



横浜市指定管理者第三者評価制度

(地区センター)

評価結果報告書



—横浜市上中里地区センター—

横浜市磯子区上中里町 397-2

指定管理者：株式会社 清光社

平成 31 年 3 月 22 日作成

評価機関：特定非営利活動法人 よこはま地域福祉研究センター



目次

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

評価結果の総括

※協定書等で定めた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。協定書等で定めたとおり(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	●自治会活動(賀詞交歓会、夏祭り、防災訓練、健民祭等)への参加や場所・器具の提供等に積極的に参画しています。 ●近隣のボランティアグループ主催の「ふれあい昼食会」が利用される部屋の年間優先予約並びに用具を施設内で保管し、その時開催するイベントの企画など、積極的に協力しています。 ●地元自治会、町内会の会合場所を優先的に提供し、活動に支障をきたさないよう協力しています。 ●センターフェスタの際は、近隣の小・中・高校の部活動の発表の場を提供するなど、協力関係を維持しています。 ●近隣中学校と連携し、授業の一環である「職場体験」に積極的に協力をしています。 ●定期的にスタッフが、地区センター周辺の巡回と清掃を行っています。 ●近隣の小学校から、地区センター見学(取材)を受け入れて、社会学習に協力しています。 ●こども110番の家に登録し、子供たちが安心・安全に活動できるよう協力しています。	○地域のまつりやイベントでは、会合場所や机、いす、プロジェクターなどを貸し出し、地域の活動がスムーズに、活発にできるように支援しています。 ○平成29年度は、近隣の2つの中学校から2年生5人を「職業体験」として受け入れ、図書の受付や整理などの業務を体験してもらいました。 ○センターを利用している地元のジャズのプロサックス奏者との繋がりからクリスマスJAZZライブを開催しています。また、センターフェスタでは他県から直産で野菜販売をしてもらっています。いずれも大好評で継続実施しています。 ○地域の高齢者との結びつきを深くしていく事業として「アウトリーチ活動老人施設慰問公演」を行っています。平成29年度は7月に2回、市民楽団に依頼して、吹奏楽を演奏し喜ばれました。 ○毎月2回、1階ロビーで地域の障がい者の施設の方々による調理パンの販売を行っています。
II ・利用者サービスの向上	●個人・機密情報取り扱いの「ISO27001の認定」を受けて、情報管理を行っています。特に利用者の個人情報日常的に扱うことが多いため、スタッフ全員に個人情報取扱に関する規程やマニュアルの内容を徹底しています。 ●「明るく元気な地区センター」をモットーに、自主事業やフェスタ等の事業をスタッフ16人で運営しています。 ●接遇研修、人権研修、指定管理者の基本的な知識はもとより、安全衛生研修等、外部講師、本社(清光社)職員、館長等が講師を務め、反復して実施しています。 ●定期的にロビーコンサートやクリスマスJAZZライブ、映画放映等の催し物を開催して、近隣の方々に喜んで頂いています。 ●予約システムを導入してインターネットで施設予約ができる仕組みを構築しました。 ●朝礼時・引継時に5分間ミーティングの実施や業務日報におけるスタッフ間の引継等、利用者の要望を即座に反映する体制を構築しています。	○小中学生の社会学習としてセンターの見学会を開催しています。一般の方向けの見学会も開催しており、だれでも気軽に利用できる地区センターを目指しています。 ○平成30年11月よりインターネットによる施設の予約システムが開始されており、現状では施設予約の約80%がインターネットで行われています。地区センター委員会や利用者会議においてもネット予約の補足説明や質疑応答を行い、利用のフォローアップや利用促進を図っています。また、システムが使えない方や携帯やパソコンなどの端末を持たない方のために電話や窓口で予約代行も行っています。 ○自主事業や利用者会議において参加者へのアンケートを行うことで、自主事業やセンターの課題の抽出のためのデータとしています。今後はより多くの利用者・来館者に対して、接遇、サービス内容、清掃、設備などについての総合的な満足度調査を行い、施設運営全般に生かしてはいかうかがでしょうか。
III ・施設・設備の維持管理	●指定管理者の技術管理部スタッフにより、施設、設備を定期的に点検し、また問題発生時には原因を究明し、迅速な改修に努めています。 ●設備、備品の修繕は、センタースタッフで対応できるものは自前で行っています。また、設備上の問題点は、磯子区を通じて建築保全公社等へ正確な情報提供を心掛けています。 ●スタッフ研修時に、定期的な危険箇所の洗い出しを行い、利用者の声もふまえて安全・安心への対応に務めています。 ●建物だけでなく、テーブル、いす、プレイルーム遊具等の安全確認や衛生管理を行っています。 ●館内外の日常的な清掃のほかに、倉庫内の点検、清掃、整理整頓を行っています。 ●卓球台等の日常使用する備品は、利用者による点検後にスタッフが日々点検を実施しています。 ●備品の更新は、利用者の安全性を最優先にして検討・実施しています。	○施設設備の故障や事故を未然に防ぐために、日常の点検や改善については指定管理者である法人本社も力を入れています。月1回の休館日には安全衛生推進会議を開催して、施設設備の具体的な課題や不具合について対応策を考え実行に移しています。 ○各部屋に「清掃の仕方」「備品の配置写真」を掲示しています。これは、利用者が常に気持ちよく使用できるように、利用者自らに清掃をお願いするものとなっています。このことで施設の衛生状態、美観が維持されています。 ○センター建物の敷地についても、日ごろより仔細に点検を行っています。特にタバコの吸い殻が落ちていないかを毎日見て回り、落ちていれば拾っています。また、敷地内に落ちている菓子袋やジュース類のビンやカン、ペットボトルも集めて掃除しています。子どもたちにもふだんから声をかけ、物を捨てないよう注意をし、協力してもらっています。

