

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

西谷地区センター  
評価シート

評価機関名：株式会社中央総合研究所

令和1年11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>「地域活動応援します！」をテーマに」 当施設所在地の連合町会では、町内会館等がありませんので、地域活動のほとんどは当施設を利用して展開されています。 このために、地域で活動する各団体とのコミュニケーションが取りやすく、地域コーディネーター的に、他団体の活動紹介や利用団体間のコラボレーションを調整する機会も少なからずあります。 また、様々な団体の会議や活動に参加する機会も多く、各団体の目的を「理解すること」によって、「地区センターをどのように活用いただけるか」等のアドバイスもしています。 なお、当施設では「地域活動応援事業」として、次の事業を実施しています。 ①自治会等の活動に関連する「ほっとなまちづくり応援事業」 ②利用団体等と協働で運営する「子ども居場所応援事業」 ③シニアサロン「HAPPY西谷&amp;HAPPYシニア」 ④コーヒーショップほっとらんど等を通じた「福祉活動応援事業」</p>	<p>委員会の開催など、協定書で定める管理運営については申し分なく実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・所在エリアに利用施設が少ないことから、当施設が地域の中心施設の機能を果たしています。</li> <li>・地域内の35にもものぼる団体と、年間900回近くに及ぶ情報交換を行っており、地域内連携を熱心に推進しています。</li> <li>・地域における「文化芸術・スポーツの拠点」、「地域活動の拠点」、「子育て支援の拠点」として、全世代の住民から有効活用されています。</li> <li>・特に、「夏休み西谷子どもデー」の実施や、子どもログハウスとの連携など、「子どもの安全な居場所」の提供に力を注いでいます。</li> <li>・また、住民サークル活動の積極的支援により、「シニア世代の生きがいづくりの場」や「ふれあいのあるまちづくりの場」の醸成を図っています。</li> <li>・さらに、「福祉活動応援」事業にも積極的に取り組んでいます。</li> </ul>
II ・利用者サービスの向上	<p>①施設独自の取組として、地区センターの個人利用で範囲を広げたいと願い、「まちのアーティスト応援事業」を展開し、たいへんな好評をいただいています。これはサークルはもちろん、個人で活動しているアマチュア芸術家への支援事業として、館内のホールや廊下に増設した8か所のピクチャーレールを活用して個展が無料で開催できるという内容です。特に、アマチュアアーティストの場合は、どんなに良い作品を制作しても広報手段に大きな課題がありますが、当施設の約2万人に回覧される地区センターだよりやホームページなどで広報の支援することによって、毎回9,000人以上の方に鑑賞いただけています。 ②図書購入費を増額して新刊図書・話題図書・児童書等の充実を図るとともに、地区センターだよりやホームページでの広報、図書コーナーをわかりやすく大規模な改善をしました。その結果として、現在では図書の貸出数が5年前の2倍に増えました。</p>	<p>利用者会議の開催など、協定書で定める管理運営については申し分なく実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「利用者が創る地区センター」を目指して、当施設と利用者が一体となった施設運営を心がけており、信頼感や協働関係の醸成につながっています。</li> <li>・特に、事業計画書を利用者向けに噛み砕いた内容に加工した「手作りの事業計画書」を配布しており、利用者の立場に立った理解促進に努めています。</li> <li>・利用者会議への参加は120団体にのぼり、利用ルールを利用者会議で決定する仕組みにより、住民の当事者意識と満足度を高めています。</li> <li>・全世代を網羅した利用者サービスの充実に努めており、10万人超の来館、1万冊超の図書配架、2万件超のホームページアクセスなど、年々利用者数が増加しています。</li> <li>・地域のサークル活動の応援にも力を入れており、多彩な自主事業の実現につながっています。</li> </ul>
III ・施設・設備の維持管理	<p>①西谷地区センターは改築7年目の新しい施設ですが、この施設を維持していくというコンセプトではなく、「年月を重ねるほど美しく～経年美化」の発想で管理しています(前述の「まちのアーティスト応援事業」も、その役割の一端を果たしています)。また、「西谷地区センターをお花の名所に♪」という計画を進行しており、現在は2つの利用団体と職員の協働により、ウェルカムガーデン、イングリッシュプランター、あじさいガーデン、北側庭園(春:ネモフィラ畑、夏～秋:コスモス畑、冬:水仙畑)を完成しました。 ②法定の保守管理業務を遵守することはもちろん、施設の清潔と安全には特に配慮しており、開館前にはスタッフ3人、閉館時には2人のスタッフが清掃と点検業務を行っています。また、「施設をいつまでも美しく管理していくためには、小さなほころびを見逃さず、早期に修繕していくことがポイント」と考え、日々の点検を行っています。</p>	<p>建物・設備の管理など、協定書で定める管理運営については申し分なく実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・いわゆる「経年劣化」ではなく、「経年美化」を標榜した積極的な施設環境向上に取り組んでいます。</li> <li>・また、「西谷地区センターをお花の名所に♪」を合言葉に、かつての相鉄線沿線の風情を醸し出す「あじさい園」の設置などを行っています。</li> <li>・特に、「西谷の小さな野草の庭」などは地域サークルとの協働成果であり、「利用者が創る地区センター」の実践が随所に見られます。</li> <li>・毎日5回の館内巡視、雑草管理や各種修繕など、徹底した施設メンテナンスを行っています。</li> <li>・特に、子どもが使用する「プレイルーム」は、常に安心して利用できるよう丁寧な清掃・消毒を施しています。</li> <li>・さらに、体育館の利用促進や、地域団体と連携した「フリースペース事業」など、施設利用の活性化を図っています。</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館内の事故発生時には、人命救助を最優先にすることを念頭に置き、緊急時マニュアルを作成のうえ、毎年救急救命講座を全員が受講しています。また、スタッフを専属の時間帯に勤務させることによって、各ご利用団体の利用方法を詳細に把握できることが、事故の予防につながっています。</p> <p>②防犯対策として受付に常時スタッフを配置し、挨拶・声かけによりご来館者の利用状況の把握に努めています。また、1階入口と2階体育室に防犯カメラを設置し、常に事故や盗難などを未然に防ぐよう努めています。</p> <p>③地域の中に土砂災害警戒地域があるため、台風時等は、区の要請に応じて速やかに避難所の開設ができるよう準備しています。</p> <p>④震災時等は横浜市防災計画に定められた活動を行うほか、帰宅困難者施設に指定されており、横浜市と「災害時における施設利用の協定」を締結しています。</p>	<p>緊急時マニュアルの作成など、協定書で定める管理運営については申し分なく実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「事故ゼロ」を目標に掲げ、常に利用者の安全・安心の確保を心がけています。</li> <li>・「いつでも、速やかに、適切に」をモットーとして、全職員が救命講座を受講するなど、災害時対応への万全な備えを行っています。</li> <li>・市内80施設の事例を集めた「ヒヤリハット事例集」を作成して職員の研修に活かすなど、事故防止知識の周知徹底を実践しており、事故ゼロと苦情ゼロの目的達成につながっています。</li> <li>・特に、多くの子どもが利用する設備については細心の注意を払っており、ガラス張りにした「プレイルーム」や、子ども用の勉強ルームとしても活用している「グループ室」の小窓から常に職員がウォッチできるようにするなど、安全確保のための工夫を施しています。</li> </ul>
