

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

ほどがや地区センター  
評価シート

評価機関名：経営創研株式会社

平成31年2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) 図書の出し入れ、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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の住民と学校長等で構成するセンター委員会は、毎年2回開催しています。</li> <li>・自治会町内会の防災訓練、地域のお祭り、シニアクラブ等の活動の会場として多く活用されています。</li> <li>・学校との連携は、宮田中学校区の学校家庭地域連絡会に参加し、小中学校生の地域生活の情報交換を行っています。小・中学校の職業体験授業の受け入れを行っています。</li> <li>・子育て支援では、未就学児と保護者の子育て支援で星川エリア連絡会、要保護児童地域対策協議会、地区センターにおける子育て支援者の相談活動支援を行っています。</li> <li>・子どもの居場所事業として、地区社協と協働で、平日午後の時間会議室を小学生に開放しゲームなどの貸出を行っています。体育室で行う卓球用のラケット・ボールの貸し出しも行っていきます。</li> <li>・新年の賀詞交換会、子ども会の書初め大会・バザー、シニアクラブのダンスパーティの会場など、保土ヶ谷区の拠点として活用されています。</li> </ul>	<p>【評価できる点】</p> <p>地区センター委員会では、具体的な利用実績値を元に、利用料金が伸びているが利用者人数の減少の要因は何かと、運営全般にわたり踏み込んで議論しています。地区センターで抽出した施設の老朽化の課題は、区に繋ぎ、順次改修(長寿命化)に取組んでいく計画を進めています。</p> <p>地区センター委員会で広報の充実を課題として抽出し、発行回数を隔月から毎月改善しています。町内会とは、広報紙の回覧・掲示、防災訓練の参加等、連携を密にしています。</p> <p>地元商店街とはイベント時、物品の貸出やトイレ利用で協力。施設を利用した地元商店主催の料理教室のPRに協力する等、地域活性化に寄与しています。</p> <p>【提案事項】</p> <p>保土ヶ谷区の代表的な施設でもあり、地域を大きく捉え、区の地域力推進の取組みや旧東海道等の地域の魅力を発信していくことも新たな連携のきっかけになるでしょう。</p>
II 利用者サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者アンケートを団体向け及び個人利用者向けに、毎年実施しています。</li> <li>・利用者会議を年1回開催し、利用者の質問に答え要望を聴く機会としています。同時に、地区センターからも情報提供を行い施設の利用促進を図っています。</li> <li>・お客様の声ご意見箱を設置し、誰でも匿名でも提案を行うことができ、提案に対する回答は館内に掲示しています。</li> <li>・文化祭を開催し、地区センターを利用しているサークルの活動発表の場としています。</li> <li>・サークル活動活性化のため、会員募集チラシの館内掲示・地区センターだより掲載、サークル加入につながる自主事業の開催をしました。</li> <li>・図書コーナーには、子ども向けの図書を多くそろえ、毎月人気・話題図書を5冊程度購入しホームページ・地区センターだよりで周知しています。</li> <li>・ホームページには、各部屋の利用案内・空き情報、自主事業、図書コーナー情報を掲載し、近隣だけでなく広範囲の利用者を得ています。</li> </ul>	<p>【評価できる点】</p> <p>サークルのメンバー減少の課題を受け自主事業に「サークル活動応援」という事業枠を設け、サークル体験会に協力しています。</p> <p>スタッフは、各部屋のカレンダーに施設予約日を明記したり、施設利用に関する以外でも利用者の相談を適切に関係窓口に繋いだり、情報を提供する等、きめ細かい対応を心がけています。</p> <p>文字の拡大・英語表記等に対応したホームページの改編、手話習得のスタッフが、耳に障がいのある方の料理教室のサポートをする、オレンジボン運動への協力等、ノーマライゼーションへの取組みが高く評価できます。</p> <p>広報紙を、H29年7月から隔月から毎月発行に発行回数を増やしました。</p> <p>【不足している点】</p> <p>図書資料購入費予算が月額1万円程度のため、リクエストに対応しきれず、利用者の希望をとっていません。また横浜市立保土ヶ谷図書館が近くにあるため、利用者の方もリクエストは図書館を活用しています。</p>
III 施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の維持管理について、昇降機・自動ドア・空調機器・消防設備等の点検を、年間計画を作成し定期的に実施しています。館内の清掃、水質検査、害虫駆除、植栽管理も定期的に行っています。</li> <li>・敷地が広いため、建物の外もできるだけ毎日見回り、ごみ拾いを行いながら外部施設の点検等を行っています。</li> <li>・点検で見つかった不具合のほか、要修繕箇所が多くあるため、費用を調査し、優先順位を検討して緊急性及び利用者に影響のあるものから実施しています。</li> <li>・毎日、清掃を担当する作業スタッフが、館内の床・フリースペースの備品等を清掃し、3交替のスタッフは各時間に必要な換気や温度管理を行うとともに、必ずトイレ点検を行い清潔な施設の維持に努めています。</li> <li>・駐輪スペースの適正使用、飲食、ごみの持ち帰り、上履き利用など、利用者丁寧に説明を行っても守られないことが度々あるため、注意事項の掲示が各所にあります。</li> </ul>	<p>【評価できる点】</p> <p>外回り(屋外)を1日1回、館長、副館長が巡回し、ゴミの放置・施設の棄損箇所がないかを点検しています。</p> <p>囲碁・将棋の駒の洗浄や幼児向けおもちゃの消毒は、定期的実施する項目を決め、ローテーションを組み実施しています。</p> <p>施設外周が広い施設です。園芸サークルの応援を得て、協働で花壇・プランターの植栽を行い環境整備に努めています。</p> <p>老朽化により必要な修繕箇所を優先順位を決め修理に当たっています。また利用者ニーズに応え、調理室ガスコンロはすべて更新しました。</p> <p>【提案事項】</p> <p>予防保全の考え方を積極的に取入れ、維持管理することは勿論。中長期視点に立ち大規模改修を含め、所管課との協議により、仕様書の見直し等、柔軟な対応を期待します。(例:定期清掃の項目の再考)</p>