	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	●横浜市や指定管理者である(株)清光社の方針に基づき、緊急連絡網、地震発生時の対応、利用者の安全確保、関係機関への通報などを迅速かつ正確に行えるように危機管理マニュアルを作成し、緊急時に混乱なく対応できるようにしています。 ●毎月の研修会で、危険防止、安全確保のための基本動作、行動を確認しています。 ●磯子区洋光台消防出張所のご指導により、避難誘導、初期消火訓練を毎年行っています。平成30年度は、利用者を巻き込んだ「避難訓練ロビーコンサート」を実施しました。 ●磯子区洋光台消防出張所のご指導により、AEDを使用した救命救急訓練を定期的に行っています。 ●地震発生時に必要となる備品を検討し、必要数量を備蓄しています。	○危機管理マニュアルに基づき、研修で「緊急時行動チェックシート」を活用し、緊急時に的確な行動や対応ができるように確認をしています。始業時と閉館時を含め4回職員が施設内外と近隣を巡回点検し、日頃から防犯に努めています。 ○職員全員が普通救命士資格を取得し、地域防災力の向上や、高齢者や障害のある方への介助などに備えています。 ○今年度、洋光台消防出張所の指導で利用者参加の「避難訓練ロビーコンサート」を実施し、参加者からも日頃の訓練の必要性を痛感したなどの感想を得ています。 ○毎月休館日に職員ミーティングを実施し、業務の中で気づいたことや課題をテーマに安全衛生研修として利用者の安全確保に向けた取り組みを行っています。 ○非常災害時の磯子区の補足的避難場所に指定を受けたことを鑑み、地域の要援護者の把握も必要事項です。
V ・ 組織運 営及び 体制	●地区センターの設置目的を十分理解し、地域住民の福祉の向上を図るため、自主事業を行い、地域住民の自主的な活動を援助します。 ●磯子区の運営方針を念頭に、市政・区政方針・区の施策を反映した事業展開を行います。 ●地域住民・行政・指定管理者の三者が一体となり、完全性・快適性・公平性の高い施設を提供します。 ●指定管理者である株式会社清光社の経営理念・行動指針にのっとり活動します。 ●上中里地区センターの運営方針である「地区センターの社会的意義」・「当館が尊重する価値基準」・「ビジョンと目標」に向かって、スタッフ全員で業務に取り組んでいます。 ●常勤者として3名(館長1名、副館長2名)、スタッフとして13名(清掃スタッフ2名、午前スタッフ4名、午後スタッフ4名、夜間スタッフ3名)の体制で運営しています。 ●毎月1回、休館日を利用して全員で3時間の休館日研修を実施しています。	○夜間は通常より1名少ない職員体制ですが利用者サービスの低下もなく、開館・閉館時間も適正に行われています。 ○個人情報保護は館長を管理責任者として定め、毎年研修や理解度テストを行い、個人情報保護に努めています。定期的にマニュアルを見直し、利用者にも個人情報の適切な使用を呼びかけています。 ○経理業務は指定管理者(本社)提供の会計システムを使用し、経理業務の明確化と業務の簡略化に努めています。館内の照明を順次LEDに交換することや、事務所内の備品や消耗品は法人本社の調達ルートを活用し、経費削減に努めています。 職員の担当分野以外でも大きな姿見の布カバーや子供たちがロビーで使う遊具入れなどを手作りし、利用者の安全や経費節約に配慮しています。 ○2か月ごとに区の担当者とのモニタリングを重ね、業務の振り返りを通して施設の課題や目標の進捗状況などを話し合い、施設運営に生かしています。
VI ・ その他	●県、市、区からのポスター掲示、チラシ配架の要請に積極的に応えることで、行政の広報活動を支援しています。 ●磯子区による事業(子育て支援・いそびゴールデンウィークへの参加等)に対して、優先利用を行うなど積極的に協力しています。 ●インクカートリッジ里帰りプロジェクト、緑のカーテン、クーリングスポット、等に参加し、環境問題に協力しています。 ●スタディコーナーを整備し、学習しやすい環境を整えることによって、近隣の学生や社会人に喜ばれています。 ●料理室の備品を充実させ、様々なジャンルの料理に対応できるようにしています。 ●よこはまウォーキングポイント事業に協力し、健康づくりの意識向上に貢献します。 ●お客様が気持ち良く利用していただくために、利用者アンケートの内容を分析し、早期に改善を図れるよう活動しています。短期間に改善できないものはその理由を具体的にお知らせしています。	○磯子区の運営方針に基づき、地域住民、行政、地区センターが一体となり、活気ある安全・安心に暮らせる町づくりを基本姿勢とした施設運営をしています。 ○160以上の自主事業は、多世代交流事業や区と連携した子育て支援相談会の通年実施、アウトリーチ活動の老人施設慰問事業の音楽会や障害者のパン販売など地域や社会の課題に地区センターとして取り組み、地域貢献を実践しています。 ○利用者から要望の多かった貸室のWEB予約が30年11月から始まり、窓口業務の軽減につながりました。また、利用率の低い時期や料理室を定期利用する方に向けた割引サービスの実現を期待します。 ○地域の高齢利用者の状態変化などを把握して地域包括支援センターなど専門職につなげる必要性や、スタディコーナー利用者を含め、自習室を解放した学習支援体制づくりなどに継続して取り組まれることを期待します。

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
<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)> ●地域の自治会と、月に1度実施される「連合町内会会長会」を通じて、それぞれの問題点や協力事項を確認しています。またお互いにイベント時の備品の貸借や、人的応援を行っています。また、毎月作成する当館のセンター便りを、各町内会の掲示板に掲示して頂くために配架を依頼しています。 ●地域の自治会と磯子消防署が連携し、当館で地域の防災講座を実施しています。 ●磯子区内の施設や地区センターとの館長連絡会(年6回開催)を通じて情報連携を行っています。 ●浜中学校で開催している「学校・家庭・地域」の総会に地域の代表として参加しています。 ●障害者の地域コミュニティ拡大の一助になる様に、障害者が調理したパン等の販売を、月に1～2度実施しています。 ●年に一度、近隣の老人ホーム2か所で慰問公演を実施して喜んで頂いています。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長ヒアリング、事業報告書、利用者会議会議録 <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)> 「スイッチON磯子」(『第3期磯子区地域福祉保健計画』の愛称)を踏まえた支援として、地域のまつりや県民祭などで、部屋やセンターの机やイス、プロジェクターなどを無償で貸与したり、早朝から人手を出してのお手伝いも行っています。また、館長は地元小中高の入学式、卒業式には毎年必ず出席し、学校との連携・交流を深めています。中高生は毎日のように来所して勉強や読書などに励んでいます。

(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
☒ 開催している ☐ 開催していない	☒ 開催している ☐ 開催していない
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)> 地区センター委員会は自治会、町内会、スポーツ団体、子ども会、老人クラブ、社会福祉団体、利用者団体、学校など幅広い分野から選出されており、委員長1名、副委員長2名、委員16名の合計19名で構成されています。委員は毎年改選され、より多くの委員が参加することによって活性化が図られています。	

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
☒ 課題を抽出している	☒ 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
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長ヒアリング、事業報告書、地区センター委員会会議録 <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 地区センター委員会は利用サービスの改善、向上などを目的の一つとして、6月と3月の年2回開催され、活発な議論が交わされています。直近の委員会では、平成30年11月から導入された予約システムの操作性の向上について委員から複数の意見が出されており、同システムへの期待と必要性の高さがうかがわれます。地区センターとしてもこれを最大の課題の一つとしてとらえています。	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

※地区センター委員会等から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切に付して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
☒ 対応策を実施している	☒ 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
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長ヒアリング、事業報告書、地区センター委員会会議録、業務日誌 <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)> 抽出された課題について、会議の場で即答できない内容については、職員会議で検討した結果を次回のセンター委員会で説明しています。最近の地区センター会議で抽出された課題としては、地区センター入り口付近でタバコの吸い殻が落ちていることへの対応があげられています。喫煙ルームや全面禁煙を要望する声もありましたが、吸い殻のポイ捨てについて注意するとともに貼り紙を出し、こまめに清掃することから着手しました。	

(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 平成28年度に開館30周年記念行事として初めてプロ奏者による『クリスマスJAZZライブ』を企画したのを皮切りに、平成30年12月8日に第2回を開催しました。奏者は練習でセンターを利用している地元のサクソ奏者で、ピアノとギター奏者も加わりトリオによる演奏を行いました。センター職員の声掛けをきっかけにプロが共感し地元貢献したいとのことから開催に至りました。
<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)> 毎年10月に開催される「センターフェスタ」では、北関東の農家の方が生産したいろいろな野菜を自ら持参して販売してくれています。これもセンターの利用者の紹介がきっかけとなっています。利用者は、センターを利用する一方で、センターの貴重な「戦力」や「資源」であることから、アンケートやワークショップなどの手法を使って地域の新たな人材や資源を発掘するのも一案と考えます。