V 組織運営及び体制	<p>①ホスピタリティの精神に基いたサービスの提供に取り組み、区政方針「いつまでも住み続けたいまち、保土ヶ谷」の実現を目指した運営をしています。</p> <p>②日々の職員配置は、常勤2交代、スタッフ3交代(各2名)、作業スタッフ1名をとり、全館満室の日は、11時30分から15時30分の臨時スタッフを増員し、午前、午後1、午後2の部屋の入替えがスムーズに対応できるよう配慮しています。なお、常勤間の連絡・報告は電子メールと管理日誌、スタッフは業務日誌を兼ねた連絡ノートにより情報の共有化を図っています。</p> <p>③地域の団体が円滑に活動いただけるよう、スタッフは地域活動経験者または当法人の理念をご理解いただける方を採用しています。</p> <p>④年間研修は、防災、救急救命、個人情報保護、人権、接遇の各研修を常勤・スタッフ全員が受けるよう義務づけています。また、副館長には、行政より案内のあった研修は受講するよう努めています。</p>	<p>個人情報の適切な取り扱いなど、協定書で定める管理運営については申し分なく実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「利用者が創る地区センター」という目標に向けて、「利用者ニーズ」に基づく組織運営と体制の整備が実践されています。</li> <li>・具体的には、利用者を主体とする利用者会議の運営工夫や、地域内の各団体との情報交換等による日常的なニーズの吸い上げを行っています。</li> <li>・こうした活動を実行できるよう、全職員に対して「地域コーディネート能力」の向上を意識した教育訓練を実施しています。</li> <li>・また、利用者サービスの向上を図るため、勤務シフトの柔軟な調整や、場面に合せた増員など、臨機応変な対応を心がけています。</li> <li>・コスト削減に対する意識も高く、自主事業において質と回数を落とさずにローコスト化したり、内部帳票類などのプリント時は裏紙使用を励行するなど、随所で工夫しています。</li> </ul>
VI その他	<p>①当施設は地域の中心施設ですので、西谷フェスティバル、連合町会の総会、区民の集い等の重要なイベントが開催されることが多いので、音響や設備の充実、ご来館者の誘導や災害時の避難誘導体制などには、細心の配慮を行っています。</p> <p>②毎年度の事業計画につきましては、1月に利用者アンケートで皆様のご意見をうかがい、2月の利用者会議で皆様と検討し、地区センター委員会で最終的に決定するという区民参加型の運営を執っています。また、施設内に限らず、地域の皆様の活動に参加することにより、乳幼児から高齢期までの各ライフステージにおける課題を抽出し、地域協力のあり方等を地域の皆様にご提案できるよう努めています。</p> <p>③第3期指定管理期間の運営方針は次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地区センターの機能を最大限に発揮して地域に役立つ</li> <li>・区民活力を結集してほっとなまちづくりを目指す</li> <li>・誰もが利用しやすい地区センターを目指す</li> </ul>	<p>当施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・文化芸術創造都市の実現、環境先進都市の実現、持続可能な資源循環ときれいなまちの推進、参加と協働による地域自治の支援、子ども・若者を社会全体で育むまち、障害児・者福祉の充実など、「横浜市中期4か年計画」に関連する取組を積極的に実施しています。</li> <li>・ソーシャル・オーガニゼーションやインフォームド・コンセントの実践など、館長をはじめ指定管理者の経験とノウハウが最大に活かされた運営が随所に見受けられます。</li> <li>・自主事業などにおいては、「心の豊かさ」や「心の温かさ」を育む「住民への生涯学習」推進機能や、住民同士の「コラボレーション」や「ふれあい」の醸成機能を担うべく、様々な工夫がなされています。</li> <li>・利用者の主体的・能動的な施設活用と参画を推進しており、「利用者」を当施設の財産と位置付け、「利用者が創る地区センター」の実践に向け邁進しています。</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地域活動応援事業を展開として、自治会活動の中心となっている西谷駅周辺住みよいまちづくり協議会、ほととなまちづくり懇親会、防災拠点連絡協議会、地区社会福祉協議会などでは委員や相談役等の立場で参加しています。このほかにも、当施設で活動する地域団体、福祉団体、青少年育成団体、子育て支援団体等は年間39団体(うち、13団体は当施設が委員などの役員)、活動回数は900回近くに及び、これらの団体との連絡会出席、協働、利用時のコミュニケーション等により情報交換、連携を取っています。</p> <p>②児童関係では、地域ケアプラザ子育て支援者連絡会などの委員としてのほか、学家地連、子どもの居場所、子ども食堂、小学生の施設見学、中学生の職業体験、保育園行事などを通じて連携を取っています。</p> <p>③福祉関係では、区社協、地域ケアプラザのほか、コーヒーショップほっとらんど等を通じて区内13施設と連携しています。</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>資料(西谷地区センター委員会資料議事録、利用者会議資料議事録、利用申込実績ファイル)、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>地域の中心施設、地域活動の拠点として、多数の地域団体との日常的な情報交換と連携が行われています。特に、利用者会議には約50団体が参加し、「利用者が創る地区センター」を実現するための実質的な地区センター運営の意思決定機関になっています。横浜市の中期計画にもしっかりと沿い、地域の文化芸術創造、児童関係、福祉関係など、様々な局面において各団体との連携を行っています。</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を年2回開催しています。当施設が地区センター委員会の事務局機能を担っていると同時に、地域活動の拠点である当施設に、委員の方々が日常的に入れ替わり立ち替わり来館することで、様々な改善・改良の検討を極めて短時間で可能とする体制が築かれています。</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(西谷地区センター委員会資料議事録)、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;                      毎年度の事業計画立案に際し、1月の利用者アンケート、2月の利用者会議を経て課題を抽出し、地区センター委員会で最終決定する形をとることにより、地域住民参加型の運営を実践しています。                      また、地区センター委員会では、事業計画書に対する結果の報告までも行っており、委員の方々の評価に基づいてPDCAを回しています。</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(業務日誌、管理日誌)、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;                      地区センター委員会で抽出された課題への対応事例として、「まちのアーティスト応援事業」の立案・実施が挙げられます。                      また、「子ども居場所応援事業」や「子ども食堂」も、利用者の声に基づく課題抽出から具現化した対策の例です。                      その他にも、「土砂災害避難地区対策」などが検討され実施されています。</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>施設が比較的少ない周辺事情もあり、当施設が地域のハブ機能を担う存在になっています。                      多くの地域団体と連携し、「利用者が創る地区センター」を目指していますが、住民に頼られるばかりでなく、当施設としても能動的な利用促進を行うことで、大きな信頼と地域活性化の成果を上げています。</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>