	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・火災・大規模地震発生時は、消防計画に基づいて行動します。大規模地震発生時の放送・職員対応方法等のマニュアルがあり、全員参加の避難訓練を毎年実施しています。</li> <li>・大地震発生時は、災害状況や区役所等の要請に基づき、体育室を帰宅困難者対応施設に充て、災害時用備蓄品を配布するなど被災者支援を行います。</li> <li>・日頃から、大規模地震発生時のほどがや地区センターの役割や、地域防災拠点の場所(帷子小学校)を掲示し、利用者や周辺自治会町内会に対しても周知に努めます。</li> <li>・利用者のけがや急病・不審者侵入時の対応マニュアルがあり、AED操作訓練も毎年実施しています。また、110番119番通報の際慌てないよう、地区センターの住所や場所の案内方法まで具体的に記載した通報メモを受付に掲示しています。</li> </ul>	<p>【評価できる点】</p> <p>事務室に防犯カメラ(9台設置、2台は屋外監視)のモニターが設置されており、屋内だけでなく屋外の状況を確認・監視出来る様になっています。また、事務室にカラーボールが置いてあり、防犯対策の工夫をしています。緊急時の放送マニュアルが放送装置の側に設置されており、直ぐ使える様に工夫されています。身体障がい者トイレの警報処理方法のマニュアルは、写真入りで作成されており、分かり易く、緊急時にも落ち着いて操作できるよう配慮されています。</p> <p>【提案事項】</p> <p>「緊急時の対応マニュアル」は作成されていますが、内容の変更がないため旧館長名が記載されています。現館長名に書き換えると共に、作成日付も追加しましょう。マニュアルは、訓練や研修の反省を反映させ、定期的に見直し改善することが重要です。</p>
V 組織運営及び体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員配置は、常勤2交替(シフト制)、スタッフ3交替制(隔週勤務)のため、業務日誌を兼ねた連絡ノートで情報共有を図っています。常勤職員が団体事務局や区役所等外部との連絡を行う際は、Eメールを共有することで内容を把握しています。</li> <li>・地区センターの目標・運営方法・年間計画・予算・修繕・様々な事業・スタッフ育成等については、できるだけ常勤職員が直接話し合って決定するようにしています。</li> <li>・スタッフの育成は、新採用時に詳細な研修を行います。日々の業務の中で先輩スタッフや常勤職員から業務の意味を補完したり、他の時間帯スタッフとの業務連携を説明することで、一つひとつの事務を確実に遂行できるよう心がけています。その反面、新スタッフの気づきも大切に、必要な業務改善はいつでもできるよう、職員・スタッフの誰もが話しやすい職場とし、コミュニケーションの機会や雰囲気づくりに努めています。</li> </ul>	<p>【評価できる点】</p> <p>館長会や指定管理者連絡会等での説明、議論があった内容で、施設の改善に繋がるものを職員会議で職員と共有しています。その際、背景となる法令や社会情勢等も含めて協議し、理解が深まる様に配慮されています。昭和52年設立、40年間活動してきた施設で活動する生涯学習サークルの連絡会「かけはし」が高齢化や社会情勢の変化によりメンバーが減少し、昨年幕を閉じました。これまで継続してきた住民参加型の運営は、高く評価できます。しかし、連絡会が地域との連携の一翼を担っていたため、施設にとって大きな転換期を迎えています。地区センター委員会やアンケート等利用者の意見に真摯に耳を傾け、新たな方向性を模索しています。LED化を既に一部進めていましたが、更に来年度全館実施する予定です。</p> <p>【提案事項】</p> <p>現在の取組みや連携を発展させ、今後男性高齢者や商店街等、新たな地域協働の担い手の創出を期待します。</p>
VI その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ほどがや地区センターは、交通の便が良く区役所等からも近い。区・公共的団体・区民団体等が実施する行事の会場に使用されることが多くあります。そのため、団体利用も一般利用も制限されることが多く、利用者へ理解を得ることが重要になっています。</li> <li>・その反面、地区センターは横浜市の施設として、地域コミュニティの醸成、全ての年代の活動の場として設置されていることから、子育て、高齢化、防災・防犯、健康づくり、生きがいづくり等地域の課題に寄り添い、課題解決に向けた連携と取り組みが必要になっています。</li> <li>・地域の人や利用者の皆様に、より親しまれる施設になるよう、花壇の手入れや館内の季節感の演出などの環境整備、スタッフの対応力の強化を図り、誰もが安心して楽しく使える施設を目指して取り組んでいきます。</li> </ul>	<p>【評価できる点】</p> <p>保土ケ谷区はほどがや花憲章を平成10年に制定し、区の施策の柱にしています。ポスターを掲示し、周知に協力しています。区制90周年記念関連では、植樹、チラシやポスターの掲示等PRに協力しました。区の賀詞交換会に毎年会場提供しています。よこはまウォーキングポイント事業にも協力しています。</p> <p>【不足していると感じられる点】</p> <p>施設の老朽化、構造上のバリアフリーの遅れへの対応の課題が多く、区と情報共有や協議は怠っていませんが、今後の目指す姿や中長期視点での課題について深い議論を持つことができていません。</p> <p>【提案事項】</p> <p>施設が地域に親しまれより活発に活用されるために、新たな利用者の開拓やボランティアの育成等に、これまで培ってきた区民参加型のノウハウを活かしていくと良いでしょう。また地域ケアプラザや学校、商店街など、他の施設や団体との連携も重要でしょう。</p>