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
☒ 開催している	☒ 開催している
☐ 開催していない	☐ 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)> 毎年、5月、8月、1月の年3回利用者会議が開催され、フェスタ前の会議ではいつもより多い70近くの団体が参加します。5月には前年度の活動状況と当年度の事業計画が、8月には10月のフェスタについての説明が、1月にはアンケートの実施結果についての報告があります。また、インターネットによる予約システムの導入、体育館の個人利用受付方法の一部変更など、利用者サービスに直結する議題について討議されています。	

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
☒ 課題を抽出している	☒ 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
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長ヒアリング、事業報告書、利用者会議会議録、業務日誌 <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)> 直近の利用者会議において、正座できない人のための和室専用椅子の設置、屋外に地区センターの情報を発信できる掲示板の設置などの要望が出され、センターでは課題として前向きに検討していくことを回答しています。ほかに、利用者会議におけるアンケート、ご意見箱、日々の業務や来館者の生の声などからも課題が抽出されています。	

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
☒ 対応策を実施している	☒ 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

評価機関 記述
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長ヒアリング、事業報告書、利用者会議会議録、業務日誌 <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)> 平成29年5月の利用者会議で「他の施設でもっと安いところがある。コピー料金がもう少し安くならないか」という意見に対して検討した結果、コピー代を値下げしました。リース契約時に契約料金を抑えることで、コピー1枚当たりの単価を下げる事が可能となりました。

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

※アンケートは、市のアンケート様式を使って行うアンケート、または独自作成のアンケートなど。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 年1回以上実施している	☒ 年1回以上実施している
☐ 実施していない	☐ 実施していない

評価機関 記述
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 毎年1回、8月の利用者会議時において約50の参加団体に対して現状課題やセンター運営についてアンケートを行っています。ほかに、フェスタ開催時や自主事業実施時にも独自のアンケートを行っています。 <実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者会議の場を利用して、出席した団体にセンター利用上の課題、サービスの課題などに的を絞ったアンケートを実施しています。これにより、センターの課題や利用団体の要望が確認できます。昨年の利用者会議において「インターネットによる予約システムの導入」についてアンケートを行い利用者から貴重なデータを得ています。自主事業終了後にもアンケートを行い、次回の自主事業の計画づくりに生かしています。

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 課題を抽出している ☐ 課題を抽出していない ☐ 特に課題がない ☐ 非該当	☒ 課題を抽出している ☐ 課題を抽出していない ☐ 特に課題がない ☐ 非該当
評価機関 記述 <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長ヒアリング、アンケート結果報告書 <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)> 平成29年8月の利用者会議における参加47団体へのアンケートでは、「インターネットによる予約システムの導入」「夏季(7月・8月)日/祝日の開館時間を1時間延長」「フェスタの開催期間を2日間から1日に」とする案に対して説明とアンケートを行い、平成30年1月の利用者会議で結果報告を行いました。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 対応策を実施している ☐ 一部対応策を実施していない ☐ 対応策を実施していない ☐ 非該当	☒ 対応策を実施している ☐ 一部対応策を実施していない ☐ 対応策を実施していない ☐ 非該当
評価機関 記述 <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長ヒアリング、アンケート結果報告書 <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)> アンケート結果から課題を抽出して、職員会議での検討を踏まえ対応策を講じています。昨年の利用者会議におけるアンケートでは、「インターネットによる予約システムの導入」に関する質問の回答を踏まえて導入を進め、今現在予約システムはなくてはならない機能となっています。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 公表している	☒ 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
評価機関 記述 <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長ヒアリング、アンケート結果報告書、利用者会議会議録 <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 毎年8月の利用者会議では参加団体に対してアンケートを行っており、その結果報告を1月の利用者会議で報告しています。結果報告とともにそこから抽出された課題と改善方法についても説明しています。アンケート結果報告書はファイリングして事務所に保管し、利用者や関係者からの閲覧要望にも対応しています。	

（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は、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
☒ 情報提供している	☒ 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
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)> 1階ロビー受付そばに掲出されており、指定管理者名や期間も表示されています。また、横浜市が毎年行う「管理運営業務点検結果シート」において、「掲示の有無、内容が適正」であることが明示されています。	

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
☒ 設置している	☒ 設置している
☐ 設置していない	☐ 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)> 1階ロビーに、本のリクエストカードを入れる箱とともに手作りの「ご意見箱」を設置しています。また、センターのホームページにも「お問い合わせフォーム」を設けています。 <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)> ご意見用紙の上欄には「利用者の声」という題字を入れ、下欄に「男・女、小・中・高・大・一般・65歳以上」を○で囲んで選ぶ工夫がされています。ホームページからのお問い合わせに対しては、こまめに目を通して必要に応じて返信しています。	

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
☒ 仕組みがある	☒ 仕組みがある
☐ 仕組みがない	☐ 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)> 館長ヒアリング、苦情対応方針、苦情対応マニュアル <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)> 事務所に指定管理者名による「苦情対応方針」が常に職員やスタッフが見えるところに掲出されています。同方針は基本理念と基本方針で構成され、理念では「利用者様からの苦情を最優先課題とし、誠実な対応を心掛けるとともに、利用者の声を真摯に受け止め、常にサービスの改善を図ります」と書かれています。苦情の受付、手順、責任、担当については「苦情対応マニュアル」にまとめられています。	

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
☒ 周知している	☒ 周知している
☐ 周知していない	☐ 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)> 年3回開催されている利用者会議のときに、苦情対応や解決の仕方について説明しています。また、受付や電話、ホームページの問い合わせフォームなどに苦情が寄せられたときにも説明しています。 <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)> 利用者から苦情が寄せられたとき、職員やスタッフは業務日誌に記録し館長に報告しています。業務日誌に記録した苦情内容や問題点をサマリーとしてまとめ1か月に1回検討して解決策を講じ、センターと法人本社で情報共有しています。	

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
☒ 記録している	☒ 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
評価機関 記述	
<記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者からの苦情は業務日誌に記録され、最終的に毎年度「苦情対応状況報告」として事業報告書にまとめられています。	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 対応策を実施している	☒ 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
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長ヒアリング、事業報告書、業務日誌 <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)> 利用者から苦情があった場合は業務日誌に記録され、日々のミーティングや職員会議などで解決のための検討が行われています。これを踏まえて、対応結果を「苦情対応状況報告」に明示しています。	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 公表している	☒ 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
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長ヒアリング、事業報告書、利用者会議会議録 <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者からの苦情は、最終的に毎年度「苦情対応状況報告」として事業報告書にまとめられ、地区センター委員会や利用者会議で報告されます。事業報告書はセンターのホームページでだれでも閲覧、ダウンロードすることが出来ます。横浜市のモニタリングの際にも苦情内容とその対応結果について回答しています。報告書は個人が特定されないように個人情報に配慮して作成されています。	