## 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)> 当施設の利用者会議は、約50もの団体の利用者が参加する合同会議となっており、特筆すべき点です。全世代に及ぶ住民の幅広い意見を運営に取り入れるとともに、理解を得ながら運営しています。まさに、当施設の目標である「利用者が創る地区センター」の実践であり、住民同士のつながり促進や当事者意識の醸成にもつながっています。	

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
<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(利用者会議資料議事録)、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)> 利用者会議では、当施設と利用者と一緒に課題を抽出しています。住民参加型の運営が奏功し、多くの住民からの積極的な運営への協力も得られ、施設運営の改善・改良に向けて良い循環ができています。	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(業務日誌、管理日誌)、ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者会議で抽出された課題への対応事例として、多くの体育室利用団体から要望のあった「貸しロッカーの設置」が挙げられます。また、子育て支援関連では、利用者の要望により「ジョイントマット」が導入されました。 こうした利用者起点の改良の積み重ねが、当施設最大の全世代型の利用者イベントである「夏休み西谷こどもデー」の参加者増加にもつながっています。	

(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)> 1月に、120団体に対し、利用者会議への出欠確認を兼ねた意見収集の利用者アンケートを実施しています。回収率は90%以上であり、多くの利用者が積極的に意見を提供しています。 <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)> アンケートは、利用者会議や文化祭などの各種イベントに対する評価・要望の確認とともに、サークル活動の応援やボランティア活動への協力の呼びかけなどもあわせて実施し、有効に活用されています。 また、定例のアンケートに加え、新規イベントの検討時には随時事前アンケートを実施するなど、利用者参加型の施設運営が実践されています。	



②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input 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(利用者会議資料議事録)、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;</p> <p>アンケート結果については、利用者会議の際に、約50にのぼる参加団体の利用者と一緒になって分析結果を共有し、課題を抽出しています。</p> <p>さらに、その結果が地区センター委員会で情報共有され、事業計画書の策定につながっています。</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 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(利用者会議資料議事録)、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;</p> <p>利用者アンケート分析で抽出された課題への対応事例として、「ウェルカムガーデンに人気のルピナスを増殖」や「料理室にステンレス製IH対応寸動鍋の設置」、「新刊図書などの追加購入」などが挙げられます。</p> <p>また、各種団体からの依頼に基づく追加講座の開催や当施設見学対応など、様々な対応実施が行われています。</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
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(お知らせコーナー)、資料(サービス向上及び経費削減努力事項報告)、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)>	
対策実施から最低1か月間は館内の「お知らせコーナー」に内容を掲示して公表しています。一定期間経過後は、利用者の希望に応じて閲覧可能にしています。	

(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
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)>	
館内のお知らせコーナーとホームページに「ご意見ダイヤル」と明記して案内を掲出しています。 さらに、意見を投稿できる「声のポスト」を、館内のホールならびに全室に配置し、利用者が気軽に意見や苦情を申し出られるように工夫しています。	

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; 館内のお知らせコーナーとホームページに「ご意見ダイヤル」と明記して電話番号とFAX番号を掲出しています。また、「声のポスト」を、館内のホールならびに各部屋・各スペースに配置しています。</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> <p>「声のポスト」は、館内のあらゆる場所に設置することで、利用者が思いついた時にいつでも投稿できるように工夫しているとともに、利用者が意見を出しやすいよう、あえて職員から見えにくい位置に設置するなどの配慮もしています。</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; 資料(苦情解決の仕組み、苦情解決制度について、ホームページ)、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> <p>マニュアルとして用いている「苦情解決の仕組み」は、社会福祉法人のノウハウを応用して作成したものであり、当施設独自の工夫として備えているものです。 こうした取組により、一歩進んだ、より効果が上がる苦情解決の仕組みづくりに励んでいます。</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; 利用者向けの案内物である「苦情解決制度について」を、館内のお知らせコーナーに常時掲出しています。また、改善結果である「業務点検報告」と「苦情対応現状報告」を作成後1か月間掲示板に掲出しています。</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> <p>館内の分かりやすい場所に苦情解決の仕組みを掲示しています。 また、実際の要望投稿のツールとして、「声のポスト」を館内のいたるところに設置することで、実質的な仕組みの開示が行われています。</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>寄せられた要望等については、館長および副館長の情報管理ツールである「管理日誌」に漏れなく記録するとともに、「業務日誌」を用いて常時スタッフとの情報共有が図られています。</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; 資料(管理日誌、業務日誌、利用者会議資料議事録)、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;</p> <p>寄せられた要望等については、利用者会議などを通じ、利用者と一緒に対応策を検討し、積極的に改良を図っています。</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; 現場確認(お知らせコーナー)、資料(利用者会議資料議事録)、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>寄せられた要望ならびに改善結果等については、館内のお知らせコーナーに一定期間貼り出しています。これにより、利用者も納得感や満足感が得られるとともに、さらなる改良に向けて能動的に参加しようという当事者意識の醸成にもつながっています。</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>①玄関入口のパンフレットラックと受付に利用ガイド、リーフレット、利用料金表、体育室利用区分表を置き、施設案内、利用方法などの施設概要をご案内しています。</p> <p>②受付に大きな予約ボードを設置し、各部屋の空き状況をご来館者にわかりやすくしています。また、ホームページから横浜市地区センター情報にリンクさせ、PCやスマホで空き情報が確認できるようにしています。</p> <p>③ホームページを作成し、施設概要をご案内しています。</p> <p>④自主事業については、横浜市広報区版、地区センターだより(毎月発行)、館内掲示、町会掲示板、小学校配布、ホームページ等に掲出しています。</p> <p>⑤優先利用のガイドラインを定め、ご利用団体が特別なイベントを開催する際に便宜を図っています。</p> <p>⑥まちのアーティスト応援事業として、一人で活動している方でもホールや廊下を利用して個展が開催できる旨をホームページや地区センターだよりで紹介しています。</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>現場確認(受付周辺、ラック)、資料(利用ガイド、利用要綱、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>来館者に対しては、館内の分かりやすい場所への案内掲示やラックを用いた資料の配置を行っています。また、ホームページには、図や写真を交えた丁寧な施設案内がなされています。さらに、「地区センターだより」の発行や、市の広報や地域内諸施設での掲出などを通じ、できるだけ多くの全世代の住民に情報が届くよう配慮・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> <p>館内の分かりやすい場所に案内を掲示しており、入り口にはラックを用いて資料を設置しています。特に、初めての利用者に対しては、求めに応じてスタッフが利用方法などを丁寧に説明するなど、臨機応変の対応を行っています。</p>	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる <input type="checkbox"/> 閲覧できない	<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる <input type="checkbox"/> 閲覧できない
評価機関 記述	
<閲覧できない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用要綱が閲覧可能である旨の案内を、館内の分かりやすい場所に張りだしています。	