# I. 地域及び地域住民との連携

## (1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の2つの連合町内会の会合に参加し、地区センターだよりの回覧と掲示を依頼し29団体に毎月「ほだがや地区センターだよりの」を送付しています。</li> <li>・町内会の夏祭り、商店会のまつりの情報を把握し、貸し出し可能な備品の提供、トイレ提供、飲料水自販機の補充、寄付などを行いました。</li> <li>・町内会の避難訓練に参画、シニアクラブのダンスパーティ、子ども会のバザー・書初め大会等の支援を行いました。</li> <li>・子どもの居場所事業では、地区社協と連携し状況報告・意見交換を行いながら実施しています。</li> <li>・地区センター館長会は毎月、区役所主催の指定管理者会議は年4回、施設間連携を行う地域デザインセミナーは年6回、それぞれテーマに沿った話し合いと情報交換を行っています。</li> <li>・宮田中学校区の学校家庭地域連絡会に参加しています。</li> <li>・子育て支援連絡会は、隔月に実施され、各施設のイベント・子育て支援事業の報告、施設の情報交換を行っています。</li> </ul>	<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>事業計画書・事業報告書・ホームページ・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>連合町内会との定例会に四半期に1度参加しています。町内会や商店会のお祭りには、備品の貸出やトイレ提供の協力をしています。子育て支援連絡会に隔月参加し、主任児童委員と連携し子育て支援事業を展開しています。</p>

## (2) 地区センター委員会等

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input 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>地区センター委員会の委員は、地域の町内会や学校長、老人クラブ・子ども会と年代や所属団体等偏りなく構成されています。地区センターの運営に対し、中立性を確保し、地域の実情と照らし合わせた議論が交わされている点、また稼働率や予算執行状況等実績値を元に疑問点を議論している点も評価できます。</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;                      地区センター委員会議事録・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;                      自主事業等、広報の更なる活発化を図ったほうが良いという課題を抽出しています。                      利用料金収入は増加しているものの、利用者人数が減少している点を課題として抽出し、要因を利用グループのメンバー構成員の減少ではないかと検討しています。施設設備の老朽化の課題も抽出しています。</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付ない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;                      地区センター委員会議事録・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;                      自主事業のPRをもっとしたほうが良いという課題に対し、町内会・自治会の協力を得て、広報紙の掲示や回覧を毎月行うように改善しています。利用グループのメンバー構成員の減少という課題に対して、「サークル活動応援」という事業枠を自主事業に設けています。施設設備の老朽化の課題は区につないでトイレ洋式化を実施しました。他案件は優先度の高いものから順次対応していくことを区と協議しています。</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> <p>避難訓練を町内会と合同開催しています。                      地区センター委員会の議事録をホームページで公表できないか検討しています。</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;                      昭和56年に開館した当施設は、長い間地域の生涯学習の拠点として親しまれて来ましたが、急速な高齢化等、地域の課題も変化しています。地区センター委員会や様々な機会をとらえ、施設運営の課題のみならず、地域の活性化やより良い地域コミュニティ形成のために、現在の協力体制のどこを伸ばしどこを改善したらよいかを、地域の方とともに、地域の魅力や課題を再考しながら協議することも新たな連携に繋がるでしょう。</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 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)>	
利用者会議を文化祭参加調整会議と同日に実施することにより、19団体の参加を得ています。	

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)> 利用者会議議事録・ヒアリング	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用者会議を文化祭参加調整会議と同日に実施したため、日頃定期的に活動している団体から和室の戸襖の不具合や、音楽室のピアノの利用者による清掃状況のばらつき等、利用者ならではの視点での課題を抽出することができます。	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

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・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)>  体育館のエレベーター設置や各所のバリアフリー化・老朽化に関する課題は、指定管理者のみでの対応が不可能なため、所管課と課題を協議しています。	

(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 type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 時期:平成29年8月1日～9月10日 配布数:230 回答数:個人17 団体195 <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)>  利用申し込みができる期間についてアンケート結果は、満足が89.7%満足していないは13.3%でした。13.3%の満足していない理由を列記し公表しています。少数派の意見も取り上げ、公正平等に利用者サービスの向上を図ろうとしている点が、評価できます。	



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)> 利用者アンケート結果・ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
自由記述欄で頂いたご意見・ご要望について「部屋利用に関して」「各施設について」「抽選会について」等、項目に分け列記してあるため、結果を見た利用者は、同一項目に関する様々な意見を比較して把握できます。	