(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
<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)> ●地区センターの基本方針、情報セキュリティの基本方針について、館内入口に掲示し、透明性、公平性を保つことを利用者にアピールしています。 ●デジタルサイネージを使用して、施設紹介、利用案内、新刊図書案内を掲示して、来館される利用者に情報を提供しています。 ●地区センター利用案内を作成し、上中里地区センターの特色やサービス内容を、広報しています。 ●ホームページを活用し、施設案内、自主事業実施の様子や募集内容などの情報を提供し、利用者にタイムリーな情報・関心を持っていただける内容をお伝えしています。 ●ホームページから予約システムを起動することで、利用状況の確認や予約ができます。 ●施設内工事、催し物などで、通常の利用方法が変更になる時は、館内掲示で一定期間周知するとともに、ホームページのお知らせ等の様々な方法により、利用者に伝達するよう努めています。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長ヒアリング、ホームページ、利用案内、センターだより <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)> デジタルサイネージを1階ロビーの受付前に設置して、各部屋、サービス、新刊図書などの基本情報を大きな画面とカラー映像を使って効果的に情報提供しています。また、職員手作りの『上中里地区センターだより』を毎月約2000部(カラー500、白黒1500)印刷して町内会や近隣の学校、ケアプラザ、地区センターなどに配布しています。

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
☒ 備えている ☐ 備えていない	☒ 備えている ☐ 備えていない
評価機関 記述	
<備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用要綱に記載されている利用時間、利用制限、施設案内、利用申込み、利用料金、図書コーナー、各室案内、駐車、印刷コーナー、地図、アクセス、お願いなどの情報を、写真や地図、表を使ってわかりやすく編集し直した『上中里地区センターご利用案内』を作成して受付に配置しています。A3両面の4ページカラーで構成されています。	

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
☒ 閲覧できる	☒ 閲覧できる
☐ 閲覧できない	☐ 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)> 「地区センター利用案内」とは別に、利用要綱についても要望があればいつでも閲覧が可能です。	

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
☒ 行っている	☒ 行っている
☐ 行っていない	☐ 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)> 館長ヒアリング、ホームページ、利用案内 <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)> 平成30年11月からインターネットによる予約システムが開始され、現在施設の予約の80%はシステム、20%は従来通り電話やセンター窓口で受け付けています。システム化されたことで、予約業務の合理化、迅速化が図られ利用者サービスが向上しています。予約が競合した場合は、電話連絡をして別途抽選で決定しています。体育館の個人利用は、先着順で受け付け、利用時間は30分で無料となっています。	

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
☒ 全ての職員に実施している	☒ 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
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長ヒアリング、事業報告書、研修報告書 <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)> 年に1回外部講師を招いたり、関係機関や本部から資料を取り寄せて館長が講師となり全職員・スタッフに人権研修を行っています。平成30年1月には「セクハラ・パワハラ防止研修」を実施しています。	

(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
☒ 年齢や性別が網羅できている	☒ 年齢や性別が網羅できている
☐ 年齢や性別が網羅できていない	☐ 年齢や性別が網羅できていない
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)> 館長ヒアリング、事業計画書、事業報告書、ホームページ、センターだより <年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 年間160を超える自主事業を実施しており、だれでも参加できる「一般事業」、地域の子育て親子が参加する「子育て支援」、小学生対象の「わんぱく事業」、施設を知るための「地域と施設を結ぶ事業」の大きく4分野から構成されています。年代、性別を超えた多様な分野に及んでいます。昨年度は開催回数291回、延参加人数6,008人となっています。現在、料理室の利用率アップも狙い料理系自主事業に力を入れています。	

②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

※事業計画書等と事業報告書により確認する。ただし、地域住民や利用者ニーズ、行政の要望のために変更する必要があった場合、PRをしたにも関わらず参加者が集まらなかった場合など合理的な理由があり、行政と協議のうえ、計画を変更したものは実施されていると判断する。その場合は、変更内容と変更した理由を明らかにすること。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 実施している	☒ 実施している
☐ 実施していない	☐ 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)> 平成29年度は、167の自主事業を計画して参加者なしが4件、未実施が12件となっています。参加者がなかったのは毎月行っている「手作りサロン」で、未実施事業については、講師の都合が付かなかった場合や、展示する作品が集まらないなどの理由によるもので、開催について改めて検討しています。 <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)> 毎年160を超える自主事業を計画し、そのほぼ95%前後を開催しています。市内の他の地区センターに比べて開催件数はかなり多くなっています。開催件数の多さに加えて長寿の自主事業も多く、地域の方々から評価を受けています。	

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 利用者から希望をとっている	☒ 利用者から希望をとっている
☐ 利用者から希望をとっていない	☐ 利用者から希望をとっていない
☐ 評価対象外施設(＝貸出を行っていない施設)	☐ 評価対象外施設(＝貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長ヒアリング、副館長ヒアリング、ホームページ、センターだより <利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 1階ロビーの受付そばに「本のリクエストカード入れ」を置き、利用者からの図書購入希望を取っています。また、図書の新規購入を担当する職員は図書に関しての専門性が高く、インターネットからの情報や実際に書店に向いて話題となっている本や利用者に好まれる絵本などを下調べしています。公共図書館では順番待ちのベストセラーも、センターの図書に来れば、あまり待たずに借りられると喜ばれています。	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)> ●区や、区民活動支援センターの広報誌に、自主事業の募集案内を掲載して、磯子区全体に周知しています。 ●自治会、学校、公共施設等に2,000部近くのセンター便りを配布し、広報活動を行っています。 ●フェスタ等の大型企画実施時は、ホームページや館内掲示で広報活動を行うと共に、来館者へプログラムを手渡しするなどして集客を図っています。 ●毎月の連合町内会会長会に館長が出席し、2ヶ月先までの自主事業内容を紹介し、多くの方に参加していただくようアピールしています。 ●ホームページ上に、新入荷図書の案内、自主事業の紹介や実施状況を掲載し、ご利用者にタイムリーな情報提供を行うことで、来館意欲をかき立てる工夫を行っています。 ●毎月のスタッフ研修で、翌月の自主事業内容を確認し理解することで、利用者の質問に的確にお応えできるように努めています。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長ヒアリング、副館長ヒアリング、ホームページ、センターだより <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)> さらに広くセンターを周知し、自主事業の参加や協力を促すうえでも、広報紙の配布先として今後地域の郵便局や病院などへも出向いていくのも一案かと考えます。 <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)> センターの広報紙である『上中里地区センターだより』を毎月1回発行しています。紙面は講座募集、パン販売日、今月の配架図書などの情報がわかりやすく紹介されています。自主事業をPRするため副館長が手作りのポスターを作成し、館内に掲出したり、近隣施設や関係機関に配布しています。前任の副館長が残してくれた各種ポスターデザインを参考に作成しており、色づかいが鮮やかで、デザイン性も高く来館者からも評判です。

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<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)> ●毎朝開館時にできる限り全員で、お出迎えを実施しています。 ●来館される利用者へ、挨拶や声掛けするように心がけ、気持ちよく利用していただけるように配慮しています。 ●利用者へ、スタッフであることを明確にするため、ユニフォームを着用し、また、不快感を与えないような身だしなみに留意し、利用者からも気軽に声をかけていただくようしています。夏のユニホームであるアロハシャツは、利用者へ好評です。 ●窓口、電話の応対で、誰もが同じ応対ができるように、スタッフ間の情報共有に注意しています。 ●スタッフの引き継ぎは簡潔に行い、誤解を招く言葉遣いや文言を排除し、必要情報のみ伝達するよう心がけています。 ●様々な利用者が来館されますが、特に障がい者には気配りし、他の方と同じご満足が得られるよう配慮しています。	<不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> センターでは「明るく元気な地区センター」をビジョンとして掲げており、現場観察から職員・スタッフは常に利用者への挨拶と笑顔を忘れないように心がけて実行していることがわかります。また、前日の反省や情報共有のために、朝礼時、簡潔に集中して引き継ぎを行うことを目的とした5分間ミーティングを欠かさず行い、利用者へのサービス向上に努めています。