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(受付周辺、ラック)、資料(利用の申込方法)、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)>	
申請受付に当たっては、利用希望日の1か月前の毎月1日に利用申込抽選会を行い、申込が重なった場合には抽選を行うことで公平を期しています。 また、抽選会での申込上限を定めるなど、利用者の納得感を高める工夫が見受けられます。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(人権マニュアル、実務研修議事録、勤務実績表、研修参加者一覧)、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)>	
毎年3月に、新規採用予定者も含めた研修を実施しています。直近では、ヘイトスピーチに関する研修を実施しました。 また、研修受講に留まらず、「人権マニュアル」や「児童期の人権について(保土ヶ谷人権啓発研修資料)」といった資料を常備しており、適切な人権擁護の実務が実行されています。	

## (5) 自主事業

### ① 世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<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(自主事業報告書、業務点検報告書)、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;            すべてのライフステージを考慮し、あらゆる分野を網羅した自主事業を目指しており、利用者・参加者双方の立場に立った企画立案が工夫されています。            世代間の親睦も活性化されており、当施設ならではのイベントである「夏休み西谷こどもデー」では、乳幼児から高齢者まで全世代の住民が集い、各世代がふれあうとともに、それぞれにとって大切な人生の1ページになっています。</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 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	
<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>事業計画書に記載の事業は着実に実施されています。            そのうえで、利用者の要望に基づき、費用のかからない範囲で追加的な講座を実施するなど、参加者の立場に立った自主事業を展開しており、住民からの高い支持を得ています。</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;            近隣に1か所しかログハウスがないことから、子どもの居場所づくりのための「フリースペース事業」を展開しており、「あったか、にしや」などの成果が生まれています。            また、保育園と連携した「あったか食堂」や社会資源創出を企図した「まちのアーティスト応援事業」など、地域のハブ施設だからことできる地域活性化に挑戦し、「利用者が創る地区センター」を目指しています。</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 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(図書室、新刊コーナー)、資料(貸出カード、返却カード、ホームページ)、ヒアリング                      &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;                      当施設独自の取組として、返却カードに利用者お薦めの本のタイトルとポイントを気軽に書き込めるようにしており、スタッフも実際に読んだうえで新規図書購入につなげるなど、質の高いコンシェルジュ機能を展開しています。                      また、横浜市中央図書館が公表している「予約の多い本50」を参考に、推奨図書を紹介しています。                      さらに、ホームページにも「新着本案内」を掲載しています。</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自主事業や新刊図書、サークル案内、地域活動団体のイベント紹介等を掲載した地区センターだよりを毎月発行し、西谷、川島東部、上新、上菅田の各連合町会1,100班(約20,000世帯)に回覧いただいています。また、区役所内のPRボックスや地域ケアプラザなどでも配架いただいています。</p> <p>②自主事業の案内は、館内掲出のほか、町内会の掲示板に掲出いただいています。また、人通りの多い商店街の空き店舗のシャッターを借りて、自主事業の案内を掲出しています。</p> <p>③児童むけの自主事業は、年間スケジュールを掲載したチラシを作製し、川島・上菅田小学校の全生徒に配布いただいています。</p> <p>④乳幼児むけの自主事業のチラシは、プレイルームに掲出するほか、保土ヶ谷区地域子育て支援拠点こっころの掲示板やホームページでも紹介いただいています。</p> <p>⑤ホームページに最新の情報を掲載し、年間23,000件のアクセスをいただいています。</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>現場確認(商店街シャッター掲示)、資料(西谷地区センターだより、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>「西谷地区センターだより」を毎月発行し、約20,000世帯に回覧されています。</p> <p>また、ホームページでは、図や写真を交えた分かりやすい施設・イベント案内を行っており、広くPRされています。</p> <p>さらに、近隣商店街の空き店舗シャッターを有効活用し、当施設のイベント情報を掲出しています。これは、商店街の空き店舗活用事例としても先進的な活動であり、地域内の三方よしにつながっています。</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> <p>当センターの基本は、ご来館者へのホスピタリティの精神です。</p> <p>ご来館者への挨拶を徹底し、「目配り、心配り、気配り」が実践できるよう毎年度の初めに全体研修と業務改善会議を開催し、次の項目においてマニュアルを見直しています。</p> <p>①受付の応対と挨拶・言葉づかい            ②電話の応対            ③守秘義務等の個人情報保護            ④環境美化、衛生            ⑤周辺案内、アクセス案内            ⑥身だしなみ、名札の着用            ⑦そのほか</p> <p>なお、「ホスピタリティの確立」は、研修だけで実現できるものではなく、個々の職員が「この施設や地域をよくしていこう」という自己啓発と努力が必要と考えています。このようなことから、常勤職員・スタッフの採用は、この方針を理解し、賛同いただける方であることを条件としており、「職員全員が自己研鑽に弛まぬ努力を続けていくことが良いサービスとホスピタリティの根底」と指導しています。</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>「ホスピタリティの精神」をスローガンにした独自の姿勢により、「利用者目線」による施設運営が徹底されています。</p> <p>また、スタッフ全員への「地域コーディネート能力」の向上を意識した教育訓練が行き届いており、身だしなみや接遇など、申し分ない利用者対応が行われています。</p> <p>さらに、館内のいたるところにサークル活動成果などが展示されており、利用者スタッフのふれあいを促進する工夫がなされています。</p>

## (9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&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> <p>①利用実績が低かった時間帯については、利用制度を2週間前の空き室は利用回数無制限・個人利用も可能としたことにより、児童支援団体などが週3回以上の安定した活動ができるようになり、大きく利用率が上がるようになりました。</p> <p>また、夜間の会議室も同制度の適用と全室を移動可能な机にしたことにより、格闘技系のスポーツサークル、ダンス、福祉系の支援団体様などに各々毎週1～2回の割合で定期的にご利用いただけるようになりました。</p> <p>②アンケート結果は利用者会議で公表し、全てのご意見やご要望は、この場で出席された皆様と実施をするべきかを考える利用者参加型の運営方針をとっています。</p> <p>③苦情・意見等については、ホールだけではなく、全室に「声のポスト」を設置し、多くの皆様の声を伺えるよう努めています。また、館内に苦情解決の仕組みを掲示し、ご意見があった場合は、掲示板に回答書を貼り出しています。</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>1月の利用者アンケートに基づき、2月の利用者会議で改善点や要望反映の検討を行い、地区センター委員会で最終決定する、という流れになっており、住民参加による利用者サービス向上の仕組みが整っています。</p> <p>結果として、近年は苦情件数ゼロ、満足度・好感度90%以上という、良好な状態で推移しています。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

事業計画策定のプロセスに、利用者アンケートと利用者会議での検討が組み込まれており、当施設の設備や運営、自主事業などに対する利用者の要望や改良ニーズが、確実に検討され実現につながっていくPDCAの仕組みが構築されています。また、こうした仕組みにより、利用者の当事者意識・参画意識も高くなり、当施設が目標とする「利用者が創る地区センター」の実現につながっています。