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がっているかどうかを確認する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 利用者アンケート結果・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)>	
各所のバリアフリー化・老朽化に関する課題は、指定管理者のみでの対応が不可能なため、所管課と課題を協議しています。体育室の天井の修繕等来年度実施する予定です。	

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)> 利用者アンケート結果・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)>	

(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)>	
利用者から、行政への相談をどこにしたらよいか、市の相談窓口についての質問を受ける場合があります。スタッフは、市のコールセンターの番号を案内し丁寧に対応しています。	

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 type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)> ご意見箱を1階掲示板近くに設置しています。	
<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)>	
施設ホームページから本部の保土ヶ谷区区民利用施設協会のホームページにリンクが張られ、そこにお問い合わせフォームがあります。ご意見箱の用紙には、ふりがなをふり、外国人利用者にも配慮しています。	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ほどがや地区センター苦情解決の仕組みについての書面・掲示物・ヒアリング	
<仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
ほどがや地区センター苦情解決の仕組みには、苦情の受付が施設だけでなく、所管課もあることを明記しています。利用者に対して窓口を複数用意し、意見を述べやすい環境を整えています。	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 掲示により周知しています。	
<周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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>年度報告書に苦情対応状況報告があり、内容及び対応結果を記録しています。</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;                      事業報告書(苦情対応状況報告)・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>自動販売機設置個所の隙間に小銭が入ってしまうという苦情には、ビニール蓋を取りつけたり、違法駐車に関する苦情には、チラシを貼付したり、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;                      館内掲示・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>ご意見箱記載シートに意見掲示の是非についてチェック欄を設けています。ご意見箱で頂いたご意見とその対応は、1階掲示板に掲示コーナーがあります。</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>・ホームページに、施設内容・各部屋の写真・利用方法・部屋の空き情報・フリースペースの案内を詳しく掲載しています。          ・毎月発行のセンターだよりに、個人利用の時間帯や利用方法、休館日等を掲載しています。          ・センターだよりは、近隣の自治会町内会29団体に送付し、回覧及び掲示をしてもらっています。区役所、市民利用施設8か所にも送付し、配架を依頼しています。          ・広報よこはまほどがや区版に、イベントや休館日等お知らせを掲載しています。          ・地区センターの利用概要、団体利用方法のチラシを、受付前に置いています。</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>利用案内・ホームページ・センターだより</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>2017年度、ホームページをリニューアルしました。各施設の大きな写真を掲載し、施設ごとに予約状況を確認することもできます。文字の拡大・読み上げ・英語表記にも対応し、ノーマライゼーションの取り組みを進めました。講座・イベント情報は、市のホームページにある横浜カレンダーにリンクしており、情報を幅広い地域に届ける工夫をしています。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

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

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 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)>	
抽選会を毎月1日に実施しています。同一団体での複数申込みを防ぐために、スタッフは声かけを怠りません。利用者が、抽選日や確定日を間違えないよう各お部屋ごとに掲示したカレンダーに明記し、周知する工夫をしています。	

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 checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 事業計画書・研修計画表・ヒアリング	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
人権擁護を啓発する機会の多い部署のキャリアをもつ館長が、子どもや障がい者、外国人等様々なケースの研修をスタッフ全員に行っています。オレンジリボン運動(児童虐待防止啓発)に協力し、名札にオレンジリボンを着けています。手話を習得しているスタッフが、耳に障がいのある方の料理教室のサポートを行っています。	

## (5) 自主事業

### ①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている	<input 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;                      事業計画書・報告書・ホームページ・広報紙</p> <p>&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;                      乳幼児から高齢者まで、幅広い年齢を対象にした事業を実施しています。サークルのメンバー減少の課題を受け「サークル活動応援」という事業枠を設け、サークル体験会に協力しています。29年度、施設の生涯学習グループ連絡会かけはしが解散しましたが、彫金・料理・いけばな・茶道等の自主事業は、かけはしの講師の方に継続依頼しています。</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る場合、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>パソコン教室は、講師の先生の都合で中止としました。</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>ボイストレーニング講座の応募者が多かったため1回の計画をを3回に増やし開催しています。</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 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る
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input checked="" 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;                      図書室現場確認・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>図書資料購入費予算が月額1万円程度のため、利用者の希望に対応できません。また横浜市立保土ヶ谷図書館が近くにあるため、利用者の方もリクエストは図書館を活用しています。</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>絵本に棚ごとの色別シールをつけ配架しやすく工夫しています。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページに、施設内容・利用方法・部屋の空き情報・自主事業・図書の案内を詳しく掲載しています。</li> <li>・毎月発行のセンターだよりに、自主事業のほか、施設の様々な情報を順次掲載しています。</li> <li>・館内に、センターだより、自主事業ごとのチラシを配布用として配架しています。</li> <li>・センターだよりは、近隣の自治会町内会29団体に送付し、回覧及び掲示をしてもらっています。区役所、市民利用施設8か所にも送付し、配架を依頼しています。</li> <li>・広報よこはまほどがや区版に、自主事業を掲載しています。</li> <li>・小学生向けの自主事業を実施する夏休み、冬休みは、小学生向けセンターだよりを作成し、小学校に掲示依頼を行いました。</li> <li>・地区センターの利用概要、団体利用方法のチラシを、受付前に置いています。</li> </ul>	<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>広報紙(ほどがや地区センターだより)・広報よこはま・ホームページ</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>ホームページは、スマホ対応も含め、リニューアルしました。自主事業の広報について、保土ヶ谷区全域の利用者に向けては、広報よこはまを活用しています。広報紙は、H29年7月から隔月から毎月発行に発行回数を増やしました。同時に町内会の回覧板・掲示板にも毎月依頼しています。町内会の掲示は、スペースに制限があるため、掲示用を別に作成しています。小学生向け事業が多い時期は、小学生向け広報紙を作成しています。</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>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフ用窓口案内マニュアル、電話対応マニュアルを作成し、分かりやすい対応を身に付けています。</li> <li>・お客様に対しては、あいさつに始まりあいさつに終わる方針を徹底し、誰に対しても明るく挨拶することを徹底しています。</li> <li>・高齢者の利用が多いため、分かりやすい言葉ではっきり話すことを徹底し、お客様の状況に注意して、困りごとや体調不良がある場合には積極的に声かけを行っています。</li> <li>・待ち時間が多くある場合には、イスのある場所や、話のできる場所、食事のできる場所などを案内します。</li> <li>・時間に余裕のある時は、お客様の雑談にも応じるなど、高齢者が来館しやすい雰囲気づくりを心掛けています。</li> <li>・スタッフは、全員動きやすい服装の上にエプロンを着用し、名札をお客様から見やすい位置に掛け、一見してスタッフと分かるようにしています。</li> </ul>	<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>利用者アンケートの職員の接遇に関する設問では、90%余が、非常に満足・満足と回答しています。また自由記述欄に、感謝の声の記載が20件ありました。ベテランスタッフは利用者との顔のみ見える関係が構築されており、挨拶や声かけを怠りません。利用者の様子の変化に気付き、地域ケアプラザと連携し、認知症のある方に適切に対応しています。</p>

