覧できる旨を受付脇に表示し利用者に周知しています。</p> <p>&lt;公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

## (2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

### ①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
<b>評価機関 記述</b>	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

### ②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
<b>評価機関 記述</b>	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(研修実施記録)・ヒアリング	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 接遇、個人情報保護、コンプライアンスに関する研修を全職員、スタッフに実施しています。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>1. 職員、スタッフの合同研修として年間3～4回に分けて施設点検日(休館日)を利用して業務研修会を開催している。  2. 研修日は参加者全員を出勤扱いとし、給与を支給している。  3. 本部などにおいて合同研修を受講する場合には、給与および交通費を支給している。  4. 指定管理者指定の通信教育が年1回あり、その講座を受講し、終了した際は受講料の補助制度がある。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・自己啓発を目的とした職員対象の通信教育講座の受講補助制度や図書購入の補助制度があり、意欲のある職員が利用しています。</p>

※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
<p align="center"><b>評価機関 記述</b></p> <p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;          資料(研修実施記録)・ヒアリング          &lt;情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・スタッフ研修は全員参加を原則とし、情報を共有しています。研修時の資料や研修報告は回覧で全スタッフに周知し共有します。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p>&lt;活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・業務マニュアルは、従業員業務研修などで業務の提案や確認を行い改定しています。改定した内容はすぐ確認出来るよう別ファイルを作成し使用しています。</p>	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)&gt;</p>          <p>1. 館長、副館長の会議への出席を通じ、情報共有、コミュニケーションづくりの促進。          (1)旭区合同館長会(隔月開催) (2)有隣堂館長会(年2～3回) (3)有隣堂副館長会          ①自主事業担当(年1回) ②経理庶務担当(年5～6回)          2. 本部主催合同研修会(不定期)          3. 市区主催の各種研修(不定期)          4. 定例職員会議(月2～3回)          5. 職員、スタッフ業務研修会(四半期ごと)          6. 日常業務では、引継簿、業務日報、回覧、巡回チェックリストなどを通じた情報共有を実施。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・法人の担当者を交えた館長会や副館長会が行われ、法人が指定管理者となっている6館の地区センターと情報交換しています。自主事業の企画立案、予算執行状況のチェックや効果的な予算運用などを話し合い運営に活します。</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 checked="" type="checkbox"/> 整備している
<input type="checkbox"/> 整備していない	<input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・事務所に個人情報保護の心得帳を掲示し、個人情報保護方針を館内に掲示しています。</p>	

#### 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 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"/> 明確化しているが周知していない
<input type="checkbox"/> 明確化していない	<input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

#### ③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 checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・入社時および年度ごとに研修を実施しています。法人はプライバシーマークの取得に伴い運営管理機関を設立し、教育体制などの管理を行っています。法人の監査員により、理解度の確認や個人情報のリスクチェックなどが行われ、個人情報の取り扱いについて全職員スタッフに確認しています。</p>	

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	
<p>&lt;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)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

※使用目的が明示されており、かつ、収集した個人情報の使用目的が明確に説明できることがヒアリングにより確認できた場合に、適切に収集していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p>&lt;適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

※個人情報を収集する際に、目的外に使用しないことが明記されており、かつ、収集した個人情報を目的以外に使用していないことがヒアリングで確認できた場合に、適切に使用していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している
<input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p>&lt;適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・「自主事業参加及び領収書控」などの申込書や届出用紙に目的外に使用しないことを明記しています。</p>	



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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている
<input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない	<input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない
<input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<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)>	

#### (4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している
<input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある	<input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある
<input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<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)>  ・法人の「地区センター経理規定」に基づき、独自の会計システムを使用し明確にしています。	

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 checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている
<input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている	<input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に: )
<input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;  資料(地区センター経理規定)・ヒアリング</p> <p>&lt;仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>   <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・経理担当の副館長が毎月会計報告をし、法人本部の経理課長が帳票類をチェックしています。</p>	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している
<input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;  資料(地区センター経理規定)・ヒアリング</p> <p>&lt;明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>   <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。

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

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

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;  ヒアリング</p> <p>&lt;適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>   <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している	<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している
<input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある	<input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;  資料(ニーズ対応費使途一覧)・ヒアリング</p> <p>&lt;目的に沿わない支出がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>   <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

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. センターにて直接取り組み可能な、光熱費、人件費について削減に取り組んでいる。</p> <p>2. 人件費は個人別勤務ローテーションを作成し、イベント等の際も役割別、個人別に勤務表を作成し管理している。</p> <p>3. 電気料は節電意識を徹底し、時間帯、天候、利用者の有無等に応じた照明の点灯管理を行っている。また、冷暖房の温度管理などを日常管理として行っている。</p> <p>4. 他の経費では、コピー代節約のため一定枚数以上のコピーは印刷機を利用。PCのプリンターは、裏紙を使用している。</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(自己評価表)・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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・電気契約先を変更したことはもとより、体育室の照明を水銀灯からLEDに変更したり、照明の点灯管理などをまめに行い、光熱水費を削減しています。</li> <li>・図書は値引き購入しています。</li> </ul>