<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)> 当施設は改築7年目の比較的新しい施設であり、建物・設備ともに良好な状態が保たれています。 また、当施設は「年月を重ねるほどに美しく～経年美化」の発想で設備管理を行っており、協定書に定められた保守・点検によって施設を維持する以上の、より美しくしていくための活動と工夫がなされています。	

##### ② 協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 点検表を用いてきめ細かいチェックが実行されています。特に、子どもが利用するプレイルームは常に清潔に保たれ、遊具は毎日点検・消毒するなど、衛生面・安全面で万全を尽くしています。 また、「利用者が創る地区センター」の目標どおり、トイレの生け花など、利用者の声から生まれたアイデアを積極的に採用し、好評を博しています。	

## (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>備品台帳を用いて明確に分離し管理しています。</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> <p>パソコン、印刷機、館内放送機器、液晶テレビ、鍵付き傘立ての5点を選び存在を確認しました。いずれも良好に整備されている状況が確認されました。</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>卓球台は毎年1台交換、傷んだ図書は買い替えるなど、日常点検を通じて損傷が発生する前に防止対応が行われています。特に、子どもが利用するプレイルームの備品・遊具については細心の注意を払って管理しています。また、利用による設備の損傷が生じた場合には、まずスタッフが自主的に補修を行い、エントランス・タイルの剥離などは必要に応じて業者に補修依頼をしています。</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 type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>    <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 定期的なゴミ回収や清潔なゴミ容器の維持が徹底されています。           さらに、ゴミ箱を設置していない理由を館内に掲示することで、利用者の理解のもとに気持ちよくゴミを持ち返っていただき、ゴミが発生しないようにする工夫をしています。	

#### ②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>    <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ルールに沿った適切な分別が実施されています。	

#### (4) 利用者視点での維持管理

##### ①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&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> <p>①開館前の清掃業務については、専門の作業スタッフ1名を配置し、さらにスタッフ2名が安全確認を兼ねて室内外の清掃にあたります。また、開館後は、近くに商店街があるためにトイレのみの来館者も多いので、1日3回の室内外の巡回と清掃をし、さらに閉館直前にも同様の点検を行っています。</p> <p>②乳幼児の利用が多いプレイルームについては、開館前と閉館前に清掃と玩具の安全確認、消毒を行い、清潔と安全には特に配慮しています。</p> <p>③施設管理については、「経年美化～年数を重ねるほどに美しくなっていく施設に」を目標としており、ご利用者にも様々なご協力をいただいています。特に植栽は2つのご利用団体と職員の協力により「ウェルカムガーデン」「和ハーブ園」「イングリッシュ風プランター」「あじさいガーデン」「北側庭園(ネモフィラ畑・コスモス畑)」を造園しており、ご来館者ばかりではなく、近隣にお住まいの皆様にも好評です。</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>現場確認(館内全体)、資料(巡回チェックシート)、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> <p>「施設をいつまでも美しく管理していくためには、小さなほころびを見逃さず、早期に修繕していくことがポイント」という考えのもと、日々の点検を行っています。</p> <p>特に、子どもが利用するプレイルームについては、念入りの清潔と安全の確保に腐心しています。</p> <p>また、トイレの生け花など、利用者やサークルの要望やアイデアを取り入れた「居心地の良い施設」への改良を日常的に実施しています。</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>「維持」を超えた「経年美化」という独自の発想を持ち、積極的な設備のメンテナンスが実行されています。</p> <p>こうした努力は、館内のみならず施設周辺の庭造りなどにも活かされており、地域に欠かせない施設として、来館者ばかりではなく、近隣住民からも好評を得ています。</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>



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(事務室、キーボックス)、資料(防災計画書、防犯マニュアル)、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)> 館長、副館長、スタッフそれぞれに取り扱える鍵を明確化し、厳重管理されています。 特に、出入口の鍵は館長と副館長のみの取り扱いとし、二重ロックの仕組みにより、外部者が鍵にアクセスできないよう万全の対策が施されています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 1日5回の巡視点検を行い、事故の未然防止に万全を尽くしています。	



### (3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
事故防止チェックシートを用いた点検が励行されています。 特に、当施設が独自に作成した、80施設のヒヤリハット事例を集めたマニュアルをスタッフ全員に周知するなど、細心の注意をもってチェックにあたるよう日常的な訓練が徹底されています。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
6月にスタッフ全員によるサービス向上会議を行い、事故防止策をはじめとする研修を実施しています。	
<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)>	
地震対応マニュアル、消防対応マニュアル、防犯マニュアル、事故発生時の対応マニュアルを集めた「防災計画書ファイル」常備し、研修以外にも日常的にOJTによる事後防止力の向上を図っています。 また、「ケガの予防対策」という冊子を独自に作成し、スタッフのOJTに使用するとともに、サークル等各利用団体に配布することで事故防止の啓発にも努めています。	

#### (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 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	
<p>&lt;施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。&gt;  <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;            3月と6月に、AED操作を含む事故対応策の研修を、新採用スタッフを含むすべてのスタッフに対して実施しています。</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;            設置AEDを小児用対応型の機器にグレードアップするなど、全世代を意識した幅広く確実な事故対応力の強化に励んでいます。            また、館内の事故発生時には人命救助を最優先にすることを念頭に置き、緊急時マニュアルを作成のうえ、毎年救急救命講座を全員が受講しています。</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 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	
<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(緊急時対応連絡網)、ヒアリング</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>連絡網が壁に掲示されるとともに、適切な連絡体制が確保されています。</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>当施設は、災害発生時の帰宅困難者施設に指定されており、横浜市と「災害時における施設利用の協定」を締結して、取扱マニュアルを常備しています。</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> <p>当施設が位置する地域の中に土砂災害警戒地域があることから、台風時などには、区の要請に応じて速やかに避難所の開設ができるよう、日頃から準備しています。</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>ヘルメットや電池などの防災用品常備と、防災バッグと防災マニュアルのセット配置により、実際の緊急時を想定した行動がとれるよう工夫しています。また、前日に利用団体をチェックし、館内に取り残された人がいないことの確認を日々励行しています。</p> <p>さらに、スタッフの専属時間帯勤務シフトにより各団体の利用実態を把握することで事故の予防にもつなげています。</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;                      全館満室の日は、11時30分から15時30分の間、スタッフを増員して部屋の入替えがスムーズに対応できるよう配慮するなど、協定書で定めた以上の対応力向上を図っています。                      また、利用者ニーズに応じたイベント時間の延長などに臨機応変に対応できるよう、日常的に業務体制の工夫を実施しています。</p>	

#### ②協定書等のとおりの開館しているか？

※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;                      協定書どおり開館することはもとより、「開館作業確認表」や「安全・清掃チェック表」という独自のチェックリストを用いながら、専門の作業スタッフ1名による開館前の清掃業務と、スタッフ2名による安全確認を兼ねた室内外の清掃にあたり、万全を期しています。</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;                      館内およびホームページにて公表しています。</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;                      所定書式の事業計画書とは別に、利用者に向けて分かりやすい図やイラストを散りばめたカラー版の特製事業計画書を作成し配置しています。利用者が楽しく読める内容となっており、当施設への理解と親しみの醸成につながっています。</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)> ホスピタリティの精神に基くサービスの提供を企図した採用と研修が行われています。 協働入門研修、生涯学習スキルアップ研修、指定管理者事例発表会、子育て支援現場のためのスキルアップ研修などの外部研修にも積極的に参加しています。	