(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
<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。>(400字以内)> ●体育室横にある集会室は、他の施設と隣接していないため、防音設備はありませんが程度の音出しは可能であるため、舞台からピアノを移動し音楽室として利用できるようにしています。利用率も伸びています。 ●高齢者の健康マージャンが出来る様に、移動が楽な折り畳み式のマージャン台とパイを4セット準備しています。それにより、小会議室や集会室の利用率が向上しています。 ●スタディコーナーは利用率が高いため、混雑しているようであれば夜間の会議室開放も行い、利用者から大変喜ばれています。 ●料理室の稼働率が低いいため、料理関係の自主事業を増やしています。最近では、自主事業で始めた「そば打ち」がサークルになり、料理室の利用率向上に繋がっています。	<不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 平成29年度の利用者数は67,918人で対前年比101%、利用料金収入も2,831,400円で対前年比103%と微増しています。この背景として、和室の大型ミラーの設置、卓球ラケットの貸出改善、ロビーへの音響設備の導入など、利用者が強く求める要望に対応していることへの評価が要因となっていると推察します。

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

自主事業からサークル化した「そば打ち自習室」、料理室利用者と中国の方が講師となった「はじめての中国語」、利用者との繋がりからフェスタで毎年野菜の産地直売をしてくれる他県の農家の方など、センターと地域の人材の結びつきの強さが利用者サービスの向上に繋がっています。

＜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）＞

現在、1階ロビーにデジタルサイネージが設置されています。ここに施設案内や新刊案内などが掲示され、利用者や来館者へのサービス提供に一役買っています。今後、インターネットや施設パソコンとアクセスできるようにすることで、リアルタイムでの施設予約情報や写真や動画での自主事業を提供することで利用者サービスに付加価値をつけることを検討してみたいかがでしょうか。

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
☒ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している ☐ 協定書等のとおり管理していない	☒ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している ☐ 協定書等のとおり管理していない
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)> 自動ドア、エレベーター、自家用電気工作物、空調機器、空調自動制御装置、消火設備等の定期点検が行われていることが、直近1カ月の報告書で確認できました。火災報知機のヘッドカバーの交換や空調機器のベルトの締め直しなど、適切な対応が行われていることも点検報告書に記載されていました。	

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
☒ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している ☐ 協定書等のとおり実施していない	☒ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している ☐ 協定書等のとおり実施していない
評価機関 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)> 職員・スタッフによるトイレ点検や料理室点検に加え、各階、体育館、スイッチ、利用料金確認等の閉館業務点検が日常定時で行われていることがチェック表で確認できました。敷地内に時おり子どもたちのお菓子袋の放置があり、スタッフは毎日ゴミを拾ったり、見かけたときは子どもたちへの注意を徹底しています。床、カーペット、換気扇、照明については、業者による定期清掃が行われていることが写真入りの報告書で確認できました。	

(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
☒ ある	☒ ある
☐ ない	☐ 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)> 市所有の備品台帳と指定管理者の備品台帳は分けられています。備品台帳と現物の照合は毎年4月に実施しています。照合のときには不具合の有無についても確認しています。3万円以上が備品で、3万円未満が消耗品という位置づけになります。市所有の備品には基本的に市の所有であることがわかるシールが貼られています。市所有の備品については毎年備品の貸借に関する確認が書類で取り交わされています。	

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 揃っている	☒ 揃っている
☐ 揃っていない	☐ 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)> 平成29年度に購入した大型ミラー、空気清浄機、音響機器などの新規備品を確認しました。その他備品台帳に記載されている備品の中から、高額備品であるパソコン2台、10台連結の充電器、給湯器、ルーターの5点を確認しました。	

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
☒ 安全性に関わる損傷等がない	☒ 安全性に関わる損傷等がない
☐ 安全性に関わる損傷等がある	☐ 安全性に関わる損傷等がある
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)> 毎日の部屋の点検や掃除のときに、備品の損傷の目視確認や、実際に触ってみてのグラつきなどのチェックを行っています。平成29年7月にはマージャン卓のガタつきに対し、移動が楽になることも考えあわせ折り畳み式に変更しています。事務所内には安全意識の啓発を図る意味から、法人本社の安全衛生委員会による労災防止標語入選作である「事故は瞬間、無事故は習慣、心にもちたい安全管理」と書いた紙が貼られています。	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 適切に管理している	☒ 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
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)> センターでは、利用者が出したゴミは持ち帰ってもらうようになっており、1階ロビーをはじめ館内にはゴミの持ち帰りのお願いを掲示し周知を図っています。センターの敷地にはゴミ掃除の道具や段ボールや不要となった紙類などの資源ゴミや廃棄ゴミを保管するプレハブ倉庫があります。中は収容が2段になっており、汚臭や汚液の漏れもなく整理整頓されています。	

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
☒ 適切に分別している	☒ 適切に分別している
☐ 適切に分別していない	☐ 適切に分別していない
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)> 「ヨコハマ3R夢プラン」に基づいたゴミの減量に取り組んでいます。「資源ごみ回収BOX」が入り口横にあり、紙類、布類の回収が行われており、いっぱいにならないように整理して収集に来てもらっています。また、ビンやカンなども、廃液があふれたり、周りが汚れていないか日常清掃の一環として点検しています。	

(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
＜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)＞ ●清掃スタッフにより、毎朝のトイレ、廊下、ロビー、図書コーナー、スタディコーナーを中心とした清掃を行い、定期的に専門業者による館内の清掃をおこなうことで、常に館内を清潔に保っています。 ●ノロウイルス感染予防のため、吐しゃ物処理セットを用意し、緊急時の安全・清潔を維持できるようにしています。 ●スタッフによる植栽の手入れに加え、年に二度、専門業者による剪定や養生を行っています。 ●常設している体育室卓球台は、毎日、表面の手入れを行い、利用者から喜ばれています。また、休日の閉館前に、スタッフで体育室床のモップ掛けを実施し、スリップによる転倒防止など、安全性にも配慮しています。 ●施設・設備の維持や衛生を維持するため、定期点検を行っていますが、特に衛生面を考慮して、毎朝、開館前の館内換気を行って、気持ちよく利用していただけるように配慮しています。また、日中においても換気に気を配っています。	＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞ 館長ヒアリング、現場確認 ＜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)＞ 体育室の床の部分的にささくれた箇所を確認し、利用者のケガに繋がる前に迅速に修繕を行っています。2階のスタディコーナーは、6席ずつ背中合わせで計12席の机が壁に向いていますが、真ん中を背の高いグリーン鉢で仕切り、心安らぐ空間を作り出しています。各席には照明やスタッフ手作りの紙製の消しゴムカス入れも用意されています。広い窓からは木々も見られ、開放感が感じられる勉強しやすい環境となっています。

(5) 施設・設備の維持管理全般（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)＞ 料理室は食器類収納や包丁は各作業台に3本ずつ入れるなどの整理の仕方、使用方法、清掃の仕方が写真付きで掲示されており、初めて利用する方でもわかりやすく利用することができます。そば打ちサークルで使うそば打ち棒が10数本あり、これも専用の収納BOXに納められています。和室にある大型のミラーには職員が作った手製の布製カバーかけられており、大切に使われていることがわかります。 ＜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)＞ 1階ロビーの窓際三角コーナーの作り付けの机では、外の景色を見ながら1人でゆっくりと静かに読書ができる落ち着いた空間となっています。このコーナーでさらに安らげるようにイスをよりゆったりとしたものに変え、さらに机の上に季節の小花を置くなどして「リラックスコーナー」と銘打ち、館内やホームページなどでPRしてはいかがでしょうか。