### (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 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"/> 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"/> 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 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)＞	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て対応している	<input type="checkbox"/> 全て対応している
<input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある	<input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある
<input type="checkbox"/> 全て対応していない	<input type="checkbox"/> 全て対応していない
<input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い

評価機関 記述

<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>  
 資料(業務点検報告書、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)>

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)>  
 資料(業務点検調査票)・ヒアリング  
 <協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

・四半期ごとのモニタリングを通し、区の担当者と協議しています。

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>&lt;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)&gt;</p> <p>1. 利用料金を対平成26年比で102%以上とするを目標として取り組んだが、平成29年度の実績が対26年度比で107.8%と大きく上回った。</p> <p>2. 事業収入を対平成26年度比で105%以上とするを目標として取り組んだが、平成29年度の実績が対26年度比109.2%とこちらも大幅に上回ることができた。</p> <p>3. 経費削減目標として、光熱水費を対平成26年度比で90%以下とするを目標として取り組んだが、平成29年度の実績が対26年度比77%と大幅に削減することができた。電気の契約を東京電力から変更したことが大きかった。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料(事業計画書、事業報告書、業務点検調査表、「目標設定・自己評価合体版」)・ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・自己評価や行政の意見などをふまえるほか、利用者の意見や関係団体などとの交流から情報を収集しています。目標を効果的に実行すべく、法人のバックアップも受けながら、目標を設定しています。</p> <p>・職員は回覧で、スタッフは地区センター委員会の報告で内容を共有しています。</p>

(6) 組織運営及び体制全般(その他)

評価機関 記述
<p>&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>・「場所が分かりにくい」「バス停が近くに無い」などの立地の特徴から、軽食の自動販売機を設置したり飲食スペースを広げて、滞在型の憩いの場を目指し、地域の方々の交流の場となるよう努めています。</p> <p>・インターネット予約サービスなどで新規利用者を獲得し、本年はSNSを開始して来館者の拡大を目指しています。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・「ここに案内看板あります」「自動車整備業者の隣です」を吹き出しにするなどで、パンフレットの地図を修正し「場所が分かりにくい」という利用者に対応してはいかがでしょうか。また、図書コーナーの充実ぶりや開放感のあるガラス窓越しに見える、公園の緑を眺めながら読書ができることをホームページや地区センターだよりなどでPRしてはいかがでしょうか。</p>

## VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>1. 平成24年度より横浜市から「帰宅困難者一時滞在施設」に指定され、大災害発生時に徒歩帰宅者への支援を行うこととなった。そのため、支援物資の備蓄等を進めている。</p> <p>2. 「横浜みどりアップ計画」の予算をいただき、敷地内で緑のカーテンを毎年夏に実施している。</p> <p>3. 九都県市のクールシェアスポットに登録し、節電に協力している。</p> <p>4. 横浜市の子育て家庭応援事業「ハマハグ」に情報提供し、協力している。</p> <p>5. 横浜市健康福祉局の健康づくりを目標とした「よこはまウォーキングポイント事業」に協賛し、ウォーキングポイント用のリーダーを設置している。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料(「目標設定・自己評価合体版」、事業報告書、パンフレット)・ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「横浜市民の読書活動の推進に関する条例」を受け、ボランティアと連携したお話会、読んでみたくなる図書コーナーなどの設立に取り組んでいます。</li> <li>・ウォーキングポイントのリーダー設置を通じて、横浜市健康福祉局「よこはま健康スタイル」の事業に協力しています。横浜健康スタイルに対応した自主事業を開催し、地域の健康づくりに取り組んでいます。</li> </ul>
<p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>地域の皆様との交流が地区センター運営の核と考えている。交通の便が良くない等、立地条件からも認知度を高めていくことが最重要課題ととらえ、定期的に年代層別に企画したイベントを積極的に開催している。日頃から多くのサークルに参加いただいている「お楽しみ卓球大会」「お楽しみカラオケ大会」、恒例となった「お楽しみ囲碁大会」、昨年から開催している「お楽しみ脳トレ麻雀大会」などを開催して地区センターの周知や交流の場としている。子ども向けには、5月に「こどもカーニバル」「DIYこども工作教室」夏休みに「夏休みお楽しみこども館」を開催し、子ども達に地区センターで楽しいイベントをやっていると思ってもらえるよう企画している。イベントを開催することは、費用、人力ともに厳しいが、より多くの方にご来館いただき、満足していただくために職員、スタッフ全体が総力をあげて取り組んでいる。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料(「目標設定・自己評価合体版」、事業計画書、地区センターだより)・ヒアリング</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・イベントを積極的に開催し多くの方に満足してもらえるよう全員で取り組んでいます。</li> <li>・図書コーナーの充実や図書ポイントラリーでは書店である法人の強みを生かしています。明るい館内は掃除が行き届き、パンフレットなどを整頓し、快適な施設環境を通して利用者にサービスを提供しています。</li> </ul> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>