### ②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(研修関連、事業報告書)、ヒアリング	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 常勤職員とスタッフ全員が集まる全体研修を毎年6月と3月の2回に実施しています。6月は事業計画、事業報告、業務改善会議を兼ねた接遇研修、3月は防災、防犯、AED、個人情報、人権研修を行っています。	
<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)> 勤務シフトを柔軟に変更するなど、職員全員が研修を受けられるよう工夫しています。 また、定められた研修に加え、プラスアルファの研修を実施することで、スタッフ全員のレベルアップを図っています。	

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> <p>①設備管理、自主事業、地域コミュニティ、個人情報保護、人権研修、子育て支援等に関する研修は、出張として常勤職員に参加するよう勧めています。</p> <p>②時給職員については地域活動をしている者が多いので、採用時より有給休暇を付与しており、地域活動のための研修に参加するような場合は、勤務シフトを柔軟に調整しています。</p> <p>③新採用スタッフには、就労前に個人情報保護、接遇、人権、防災、救命に関する研修を実施し、就労後は常勤職員、経験年数の多いスタッフと3人体制のチームを組むことによってOJTを実施しています。</p> <p>④常勤職員とスタッフ全員が集まる全体研修については、毎年6月と3月の2回実施します。なお、6月は事業計画、事業報告、業務改善会議を兼ねた接遇研修、3月は防災、防犯、AED、個人情報、人権研修を実施しています。</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>資料(研修関連)、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>地域団体が有効に当施設を利活用できるよう、職員の「地域コーディネート能力」の向上を目指した研修環境の整備を意識しています。 全員が研修を受けられるよう、勤務シフトを柔軟に調整するなどの工夫をしています。 特に、副館長は、行政から案内があった研修は受講するよう努めています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

※各職員が研修で得た知識や情報等について、職員間で回覧や会議で報告する等の情報共有をしているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<p><input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している</p> <p><input type="checkbox"/> 情報共有していない</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している</p> <p><input type="checkbox"/> 情報共有していない</p>
<p>評価機関 記述</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(業務日誌、研修関連)、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>スタッフ向けの業務日誌を用いることで、研修内容の共有化を図るとともに、職員からスタッフへの伝達事項を赤文字で強調するなど、研修内容が的確に実務へ応用できるよう工夫しています。</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)>	
各種マニュアルを統合した業務マニュアルを作成し、カウンター下に常備することで、全スタッフが、必要な時に確実にマニュアルを参照できるように工夫しています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
①当指定管理者の取組みとして、職員の地域コーディネート能力の向上を目指していますので、当指定管理者が管理する10施設の館長会議を毎月開催し、区内各地域の情報交換や各施設での取組みを話し合う機会を設け、副館長にも伝達しています。また、館長、副館長は、数年間隔で勤務施設の異動を行っており、経験を他施設に活かす機会と、新たな勤務先の長所を学習する機会を設けています。	資料(研修関連、業務日誌)、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)>
②日々の業務に関する引継ぎは、各15分のミーティング時間を設けています。また、常勤職員からスタッフへの伝達事項は業務日誌に赤字で記入し、スタッフ全員に周知しています。なお、スタッフの資質向上の取組みとして、勤務体制を各時間帯専任スタッフ制にしており、各時間帯により変化するご利用者の特性を把握した対応ができるよう努めています。(これにより、苦情の減少、事故予防の効果が生じています。)	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	「利用者こそ当施設の財産」と位置付け、ホスピタリティの精神に基くサービスの提供を企図したスタッフの資質向上への取組が行われています。 また、地域の団体が円滑に当施設を利用して活動できるよう、地域活動経験者または当指定管理者の理念に賛同した人材をスタッフに採用するよう努めています。

### (3) 個人情報保護・守秘義務

#### ①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
マニュアルを整備するとともに、ホームページに「個人情報保護方針」を掲載し、利用者への案内・理解促進も図っています。	

#### 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)>	
館長を管理責任者とし、適切な周知が実施されています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
毎年3月に常勤職員とスタッフ全員が集まる全体研修を行うことで、新採用スタッフに対しても就労前に個人情報保護をはじめとする研修が実施できるよう工夫しています。	



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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input 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
評価機関 記述	
<一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
スタッフ全員の誓約書が集められ、適切に管理されています。	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input 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
評価機関 記述	
<適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
「目的外に使用しません」というスタンプを独自に作成し、申込書などの個人情報を記入いただく用紙に印字しておくことで、適切な運用の徹底を図っています。	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input 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
評価機関 記述	
<適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
収集した個人情報は、連絡に用いるなどの目的のみに適切に使用しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<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(パソコン、施錠、シュレッダー)、資料(防犯マニュアル)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&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;            個人情報が記載された書類は特定のファイルに綴り、特定の鍵付きロッカーに格納して厳重管理しています。毎日施錠管理を励行し、「点検チェックシート」に記録をつけて万全を期しています。            個人情報を記さないように配慮している団体利用申込書についても、3年経過したらシュレッダーをかけ万全を期しています。</p>	

#### (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	
<p>&lt;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)&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>種類や用途が明確に分かるよう、帳簿類が適切に作成・運用されています。</p>	

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)> 資料(経理規程、一般会計・収支報告書、支出入伝票、領収書)、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)>  副館長が経理担当、館長がチェックして指定管理者本部に報告、指定管理者本部事務長が確認、という三重チェックにて運用されています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(会計帳票類)、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)>  当施設と指定管理者本部との経理が区分されており、適切な運用が実施されています。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  修繕費、消耗品費、備品購入費の3費目について伝票の存在を確認し、適切に運用されていることを確認しました。	

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(事務室、金庫)、資料(通帳、印鑑)、ヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
通帳と印鑑を分けて保管しており、印鑑は館長が管理し明確な管理方法のもとで適切な運用が実施されています。	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(利用者会議資料議事録、ニーズ対応費使用一覧)、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)>	
ニーズと対応した支出になっているとともに、支出結果について利用者に報告する仕組みが作られています。これにより、「利用者が創る地区センター」を目指した実質的な監査体制が築かれていると言えます。	