## (9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。&gt;(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・体育室・レクホール・音楽室の利用は非常に多いが、その他の部屋は5割程度の利用にとどまっているため、利用者会議や抽選会の際に予約のルールを分かりやすく説明しています。</li> <li>・利用者アンケートや利用者会議で出た要望について、項目ごとに確認し、すぐに改善できるものは改善しました。修繕、改装、備品購入等で、地区センターが対応すべきものについては、優先順位をつけて順次実施していくこととされていますが、決まった予算の範囲での対応となるため、当該年度中にできないものも出てきます。大規模な変更については、区役所へ要望内容と地区センターが調査した現状・課題・要望を伝えました。</li> <li>・利用者が高齢化していること、設備・機材が古いことなどから、できるだけ利用者の利便性向上・利用促進につながる項目については実現していきたいので、経費について、保土ケ谷区区民利用施設協会と区役所に相談し改善を依頼しています。</li> </ul>	<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>料理室の利用率が低い課題に対し、ガスコンロを交換し、利用満足度の改善を図っています。施設の夜間利用率が低いため、自主事業でナイトヨガを試みています。平成26年度から利用当日、予約がなければ1時間単位で利用できるように改訂しました。延長利用したい利用者から好評です。悪天候による返金ルールを決めました。利用者の立場にたった対応内容です。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

利用グループの荷物預かりロッカー(ロッカー代300～600円/月)を整備し、可能な限り利用者の要望に沿っています。商店街や近隣バス停の情報、隣接する西区の情報等も収集し、利用者の質問に適切に回答しています。館内の装飾は季節感を出すように随時変更しています。

<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

### Ⅲ. 施設・設備の維持管理

#### (1) 協定書等に基づく業務の遂行

##### ①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常保守管理及び定期点検の実施状況を確認するため、評価対象期間のうち任意で1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)>	

##### 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)>	

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

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

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

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

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

### (3) 施設衛生管理業務

#### ①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input 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>	

#### (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>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の清掃は、作業担当によって毎日、掃除機、雑巾がけ、トイレ掃除を行うほか、定期的にシャワー室、換気扇等の清掃を行っています。</li> <li>・各部屋のカーテン、備品の囲碁・将棋の洗浄、幼児向けおもちゃの消毒などを、毎月ローテーションで実施しています。</li> <li>・清掃委託・設備点検・植栽管理等は、年間契約で必要な確認・清掃・管理を行っています。</li> <li>・水質や害虫駆除も、法定点検のほか計画的に実施しています。</li> <li>・毎日の設備・水回り点検は、3交替のスタッフがそれぞれの担当時間に行い、不備があれば次の時間帯のスタッフへ引き継ぎます。この点検の際に、利用者の忘れ物などの発見も行います。</li> <li>・園芸サークルの応援を得て、敷地内の花壇・プランターの植栽を行っています。季節ごとの花が咲き、利用者や地域住民にたいへん好評を得ています。</li> </ul>	<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;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>囲碁・将棋の駒の洗浄や幼児向けおもちゃの消毒など、定期的実施する項目を決め、ローテーションを組み実施しています。</p> <p>外回り(屋外)を1日1回、館長、副館長が巡回し、ゴミの放置・施設の棄損箇所がないかを点検しています。老朽化が施設の根本課題です。優先順位を決め修理に当たっています。またガスコンロを更新する等、利用者ニーズにも応えています。</p>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p>&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>施設外周が広い施設です。園芸サークルの応援を得て、協働で花壇・プランターの植栽を行い環境整備に努めています。</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>予防保全の考え方を積極的に取入れ、維持管理することは勿論。中長期視点に立ち大規模改修を含め、所管課との協議により、仕様書の見直し等、柔軟な対応を期待します。(例:定期清掃の項目の再考)</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)>	