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
☒ 作成している	☒ 作成している
☐ 作成していない	☐ 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)> 「上中里地区センター危機管理マニュアル」を作成し、毎年、研修や防災訓練、事故対応訓練を実施してマニュアルの見直しや改善につなげています。危機管理マニュアルの中の緊急時チェックシートを活用して非常災害時や救急搬送などの緊急時にチェックすべき項目を挙げ対応できるように備えています。	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示されたとおりの防犯業務を実施しているかどうかを確認する。機械警備の場合、当該機械の設置の有無を確認すること。なお、動作異常が起こった場合は、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
☒ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	☒ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
☐ 協定書等のとおり実施していない	☐ 協定書等のとおり実施していない
☐ 評価対象外施設	☐ 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。> ☒ 機械警備 ☐ 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)> 午前、午後の2回と閉館時に巡回チェックリストでチェックしています。閉館後は警備会社に委託して機械警備を行っています。今までに体育館の鉄の扉の誤作動やセンサーカバーの不具合からくる誤作動がありましたが、すぐに警備会社による解除を行っています。	

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
☒ 適切に管理している	☒ 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
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長ヒアリング、現場確認 <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 貸室は貸し出し用のマスターキーを使い、当日の出勤者が開閉をしています。鍵はすべてキーボックスに入れ管理し、保守点検などで貸し出す場合は「鍵貸出票」に記載して管理しています。グランドマスターキーは法人本社と区の担当課に保管しています。年1回は施設内鍵管理簿で現物と照合をしています。鍵の複製や所持者も施設内鍵管理簿に記載しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 定期的に行っている	☒ 定期的に行っている
☐ 定期的に行っていない	☐ 定期的に行っていない
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)> 午前、午後、閉館時に館内と外回りを巡回して点検確認しています。貸室の利用終了後には職員が点検確認を行っています。館内4か所に防犯カメラを設置して、事務室のモニターでロビー、駐車場、スタディコーナー、体育館の様子を確認しています。また、近隣対策として、常勤スタッフが施設外周の点検を行っています。	

(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
☒ チェックしている	☒ チェックしている
☐ 一部チェックに不備がある	☐ 一部チェックに不備がある
☐ チェックしていない	☐ チェックしていない
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)> 施設内外の日常点検は貸室利用後に点検を行う他、トイレ、料理室などはチェックシートで確認をしています。当日の業務終了時は閉館時業務点検リストで漏れがないように確認しています。毎月、安全確保に向け施設管理者点検表を用い点検業務を行っています。特にトイレのベビーシートは乳幼児が利用するためにがたつきがないか、清潔が保持されているかなど項目を挙げ、点検チェックシートで確認をしています。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 全ての職員に実施している	☒ 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
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)> 館長ヒアリング、安全衛生推進会議議事録、研修資料 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 毎月、スタッフミーティング後の安全衛生推進会議でタイムリーな議題を上げ、年度内に繰り返し安全確保のための研修を行っています。研修時に施設内外の危険現場・改善箇所などがないかをスタッフ全員で共有しています。また、3か月に1回、法人本社で行う事故対策研修に館長が出席をしています。	

(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
☒ 全ての職員に実施している ☐ 一部の職員に実施していない ☐ 研修を実施していない	☒ 全ての職員に実施している ☐ 一部の職員に実施していない ☐ 研修を実施していない
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。> ☒ 設置している ☐ 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)> 29年9月 磯子消防署洋光台出張所による講習、30年度は3月に3時間の予定で普通救命士資格のための研修を予定 <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、磯子消防署洋光台出張所指導の下、AED操作について講習を受けています。スタッフ全員が普通救命士資格保持者として利用者の急変対応に応じられるように備えています。	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 体制を確保している ☐ 体制を確保していない	☒ 体制を確保している ☐ 体制を確保していない
評価機関 記述 <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長ヒアリング、現場確認、緊急時連絡表 <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)> 危機管理マニュアルの緊急連絡先は、変更などがないかを中心に毎年見直しをしています。各種連絡網は事務所内に掲示し、最終報告先を区役所担当課にしています。また、個人情報保護に配慮してスタッフの個人名のあるものは配布しています。	

(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
☒ 評価対象施設であり、作成している	☒ 評価対象施設であり、作成している
☐ 評価対象施設だが、作成していない	☐ 評価対象施設だが、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
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)> 30年12月に消防(火災、地震)計画書を作成しています。30年9月に地区センターが補充的避難場所として指定され、磯子区と契約に至りました。災害用備蓄は区役所から届くことになっていますが、職員用として3日分の備蓄を用意しています。	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 実施している	☒ 実施している
☐ 実施していない	☐ 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)> 平成30年度は利用者も参加した避難訓練「避難訓練ロビーコンサート」を実施しています。マニュアルに基づき、磯子消防署の指導の下、初めて事業実施中に行った避難訓練は参加者から好評でした。	

(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)> 指定管理者の危機管理意識が高く、職員全員が普通救命士資格取得しています。今年度は磯子消防署洋光台出張所指導で利用者も参加をしたロビーコンサート時の避難誘導訓練を行い、参加者からも好評でした。施設が全館バリアフリーではないため、トイレの段差の注意マークや大型の姿見には、安全にも配慮して職員手作りの布製のカバーをつける配慮をしています。 <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)> 昨年9月、磯子区の補充的避難場所に指定されていることから、今後想定される課題に向け、地域の支援が必要な高齢者の人数把握や、災害時の医療や介護の支援体制に向けた連携先の確保、また、その際に、利用する方が横になる寝具などの用意等区と検討されてはいかがでしょうか。

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

① 協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 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
評価機関 記述	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 職員体制は日中、常勤職員の館長、副館長1名、コミュニティスタッフ2名、クリーンスタッフ1名(午前勤務)の職員配置、夜間は常勤1名、非常勤のスタッフ1名を配置しています。夜間は通常の職員配置に比べ1名少ない人員ですが、利用者サービスが低下することなく対応しています。	

② 協定書等のとおりに開館しているか？

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

※指定管理者の責に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
☒ 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
評価機関 記述	
<協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③ 事業計画書・事業報告書を公表しているか？

※館内で公表しているかどうかを確認する。希望者のみに閲覧させている場合、事業計画書や事業報告書を閲覧できる旨をポスター等で周知していれば、公表していると判断する。