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)&gt;</p> <p>①光熱費についてはセンサーライト、LED化などの省エネ設備の導入し、さらに冷房は28度、暖房は18度を目安に設定し、地球温暖化の予防にも協力しています。また、内部帳票類などのプリント時は裏紙使用を実施しています。</p> <p>②防球ネットなどの小規模修繕、雑巾作り、自主事業の材料づくりなどは、なるべくスタッフが対応しています。</p> <p>③自主事業については、「サークル活動応援事業」による講師料の節約、児童への自主事業については「子どもの居場所」様などの共催により、質と回数を落とさず、ローコスト化を実現しています。</p> <p>④植栽管理は、業者に依頼せず、2つのご利用団体と職員の協働により「あじさいガーデン」「ウェルカムガーデン」「和ハーブ園」「イングリッシュ風プランター」「北側庭園」を管理していますので、年間約20万円以上の節約効果が出ています。</p> <p>⑤事務局で水道光熱費の前年同月比を確認し、使用状況を管理しています。</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>資料(事業計画書、事業報告書)、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>備品類や清掃契約など、指定管理者本部一括発注によるコスト軽減を図っています。 コミック誌などについては、中古本の購入によりコストを抑える工夫をしています。 音響設備に至っては、区役所にも貸出するなど、備品の有効活用の最大化が図られています。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
評価機関 記述	
<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> <p>事業計画策定のプロセスに、1月の利用者アンケートに基づく2月の利用者会議での検討が組み込まれており、前年度の改善計画が確実に次年度計画に反映される仕組みが構築されています。</p>	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input 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 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(平成29年度、平成30年度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)>	
この2年間、指摘・改善指導事項はありません。	

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)> 資料(館長会議)、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)>	
当指定管理者が管理する10施設の館長会議を毎月開催し、区内各地域の情報交換や各施設での取組を話し合う機会を設けており、課題や対応策の共有を行っています。	

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目標設定および自己評価表については毎年度作成し、保土ヶ谷区役所の担当課に提出しています。また、職員・スタッフへは、毎年度の初頭に全体研修会を開催して周知し、全員で検討しています。</p> <p>②毎年度の目標設定については利用者アンケート、利用者会議、センター委員会、自治会関連の活動での意見や要望を参考にアセスメントし、作成しています。また、自主事業については、当初予定になかった事業でも、「まちのアーティスト応援事業」や「サークル活動応援事業」により、利用者・利用団体から希望があった場合は、追加して開催することもあります。</p> <p>③地区センター委員会において、第3期指定管理事業計画書を公開するとともに結果を報告し、委員の皆様にご評価いただいています。なお、平成31年度5月の委員会においては、第3期指定管理期間の提案事項と目標は全て達成したと評価をいただきました。</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(地区センター委員会資料議事録)、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>50団体の利用者が参加する利用者会議の中での検討や、地区センター委員会における運営実行に対する評価など、振り返りと次年度反映に向けた自己評価の仕組みが構築できています。</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>「ホスピタリティの精神」、「地域コーディネーターの役割」、「経年美化」といった理念のもとに、スタッフ育成をはじめとするあらゆる行動が利用者のために注がれています。</p> <p>「利用者が創る地区センター」を目指して、利用者と一緒に施設運営と利用者サービスの向上に向けた活動が展開されています。</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>

## 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>横浜市中期4か年計画(2018～2021)38の政策のうち20項目に関連する取組を次のように実施しています。</p> <p>①自主事業やサークル活動応援などを通じた文化芸術創造都市の実現</p> <p>②イングリッシュガーデンやあじさいガーデンなど「お花の名所づくり事業」による花と緑にあふれる環境先進都市の実現</p> <p>③資源循環ボックスや地球温暖化対策への協力による持続可能な資源循環ときれいなまちの推進</p> <p>④西谷駅周辺住みよいまちづくり、西谷フェスティバルへの協力による「人が集い、躍動するまちづくり」と「参加と協働による地域自治の支援」</p> <p>⑤子育て支援、子どもの居場所、子ども食堂、てらこや、などの団体支援による「子ども・若者を社会全体で育むまち」</p> <p>⑥要援護児童防止連絡会の委員を通じた「児童虐待・DV被害の防止」</p> <p>⑦「ほっとらんど」などを通じた障害児・者福祉の充実</p> <p>⑧「ほどがや元気村」を通じた活力ある都市農業の展開ほか</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(館内及び周辺)、資料(事業計画書、事業報告書、利用ガイド、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>区の計画に準じたまちづくりに貢献する様々な活動を展開しています。</p> <p>また、「お花の名所づくり」、「商店街のシャッターを利用したイベントPR」など、昨今の「相鉄線・JR直通線」など、地域における環境変化も視野に入れた施設の利便性向上とPRの工夫がなされています。</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> <p>①毎年度の事業計画につきましては、利用者アンケートで皆様のご意見をうかがい、利用者会議で皆様と検討し、地区センター委員会で最終的に決定するという区民参加型の運営を執っています。また、施設内に限らず、地域の皆様の活動に参加することにより、乳幼児から高齢期までの各ライフステージにおける課題を抽出し、地域協力のあり方等を地域の皆様にご提案できるよう努めています。</p> <p>②「安心して子育てができるまち」をテーマに、安全・清潔なプレイルーム(また、6月はプレイルームからあじさいガーデンが見渡せるよう工夫しています)、幼児むけのイベント情報の充実、幼児向け図書の充実、自主事業の開催、子育て支援団体の応援など、現在、当施設での未就学児むけのイベントは年間100回以上開催され、地域の子育て支援の拠点となりつつあります。その成果として、未就学児の利用者数は5年前の2倍以上に増えています。</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>資料(事業計画書、事業報告書、利用者会議資料議事録)、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>「利用者が創る地区センター」として、「住民への生涯学習支援」、「世代間のふれあい促進」、「住民同士のコラボレーション推進」など、地域そのものの育み機能を担う、住民にとって欠かせない、地域に愛される施設になっています。</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>



## ◆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

評価項目	必要書類
<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
(2) 地区センター委員会等	委員会議事録等
(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
(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
(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
(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
(5) 自主事業	事業計画書、事業報告書等
(6) 図書の出し入れ、購入及び管理	-
(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
(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
(2) 備品管理業務	備品台帳等
(3) 施設衛生管理業務	研修資料等
(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
(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
(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
(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
(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
(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
(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
(3) 個人情報保護・守秘義務	個人情報に関する研修資料等
(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
(6) 組織運営及び体制全般(その他)	-
<b>VI. その他</b>	

（下記公募要項）

<b>根拠</b>
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
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
-
仕様書における利用者会議の開催の項目
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
仕様書における意見・要望への対応の項目
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 特記仕様書における自主事業の項目
特記仕様書における図書コーナーの項目
特記仕様書における施設情報の提供、施設のPRの項目
-
-
-
基本協定書・仕様書・事業計画書における維持管理の項目
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
基本協定書における廃棄物の対応の項目
-
-
仕様書における緊急時の対応等に関する項目
特記仕様書における保安警備業務の項目
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
基本協定書における緊急時の対応についての項目
特記仕様書における災害等緊急時の対応の項目
-
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
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
仕様書における個人情報保護に関する項目
-
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
-