### (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 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)>	
事務室に防犯カメラ(9台設置され、2台は屋外を監視)のモニターが設置されており、屋内だけでなく屋外の状況を確認・監視出来る様になっています。また、事務室にカラーボールが置いてあり、防犯対策の工夫をされています。	

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
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)>	

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

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

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



### (3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

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

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
研修テーマ: 個人情報保護研修・救命訓練・玄関回りの立ち入り禁止の掲示 対象者: 全員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

#### (4) 事故対応業務

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない <研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ:消防設備・避難訓練・救命訓練 対象者:全員 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  避難訓練時、消防署から職員に来て頂き、AED操作研修を全員が受けています。(年1回)	

##### ②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現地確認、ヒアリング、緊急時の連絡先一覧 <体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

## (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 type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

### ②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
年に1回、消防署に来て頂き避難訓練及び消火訓練を行っています。	

## (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)>
緊急時の放送マニュアルが放送装置の側に設置されており、直ぐ使える様に工夫されています。 身体障がい者トイレの警報処理方法のマニュアルは、写真入りで作成されており、分かり易く、緊急時にも落ち着いて操作できるよう配慮されています。
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>
「緊急時の対応マニュアル」は作成されていますが、内容の変更がないため旧館長名が記載されています。現館長名に書き換えると共に、作成日付も追加しましょう。マニュアルは、訓練や研修の反省を反映させ、定期的に見直し改善することが重要です。

## V. 組織運営及び体制

### (1) 業務の体制

#### ①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

※訪問調査当日の職員の出勤状況と訪問日以外の出勤簿等の両方で確認する。なお、必要な職員体制がとれていないことについて、横浜市と調整できている場合はとっていると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<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> <p>通常の職員体制に加え、応援スタッフを2名確保しており、必要な職員体制が確保出来る様にしています。</p>	

#### 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。

※指定管理者の責に抛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>来館者の閲覧要求に基づく公表・保土ヶ谷区のホームページで公表</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>区のホームページから事業計画書を閲覧できます。施設ホームページに公表する若しくは、施設ホームページから区のホームページにリンクを張ると更に良いでしょう。</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
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)>	

### 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)> 平成29年度研修実施報告・ヒアリング	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 個人情報保護(法令・情報漏洩事例・事故防止策)及び管理、応対時の注意点の確認、マイナンバー制度の理解と対応について等を全員に対して実施しています。	
<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)>	
人権に関する研修が、施設状況に即し、様々な内容を踏まえ実施されています。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

※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>&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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・常勤職員は、Eメールで全員が研修情報を確認することができ、勤務時間内に研修に参加できています。研修に参加する際は、他の職員が通常業務を補えるよう勤務ローテーションを調整しています。</li> <li>・スタッフの研修は、消火・人命救助・防災・緊急時対応・個人情報保護など、必ず受講してほしいものは月1回の休館日を活用して全員一斉に受講しており、勤務時間として扱っています。人権、接遇、その他情報提供は、毎日行う引継ぎミーティングの際に、全員に網羅するよう話しています。</li> <li>・資料があるものは全員に配付し、人数分揃わないものはスタッフ連絡帳を活用して情報共有を図っています。</li> <li>・取扱いの変更など特に重要な内容については、口頭説明に加えスタッフ連絡帳に記載し、間違いのないよう情報共有を図っています。</li> </ul>	<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>平成29年度研修実施計画、平成29年度研修実施報告ヒアリング</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>スタッフ全員参加の研修は、勤務時間内に実施しています。館長・副館長は、外部の専門研修にも希望を出し、参加しています。(勤務時間内対応)</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>&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;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>職員間では研修内容及び資料を共有しています。</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)>	

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)>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・館長会、指定管理者連絡会等で説明のあったもの、議論があったもの、他施設の話題等を情報提供し改善点があれば積極的に取り入れています。その際は、変更部分だけを伝えるのではなく、その背景になる法令の変更・設備状況の変更・様々な考え方・社会情勢等を説明するよう配慮しています。</li> <li>・非常勤スタッフは、時間帯ごとに業務内容や利用者層が異なることがあるため、時間帯ごとの情報差を埋めるよう、職員が他の時間帯の出来事などを情報提供します。</li> <li>・利用者からの要望や設備の不具合は突発的に起こるため、その都度最善策を実施したり、応急処置を施したりします。その場で解決できなかったことは、各時間帯の職員がそれぞれ解決策を提案しているため、常勤職員はそれらの意見の集約と解決策の決定、職員へのフィードバックを必ず行うよう心がけています。</li> <li>・文化祭や大掃除など全員で行う仕事は、全員に意見を求めています。</li> </ul>	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)>
	館長会や指定管理者連絡会等での説明、議論があった内容で、施設の改善に繋がるものを職員会議で職員と共有しています。その際、背景となる法令や社会情勢等も含めて協議し、理解が深まる様に配慮されています。解決策の決定等は、常勤職員3名のミーティングで合議しその結果を全スタッフに伝達し情報共有しています。

### (3) 個人情報保護・守秘義務

#### ①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)>	
施設ホームページから本部協会のホームページにリンクが張られ、個人情報保護方針が公表されています。	

#### ②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	



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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

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

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

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input 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 (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)> 収支決算書・ヒアリング <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)> 収支決算書・伝票・ヒアリング <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)>	