※ホームページでも公表している場合は、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 公表している	☒ 公表している
☐ 公表していない	☐ 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)> 事業計画、事業報告書はホームページに公表しているほか、受付窓口に掲載できる旨を周知しています。 <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 事業計画書・事業報告書は受付窓口に掲載の案内をしているほか上中里地区センターのホームページでも公表しています。そのほか、利用者会議の会議録を館内に配布用として置き、透明性の高い運営をしています。	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 作成しており不備がない ☐ 作成しているが不備がある ☐ 作成していない	☒ 作成しており不備がない ☐ 作成しているが不備がある ☐ 作成していない
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)> 毎年全員対象に必要な研修に基づき研修計画を立案し、毎回の研修に安全衛生に関する研修を取り入れてます。その時々業務日誌で課題となったものをテーマに上げて職員間で検討をし、共有しています。	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 全ての職員に実施している ☐ 一部の職員に実施していない ☐ 研修を実施していない	☒ 全ての職員に実施している ☐ 一部の職員に実施していない ☐ 研修を実施していない
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)> 館長ヒアリング、業務日誌、研修報告書 <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、人権、防災、防犯、マナー、安全衛生、事故防止など全員を対象 <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)> 年間研修計画に基づいた研修に加え、毎月のスタッフミーティングの後に業務日誌で事例などが上がったものをテーマに研修をしています。体育館の個人利用のトラブル対応も研修の一つです。	

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
<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)> ●休館日には職員、スタッフ全員で研修を行っています。研修受講は勤務時間として管理し、研修テーマは年間計画に沿って実施しています。 ●普通救命研修は職員・スタッフ全員、防火管理研修は館長が受講しています。受講費は全額地区センターが負担しています。 ●市、区主催の研修会のうち、テーマを選定して職員が随時参加しています。また、内容によっては民間主催の研修会に参加することも検討します。 ●研修会講師は、市、区の職員や専門家をお願いする場合と、資料を取り寄せて職員が行う事もあります。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長ヒアリング、研修記録、業務日誌 <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)> 休館日を利用した全員研修を毎月行うほか、感染症対策の指導者研修やごみゼロ推進委員研修など必要な外部研修を受講しています。研修は勤務扱いで外部研修の受講費用負担もあります。人権研修や普通救命講習は外部から講師を招いて行っています。

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
☒ 情報共有している ☐ 情報共有していない	☒ 情報共有している ☐ 情報共有していない
評価機関 記述 <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長ヒアリング、業務日誌 <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)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 外部の研修に参加した資料の回覧や配布、毎日の引き継ぎ時に報告をし、研修内容を職員間で共有しています。	

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
☒ 作成し、活用している ☐ 作成しているが、活用していない ☐ 作成していない	☒ 作成し、活用している ☐ 作成しているが、活用していない ☐ 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> スタッフ業務マニュアルを活用して窓口対応を行っています。今年度からインターネットでの予約ができるようになり窓口業務の軽減はありますが、電話などの問い合わせや、予約操作を案内するためにも、業務に精通していることが求められています。	

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)> ●新人はベテラン職員・スタッフとOJTによる研修を行い、日常業務を通じてスキルアップが早期に図れるよう配慮しています。 ●情報の内容により、朝礼時、引き継ぎ時、随時、研修時を活用していますが、その都度内容を精査して情報の伝達と、共有が徹底できるようにしています。また、全員で議論すべき内容は全員による研修会で議論の時間を確保し、徹底的に検討して改善に結びつけるようにしています。 ●センター委員会・利用者会議・安全衛生管理者会議棟で話し合われた内容は、休館日研修でスタッフ全員に報告することで、職員の資質向上と情報の共有を行っています。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長ヒアリング <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)> 新人研修は常勤スタッフが中心となり、予約業務や基本的な業務を中心に2～3日かけて行い、その後はOJTによる研修を継続的に行っています。朝のミーティングや夕の引き継ぎ時、連絡ノートを活用して情報の共有に努め均一なサービスで対応することに努めています。

(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
☒ 整備している ☐ 整備していない	☒ 整備している ☐ 整備していない
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)> 個人情報取り扱いマニュアルを全員に配布し、職員研修で周知徹底を図っています。また年1回マニュアルを更新しています。	

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
☒ 明確化し、周知している ☐ 明確化しているが周知していない ☐ 明確化していない	☒ 明確化し、周知している ☐ 明確化しているが周知していない ☐ 明確化していない
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、明確化しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 全ての職員に実施している ☐ 一部の職員に実施していない ☐ 研修を実施していない	☒ 全ての職員に実施している ☐ 一部の職員に実施していない ☐ 研修を実施していない
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)> 年1回に全職員に対して研修を実施するとともに、理解度チェックテストを行っています。また採用時に個人情報保護について誓約書を取り、個人情報保護の意識付けを行っています。	

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
☒ 全ての職員から取っている ☐ 一部の職員から取っていない ☐ 取っていない	☒ 全ての職員から取っている ☐ 一部の職員から取っていない ☐ 取っていない
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)> 入職時に加え、毎年全職員から誓約書をとっています。	

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
☒ 適切に収集している ☐ 適切に収集していない	☒ 適切に収集している ☐ 適切に収集していない
評価機関 記述 <適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 個人情報収集にあたっては必要最小限の、氏名、年齢、区内・区外、連絡先の範囲で収集しています。	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 適切に使用している ☐ 適切に使用していない	☒ 適切に使用している ☐ 適切に使用していない
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)> ヒアリングにおいて、個人情報の扱いは、どのような場合においても本人の承諾を得ないで使用することは皆無との答えを得ています。	

※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
☒ 適切な措置を講じている ☐ 一部適切な措置を講じていない ☐ 適切な措置を講じていない	☒ 適切な措置を講じている ☐ 一部適切な措置を講じていない ☐ 適切な措置を講じていない
評価機関 記述 ＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞ 館長ヒアリング ＜一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)＞ ＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞ 個人情報保護の観点から利用者にFAXなどを使い直接情報を送ることはありません。区の担当課に送る時もパスワードを入れています。個人情報の入った書類などは施錠できる金庫に保管し、使用後はシュレッダーにかけて廃棄しています。法人本社が「個人情報保護マネジメント」「情報セキュリティマネジメントシステム」認証を取得し、個人情報の保護に努めています。	

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
☒ 適切に作成している ☐ 一部適切ではない書類がある ☐ 適切に作成していない	☒ 適切に作成している ☐ 一部適切ではない書類がある ☐ 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 法人本社から提供されたシステムを使い会計システムを構築しています。地区センターで扱うのは小口現金のみです。自主事業経費や利用料金収入、雑収入は入出金表に記載して明確になっています。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 役割分担を明確にしている	☒ 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 (具体的に:)
☐ 仕組みを設けていない	☐ 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)> 館長、副館長ヒアリング、資料(現金取り扱いフロー、現金出納帳) <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 経理責任者を館長として、経理担当の副館長が帳簿管理を行い、相互けん制の仕組みを構築しています。	

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
☒ 明確に区分している	☒ 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
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長、法人担当者ヒアリング <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)> 法人本社の会計システムで、本社からメール(PDF)で請求書が送られてきます。翌月の10日までの間に法人本社の担当者宛に請求書出納帳をエクセルファイルに変換してメールで提出しています。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。
なお、法人等の本部等で管理されている場合でも、コピー等により必ず伝票を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 存在する	☒ 存在する
☐ 存在しない	☐ 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)> 科目別集計表から利用料金収入、講師謝金、ニーズ対応費をピックアップし、伝票の存在を確認しています。	

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
☒ 適切に管理している	☒ 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
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長、法人本社担当ヒアリング <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)> 館長はキャッシュカードのみを保管しています。通帳、印鑑はすべて法人本社で保管しています。	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 目的に沿って支出している	☒ 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
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長ヒアリング、現場確認、サービス向上及び経費節減努力事項報告書 <目的に沿わない支出がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者から要望の多かったインターネット関連の設備を充実させるためにWi-Fiや携帯の充電器、Webでの予約システムの導入が実現しています。また、体育館の利用が多いため、ヨガやフラダンスなどを和室や会議室で行う為、大きな姿見を購入し、利用者から好評を得ています。ロビーに音響設備がないためアンプなどの音楽機器を購入し、ロビーコンサートやクリスマスのJAZZコンサートが実現して多数の方が来場しています。	