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック		評価機関 チェック			
Ⅰ 地域及び地域住民との連携	(2) 地区センター委員会等	①利用者の要望の反映、施設管理運営の意見具申、自主事業の企画及び実施等について審議するために、各施設の運営に関する委員会を開催しているか？	レ	開催している	レ	開催している		
				開催していない		開催していない		
		②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？	レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している		
				課題を抽出していない		課題を抽出していない		
				特に課題がない		特に課題がない		
				非該当		非該当		
		③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？	レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している		
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない		
				対応策を実施していない		対応策を実施していない		
				非該当		非該当		
		不備の数			0	0		
		Ⅱ 利用者サービスの向上	(1) 利用者会議	①利用者の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
	開催していない					開催していない		
②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？	レ			課題を抽出している	レ	課題を抽出している		
				課題を抽出していない		課題を抽出していない		
				特に課題がない		特に課題がない		
				非該当		非該当		
③利用者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		
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない		
				対応策を実施していない		対応策を実施していない		
			非該当		非該当			
(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
				実施していない		実施していない		その他
	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	課題を抽出している	レ	課題を抽出している		
				課題を抽出していない		課題を抽出していない		
				特に課題がない		特に課題がない		
				非該当		非該当		
	③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？		レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している		
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない		
				対応策を実施していない		対応策を実施していない		
				非該当		非該当		
	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？		レ	公表している	レ	公表している		
				公表していない		公表していない		
			非該当		非該当			
			非該当		非該当			
(3) 意見・苦情の受付・対応	①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？		レ	情報提供している	レ	情報提供している		
				情報提供しているが、一部不備がある		情報提供しているが、一部不備がある		
				情報提供していない		情報提供していない		
	②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？		レ	設置している	レ	設置している		
				設置していない		設置していない		
	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		
			仕組みがない		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			
			周知していない		周知していない			
	⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？	レ	記録している	レ	記録している			
			記録していない		記録していない			
			苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない			
	⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？	レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している			
		一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない				
		対応策を実施していない		対応策を実施していない				
		苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない				
⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？	レ	公表している	レ	公表している				
		公表していない		公表していない				
		苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない				

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック	
Ⅱ・利用者サービスの向上	(4) 公正かつ公平な施設利用	②窓口に「利用案内」等を備えているか？	レ 備えている レ 備えていない	レ 備えている 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 閲覧できない	レ 閲覧できる 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 行っていない	レ 行っている 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 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 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 研修を実施していない	
	(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？	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る 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 実施していない	レ 実施している レ 実施していない	
	出し(6) 管理 購入書及び貸	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ない レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	レ 利用者から希望をとっている レ 利用者から希望をとっていない レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	
			<b>不備の数</b>		<b>0</b>
			<b>0</b>		<b>0</b>
	Ⅲ・施設・設備の維持管理	(1) 協業協定の書等遂行に基	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 協定書等のとおり管理していない	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している 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 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している 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 ない	レ ある 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 揃っていない	レ 揃っている レ 揃っていない	
③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？			レ 安全性に関わる損傷等がない 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ない レ 安全性に関わる損傷等がある	
(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 適切に管理している レ 適切に管理していない	レ 適切に管理している レ 適切に管理していない	
		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 適切に分別している レ 適切に分別していない	レ 適切に分別している レ 適切に分別していない	
<b>不備の数</b>		<b>0</b>	<b>0</b>		
Ⅳ・緊急時対応		(1) 緊急時整備の仕組み	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 作成していない	レ 作成している 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 協定書等のとおり実施していない レ 評価対象外施設	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している レ 協定書等のとおり実施していない レ 評価対象外施設
			②鍵を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している レ 適切に管理していない	レ 適切に管理している 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 定期的に行っていない	レ 定期的に行っている レ 定期的に行っていない
	(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チェックしているか？	レ チェックしている レ 一部チェックに不備がある レ チェックしていない	レ チェックしている レ 一部チェックに不備がある 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 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 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 研修を実施していない	

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
IV 緊急時対応	(4) 業務 事故 対応	①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	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
			一部職員に実施していない	一部職員に実施していない
			研修を実施していない	研修を実施していない
		レ 体制を確保している	レ 体制を確保している	
	レ 体制を確保していない	レ 体制を確保していない		
	(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？	レ 評価対象施設であり、作成している	レ 評価対象施設であり、作成している
			評価対象施設だが、作成していない	評価対象施設だが、作成していない
			評価対象外施設である	評価対象外施設である
		②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？	レ 実施している	レ 実施している
			実施していない	実施していない
不備の数			0	0
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？	レ 協定書等の職員体制をとっている	レ 協定書等の職員体制をとっている
			協定書等の職員体制をとっていない	協定書等の職員体制をとっていない
		②協定書等のとおり開館しているか？	レ 協定書等のとおり開館している	レ 協定書等のとおり開館している
			協定書等のとおり開館していない	協定書等のとおり開館していない
		③事業計画書・事業報告書を公表しているか？	レ 公表している	レ 公表している
			公表していない	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)	レ 作成しており不備がない	レ 作成しており不備がない
			作成しているが不備がある	作成しているが不備がある
			作成していない	作成していない
		②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			一部の職員に実施していない	一部の職員に実施していない
			研修を実施していない	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？	レ 情報共有している	レ 情報共有している	
		情報共有していない	情報共有していない	
	⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？	レ 作成し、活用している	レ 作成し、活用している	
		作成しているが、活用していない	作成しているが、活用していない	
		作成していない	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？	レ 整備している	レ 整備している
			整備していない	整備していない
		②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？	レ 明確化し、周知している	レ 明確化し、周知している
			明確化しているが周知していない	明確化しているが周知していない
			明確化していない	明確化していない
		③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			一部の職員に実施していない	一部の職員に実施していない
	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)	レ 全ての職員から取っている	レ 全ての職員から取っている	
		一部の職員から取っていない	一部の職員から取っていない	
	(4) 経 理 業 務	⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？	レ 適切に収集している	レ 適切に収集している
			適切に収集していない	適切に収集していない
		⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？	レ 適切に使用している	レ 適切に使用している
			適切に使用していない	適切に使用していない
	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？	レ 適切な措置を講じている	レ 適切な措置を講じている	
		一部適切な措置を講じていない	一部適切な措置を講じていない	
		適切な措置を講じていない	適切な措置を講じていない	
		①適切な経理書類を作成しているか？	レ 適切に作成している	レ 適切に作成している
			一部適切ではない書類がある	一部適切ではない書類がある
			適切に作成していない	適切に作成していない
	②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	レ 役割分担を明確にしている	レ 役割分担を明確にしている	
		その他けん制機能を設けている	その他けん制機能を設けている	
		仕組みを設けていない	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？	レ 明確に区分している	レ 明確に区分している	
明確に区分していない		明確に区分していない		
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？	レ 存在する	レ 存在する		
	存在しない	存在しない		
⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している		
	適切に管理していない	適切に管理していない		
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？	レ 目的に沿って支出している	レ 目的に沿って支出している		
	目的に沿わない支出がある	目的に沿わない支出がある		
	評価対象外施設	評価対象外施設		
①前年度の自己評価結果(改	レ 全て反映されている	レ 全て反映されている		

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