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・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)>	
センター委員会や利用者会議で、花壇の改修が好評でした。今後も是非進めて欲しいという意見が多く、プランターの増設や花の苗の購入にニーズ対応費をあてました。他にも調理室ガスコンロ交換・畳替えは、利用者ニーズに迅速に対応し、支出しています。	

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>&lt;経費削減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>・光熱費を削減するため、冷暖房の無駄をなくし、不要な電灯の消灯を行っています。          ・自然の光や風を入れるなどして、冷暖房を効率よく使用するように配慮しています。          ・事務用品・消耗品は、価格の比較を行い、最安価で購入しています。          ・メモ用紙は、コピーの裏紙を使用し、Faxは内容を確認の上必要なものだけを印刷しています。</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>サービス向上及び経費削減努力事項・現場確認・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>LED化を既に一部進めていましたが、更に来年度全館のLED化を実施する予定です。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<p><input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている</p> <p><input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある</p> <p><input type="checkbox"/> 全て反映されていない</p> <p><input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている</p> <p><input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある</p> <p><input type="checkbox"/> 全て反映されていない</p> <p><input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い</p>
<p>評価機関 記述</p>	
<p>&lt;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)&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"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
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)> 管理運営業務点検報告書・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 type="checkbox"/> 協議されていない	<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
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)> 管理運営業務点検報告書・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)>	

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>今年度、生涯学習グループ「かけはし」が解散した初めての年度を過ごし、年度当初は活動継続していたグループが少しずつ活動を休止していています。かけはしは、文化祭などの際、地域とのつながりの役目も担っていたことに改めて気づかされました。</p> <p>これからは、地域に根差した団体の活動を支えるとともに、この地域の課題に寄り添い、解決のために共に歩む必要をがあります。</p> <p>防災や高齢化、健康増進の取り組みなど、地域と協働で進められる事業を行っていきけるよう、センター委員会の助言を受けながら、様々な地域団体とまずは交流を図っていきます。</p> <p>地域に暮らすスタッフが、普段の生活や地域の活動から把握していることを参考に、より地域に密着し、地域の中で役割を持つ地区センターを目指します。</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>事業計画書・事業報告書・管理運営業務点検報告書・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>昭和52年設立、40年間活動してきた施設で活動する生涯学習サークルの連絡会「かけはし」が高齢化や社会情勢の変化によりメンバーが減少し、昨年幕を閉じました。長い間継続的に市民参加型の運営を続けてきた施設にとって、大きな転換期を迎えています。地区センター委員会やアンケート等利用者の意見に真摯に耳を傾け、新たな方向性を模索しています。</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>老朽化が施設の課題ですが、体育棟男子トイレのタイル等補修工事や受付カウンターかさあげ修理と、利用者の利便性を向上させながら、ニーズ対応費を活用して改修する工夫も行っています。スタッフからの課題を職員がよく協議し、運営改善を図っています。</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>長年活発なサークル活動が基本となり、地域住民参加型の施設運営をしてきましたが、高齢化等の社会情勢の変化により、地域活動の担い手も変化しています。住民参加型のこれまでの運営を礎に、男性高齢者や商店街等新たな協働を期待します。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成29年度は、区制90周年で区を挙げて様々な記念イベントを行ったため、地区センターとしても事業協力や記念植樹に協力しました。</li> <li>区の事業の周知のため、広報のほか事業のチラシを利用者の見やすい位置に配架したり、掲示したりしています。事業ののぼりなども出入口など誰もが見やすい位置に掲出しています。</li> <li>子育て支援、高齢者支援のためのチラシ類をまとめたファイルの内容を随時更新し、図書コーナーの閲覧スペースに置いています。</li> <li>子育て支援者による育児相談は、毎週水曜日午前10時から正午の時間帯に、プレイルームを提供し実施されています。</li> <li>区の事業は、賀詞交換会のほか国際交流事業や地域で行う各種会議に会場を提供しています。</li> <li>資源循環局の資源回収ボックスの設置に協力しています。</li> </ul>	<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>事業計画書・事業報告書・保土ヶ谷区及び市ホームページ・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>施設の老朽化、構造上のバリアフリー化の遅れへの対応の課題が多く、区と情報共有や協議は怠っていませんが、今後の目指す姿や中長期視点での課題について深い議論を持つことができていません。</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>保土ヶ谷区はほどがや花憲章を平成10年に制定し、区の施策の柱にしています。ポスターを掲示し、周知に協力しています。区制90周年記念関連では、植樹、チラシやポスターの掲示等PRに協力しました。区の賀詞交換会に毎年会場提供しています。よこはまウォーキングポイント事業にも協力しています。</p>
<p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>地区センターの隣地にある障害者施設「希望の家」の通所者の地区センター利用を見守ったり、保土ヶ谷区医師会の大規模な講演会の会場として使用していただいています。</li> <li>不審者や認知症が疑われる人の情報などを、区役所、警察、地域ケアプラザなどと共有し、できる支援を行っています。</li> </ul>	<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>事業計画書・事業報告書・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> <p>平成7年度から継続運営しているメリットを活かし、地域事情を反映させた配慮を怠りません。(例:閉館時の声掛けや施錠)</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>施設が地域に親しまれより活発に活用されるために、新たな利用者の開拓やボランティアの育成等、これまで培ってきた区民参加型のノウハウを活かしていくと良いでしょう。また地域ケアプラザや学校、商店街など、他の施設や団体との連携も重要でしょう。</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
<b>I. 地域及び地域住民との連携</b>		
(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）	-	-
<b>II. 利用者サービスの向上</b>		
(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）	-	-
<b>III. 施設・設備の維持管理</b>		
(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）	-	-
<b>IV. 緊急時対応</b>		
(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）	-	-
<b>V. 組織運営及び体制</b>		
(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）	-	-
<b>VI. その他</b>		