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
<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)> ●指定管理者である(株)清光社が利用している全社の事務用品、日常備品の供給ルートを活用することにより、経費の節減に努めています。 ●(株)清光社の技術管理部の支援を得て、設備等の簡単な修理は内製することで早期解決と経費の削減を図っています。また、修理業者も全社的な取扱経験から、ローコストで実施できるような業者を選定し、補修価格によっては相見積もりを行うなど、経費節減の努力をしています。なお、備品購入も同様なプロセスで実施しています。 ●横浜市省エネ管理基準に基づいて、冷暖房機の温度設定、電灯の間引き、こまめに消灯を実施していますが、LED照明の切り替えを促進するなど、効果的な省エネ対策にも取り組んでいます。 ●毎月、収支決算書により経理担当が予算との差異をチェックし、経費管理を行い、歳費の管理を強化しています。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長ヒアリング、現場確認 <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)> 指定管理者(本社)の供給ルートを活用して、日常備品、事務用品などの消耗品の経費節減に努めています。また、施設設備や備品の経年劣化などに対しても小破修繕などできることは職員が担い、法人本社の技術支援の活用など修繕費の節減に努めています。また、利用者の理解の下、冷暖房温度の設定・こまめな消灯や間引き照明、LED照明への順次切り替えなどを行っています。

(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
☒ 全て反映されている ☐ 一部反映されていない項目がある ☐ 全て反映されていない ☐ 前年度評価で改善する項目が無い	☒ 全て反映されている ☐ 一部反映されていない項目がある ☐ 全て反映されていない ☐ 前年度評価で改善する項目が無い
評価機関 記述	
<反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 毎年、区からの指摘事項もなく安定した運営を行っています。館長以下全職員の丁寧な対応や数多い自主事業など高い評価を得ています。利用者の声を反映したインターネット環境の整備や、読書活動推進目標に基づいた新規図書の継続的な購入や、磯子図書館との連携も意欲的に行っており、読書活動拠点としての役割を担っています。開館30年が経過し、建物の老朽化などには、区と連携した修繕計画の実施などに取り組んでいます。	

※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。

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 年に1回以上は協議している ☐ 協議されていない	☒ 年に1回以上は協議している ☐ 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)> 館長ヒアリング <協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 区の担当者とは2か月毎にモニタリングをして課題を抽出し改善に向けた話し合いを行っています。	

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
<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)> ●毎年期首(4月)に上中後地区センターの運営方針を確認すると共に、その中で今年度の目標を設定しスタッフ全員に周知徹底しています。 ●毎年自己評価票を作成し、その結果を磯子区地域振興課へ報告しています。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長ヒアリング、法人本社担当者ヒアリング <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)> 毎年区の「地区センター管理運営点検報告書」の公表においても、利用者への安全・安心な管理運営が図られているとの高い評価を受けていますが、それに甘んじない姿勢があります。毎年の自己評価表では各項目に辛口の評価をし、課題を抽出して今年度の目標設定を行っています。

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者の安心・安全に配慮した丁寧な施設運営と多種多様な160以上の自主事業は特筆ものです。民間企業法人である指定管理者の危機管理意識は、職員全員の普通救命士資格取得などに生かされています。また経費削減から夜間帯の施設利用に合わせた職員配置をしています。区の担当者と毎月定期的に施設運営のモニタリングを行い課題を抽出して迅速な対応をしています。 <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)> 利用者が使用する印刷機やコピー機に、個人情報の含まれる住所録や個人あての私信などがないかの注意喚起が必要です。印刷機前に注意を促すよう原稿の置忘れなどがないようにとポスターを張るなどの工夫が望まれます。またWEBでの予約ができるようになったことから空き部屋情報も合わせてインターネットで確認できるシステム作りやデジタルサイネージと連動した活用なども今後益々期待されます。

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<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)> ●磯子区の提唱する「いそっぴゴールデンウィーク」、「いそごまつり」に参加し、他の公的施設と連携して区民生活を応援しています。 ●県、市、区からのポスター掲示、チラシの配架要請に対して、限られたスペースの中で優先的に配置し、行政の広報活動に協力しています。 ●区民活動支援センターによる活動紹介パネル展に出展し、活動を支援しています。 ●行政から推奨されている「緑のカーテン」や、「インクカートリッジ里帰りプロジェクト」も積極的に協力しています。 ●障がい者施設パン販売の場所を提供し、障がい者の社会活動の支援をしています。 ●磯子区役所が主催される研修会や自治会、子供会の地域活動に、優先的に研修会場を提供しています。 ●自治体選挙において選挙管理委員会の要請により、立会演説会会場として会議室を提供しています。 ●毎年、狂犬病の予防接種会場として、駐車場を提供しています。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長ヒアリング、事業計画書、事業報告書 <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)> 磯子区運営方針に基づき、地域住民、行政、地区センターが一体となり、活気がある、安全・安心に暮らせるまちづくりへの貢献を基本姿勢とした施設運営をしています。区の「いそっぴゴールデンウィーク」事業や、青少年指導員との共同事業、区の環境を考える会との共同事業など区と連携した事業も多く企画しています。地域の独居高齢者対象のふれあい昼食音楽会は介護予防の観点からも地域の活性化につながる事業になっています。
<②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)> ●地区センターの立地が最寄駅からバスを利用しなければならぬ場所にあり、車での来館希望者が大変多い施設です。駐車場は8台＋障害者用スペース1台分しかなく通常は完全予約制で、予約なしの車での来館はお断りしています。 ●立地条件の不利な状況ではありますが、地元地域との結びつきは年々強固になりつつありますので、固定ファンを大事にしつつ、新しいファンの拡大に邁進します。 ●幼稚園、小学校、学童保育の若いお母さんたちと連携し、子育て支援を意識した自主事業を拡大し、地域密着型地区センターを目指します。 ●近年、卓球・バドミントン・バスケットボールと言った運動系のサークルが増え、体育室の利用率が伸びています。また、健康マージャンやカラオケ、音楽関係の利用も伸びています。ただ、学生数が減ってきている関係で、個人利用での来館者数が減少傾向にあります。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長ヒアリング、現場確認、事業計画書、事業報告書 <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 幼児から高齢者までを網羅した160以上の自主事業は、多世代交流事業や区と連携をした子育て支援相談会の通年実施、アウトリーチ活動の老人施設慰問事業の音楽会など幅広い分野と年齢層を対象にした魅力ある企画をしています。館長以下全スタッフが地区センターに愛着を持ち、鏡掛けや、子供の遊具入れなどを勤務時間外に手作りして利用者が安心・安全に施設利用できるよう随所に配慮しています。 <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)> 夜間スタッフの安全と負担軽減を考慮して、9台分の駐車場のうち8台分を近隣の理解を求め、時間貸し駐車場の導入を専門家に相談して検討をされてはいいかがでしょうか。また、近隣の小中学校と連携した学習支援や、ふれあい昼食会参加者などの事業参加者で援助が必要と思われる方を、地域の包括支援センターなどと連携して支援する体制を構築されることを期待します。