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			
			レ 開催していない	レ 開催していない			
			レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している			
		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 課題を抽出していない	レ 課題を抽出していない			
			レ 特に課題がない	レ 特に課題がない			
			レ 非該当	レ 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			
			レ 一部対応策を実施していない	レ 一部対応策を実施していない			
			レ 対応策を実施していない	レ 対応策を実施していない			
		<b>不備の数</b>			<b>0</b>	<b>0</b>	
		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？	レ 開催している	レ 開催している	
					レ 開催していない	レ 開催していない	
レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している						
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 課題を抽出していない			レ 課題を抽出していない			
	レ 特に課題がない			レ 特に課題がない			
	レ 非該当			レ 非該当			
③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している			レ 対応策を実施している			
	レ 一部対応策を実施していない			レ 一部対応策を実施していない			
	レ 対応策を実施していない			レ 対応策を実施していない			
(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？			レ 年1回以上実施している	レ 年1回以上実施している	レ アンケート	
				レ 実施していない	レ 実施していない	レ その他	
				レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している		
			レ 課題を抽出していない	レ 課題を抽出していない			
			レ 特に課題がない	レ 特に課題がない			
			レ 非該当	レ 非該当			
	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？		レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している			
			レ 一部対応策を実施していない	レ 一部対応策を実施していない			
			レ 対応策を実施していない	レ 対応策を実施していない			
			レ 公表している	レ 公表している			
			レ 公表していない	レ 公表していない			
			レ 非該当	レ 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			
			レ 情報提供しているが、一部不備がある	レ 情報提供しているが、一部不備がある			
			レ 情報提供していない	レ 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			
			レ 設置していない	レ 設置していない			
	③苦情解決の仕組みがあるか？		レ 仕組みがある	レ 仕組みがある			
			レ 仕組みがない	レ 仕組みがない			
	④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？		レ 周知している	レ 周知している			
			レ 周知していない	レ 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			
			レ 記録していない	レ 記録していない			
			レ 苦情等が寄せられていない	レ 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				
	レ 一部対応策を実施していない		レ 一部対応策を実施していない				
	レ 対応策を実施していない		レ 対応策を実施していない				
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					
	レ 公表していない	レ 公表していない					
	レ 苦情等が寄せられていない	レ 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窓口で「利用案内」等を備えているか？	レ 備えている	レ 備えている
			レ 備えていない	レ 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 閲覧できる
			レ 閲覧できない	レ 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 行っている
			レ 行っていない	レ 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・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	
		レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない	
		レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない	
	(5) 事業自主	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	レ 年齢や性別が網羅できている
			レ 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ない
	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	レ 実施している	
		レ 実施していない	レ 実施していない	
(6) 貸出し、図書管理購入	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	レ 利用者から希望をとっている	
		レ 利用者から希望をとっていない	レ 利用者から希望をとっていない	
不備の数			1	1
Ⅲ 施設・設備の維持管理	(1) 協定書の遂行に	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	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
			レ 協定書等のとおり管理していない	レ 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	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
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 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	レ ある
			レ ない	レ 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	レ 揃っている
	(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？	レ 安全性に関わる損傷等がない	レ 安全性に関わる損傷等がない
			レ 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ある
		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？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している
	不備の数			0
Ⅳ 緊急時対応	(1) 時対応の緊急	①緊急時マニュアルを作成しているか？	レ 作成している	レ 作成している
			レ 作成していない	レ 作成していない
	(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？	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	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
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない
			レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設
	(3) 事故防止業務	②鍵を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している
			レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない
		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	レ 定期的に行っている
			レ 定期的に行っていない	レ 定期的に行っていない
		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？	レ チェックしている	レ チェックしている
レ 一部チェックに不備がある	レ 一部チェックに不備がある			
レ チェックしていない	レ チェックしていない			
②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している		
	レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない		
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) 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)	<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	
		②事故発生時の連絡体制を確保しているか？	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	
		①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	
	(5) 防災業務	②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？	<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	
		不備の数		0	0
		不備の合計		1	1
	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？	<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
			②協定書等のとおりに開館しているか？	<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
			③事業計画書・事業報告書を公表しているか？	<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
		(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)	<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
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)			<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	
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？			<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	
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？			<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	
(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？	<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
		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？	<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	
		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)	<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	
		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)	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない	
		⑤個人情報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？	<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 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	
		⑥個人情報収集した際には、適切に使用しているか？	<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 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	
		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？	<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	
(4) 経理業務		①適切な経理書類を作成しているか？	<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	
		②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	<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"/> 仕組みを設けていない	
		③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？	<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	
		④収支決算書に記載されている費用に関し、伝票が存在するか？	<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	
		⑤適帳や印鑑等を適切に管理しているか？	<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	
		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？	<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	
(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？	<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	
		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？	<input checked="" type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	
		③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？	<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 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	
不備の数		0	0		
不備の合計		1	1		