

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市杉田地区センター等  
評価シート

評価機関名：横浜市立大学CSRセンター

平成29年12月

## 目次

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

## 評価結果の総括

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

	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>当地区センターは、地域の各団体から横浜市に対して、建設に関する数回の強い要望の結果、平成5年に京急杉田駅ビルに開館しました。</p> <p>地域にとっては長年待ち望んでいた施設であることから、地域の方々の施設への愛着は強く、地域の皆様にご利用いただくとともに、地域各種団体の情報交換の場として利用されています。</p> <p>1 連合町内会、民生児童委員連絡協議会、消費生活推進員、保健活動推進会などの各種地域団体が定例会等で使用しています。</p> <p>2 区幼保小教育交流事業、区学校警察連絡協議会など児童・生徒に関わる地域の会議等でも使用されています。</p> <p>3 プララ杉田広場を利用した様々な地域イベント(音楽会など)の練習会場や控室として利用され、地域との一体感の醸成に寄与しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 地域及び地域住民との情報交換</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・館長が杉田地区連合町内会に毎月出席し、区からの連絡や地区センターの情報提供をしている点。</li> <li>・地区センターニュースを毎月89箇所へ2,025部配布し、地区センターのない洋光台地区連合町内会に配布している点。</li> <li>・館長がグループホームみなみ杉田と連携を持ち、運営會議に参加している点。</li> </ul> <p>(2) センター委員会等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・例年10月に年度第2回の地区センター委員会を開催していましたが、利用者懇談会の意見や11月20日から1カ月間属性記入を加えたアンケートをとるので、そこで出される課題に対応するために、年明けの2月に委員会を開催することに変更した点。</li> </ul> <p>(3) 地域及び地域住民との連携全般</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「いそピヨ」主催の「こそだてフェスタ」で、他の福祉施設団体と協同で施設の展示や事業内容を紹介し、若い母親の孤立や悩みの解消に貢献している点。</li> </ul>
II ・利用者サービスの向上	<p>【特徴的な取組】</p> <p>利用者の視点に立ったサービスの提供を行うため、</p> <p>1 利用者アンケート調査や利用者会議を通して利用者のさまざまな声を収集し、利用受付方法の改善など、運営方法の改善や要望のあった備品の整備に努めています。</p> <p>2 「利用者の声」に関しては、できるだけ早く回答を作成して館内に掲示している。特にスタッフの応対に関する内容については、直ちに注意喚起の文書をスタッフに回覧し、"苦情ゼロ"を目指しています。</p> <p>3 協会研修以外にもスタッフ研修を実施し、親切でわかりやすい応対、利用者への挨拶の励行、笑顔による応対をめざしています。</p> <p>4 新刊図書のリクエストの受付や一部の会議室を学習室として開放するなど、利用者の利便性向上に努めています。</p> <p>5 自主事業終了後、引き続き活動継続を希望するグループには、1年間優先的に部屋の確保が出来るよう配慮し、グループ育成に努めています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2) 利用者アンケートの実施・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ロビーに軽い食事が食べられるコーナーを作つてほしいという要望に対応した点。</li> </ul> <p>(5) 自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成29年度計画39、ワンパク11、平成28年度計画45、ワンパク11にのぼる事業を展開している点。</li> <li>・テナント内他施設と連携して出張講座をしたり、地元向けに子供向け講座を行っている点。</li> </ul> <p>(7) 広報・PR活動</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・杉田地区センターニュースを、配布先の館内掲示用、掲示板用、回覧用、配布用の目的別に、A3・B4・A4カラーまたは白紙印刷にして利用者の視認性や配布先の利便性に応じている点。</li> </ul> <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者アンケートには、「情報はすべて統計的に処理され、調査結果から個人が特定されることはない」旨、また「利用者の声」には、「当該文書を目的以外で使用しないこと」「収集した個人情報は適切に管理する」旨を明記することが望まれる。</li> </ul>
III ・施設・設備の維持管理	<p>【特徴的な取組】</p> <p>安全で清潔な施設を確保するため、日常的に職員、スタッフが施設内の安全点検を行うとともに、設備の定期点検、定期清掃、保安警備を業者に委託しています。</p> <p>2 それ以外に、空調機の点検、自動扉開閉装置の保守点検などを定期的に実施し、利用しやすい施設の維持に努めています。</p> <p>3 さらに、室内環境を良好に保つため、ロビーに加湿器(冬季)、乳幼児と保護者の遊び場である「ブレイルーム」には加湿空気清浄器を配置し、利用者からは好評を得ています。</p> <p>4 職員の日常点検により気付いた施設の破損については、できるだけ早く修理し、利用者の満足度向上に努めています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 協定書に基づく業務の遂行</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・外注の日常清掃に加え、スタッフが「月末清掃」を分担して年間を通じて実施している点。</li> </ul> <p>(2) 備品管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・工芸室の電気炉に高熱注意の掲示と耐震サポートを実施している点。</li> </ul> <p>(3) 施設衛生管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ロビーに、古紙、プラスチック製品、プラスチック包装・容器の分別見本を展示している点。</li> </ul> <p>(4) 利用者視点での維持管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・女子トイレを洋式・ウォッシュレット付きに改造し、ブースが狭いので、既存のブース面に合わせて45cm拡張した点。</li> </ul> <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・館内空調は機器交換済のレクホール以外経年劣化に伴う配管故障のため使用を停止しているが、従前に引き続きビル管理会社および区所管部局と綿密な情報交換を行うとともに、利用者に対して適切かつ適時的な情報開示をホームページやSNSなども活用して進めるとよい。</li> </ul>

	<b>指定管理者 記述(400字以内)</b>	<b>評価機関 記述(400字以内)</b>
<b>IV ・緊急時対応</b>	<p><b>【特徴的な取組】</b></p> <p>1 利用者の安全確保は施設の管理・運営の中核を成すものである。事故の未然防止はもちろん、火災発生時には迅速かつ適切な対応ができるよう必要なマニュアルを整備し、職員・スタッフ間で情報を共有しています。</p> <p>2 事務室内に事故発生時の連絡網、対応手順を掲示し、職員・スタッフが迅速に対応できる体制を整えています。</p> <p>3 契約している警備会社と密接な連携を図り、緊急時に迅速な対応が取れるよう体制を整えています。</p> <p>4 スタッフ研修においては、緊急時における対応や避難誘導、緊急時のマニュアルの確認を行い、日頃から体制強化に努めている。また、プララ杉田全館の火災訓練にもテナントの一員として参加しています。</p> <p>5 新採用職員には救命救急(AED)研修を受講させています。</p> <p>6 当館は、地震による津波発生時の「避難場所」に指定されており、発災時には区との連携による円滑な施設運営に努めています。</p>	<p><b>【評価できると感じられる点】</b></p> <p>(2) 防犯業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・鍵の管理について開館・閉館の手順書(H29.6)を作成し「鍵管理ファイル点検記録表」で実施・管理している、又定期的に月末に管理責任者が点検している点。</li> </ul> <p>(5) 防災業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・磯子消防署による「火災発生時の避難訓練」「消火栓の使い方」「消火器の使い方」「避難誘導アナウンスの練習」「避難経路の実施」きめ細かい多数の実施訓練を行った点。</li> </ul> <p>(6) 緊急時対応全般(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・監視カメラが6台設置され、特に子どもが多く集まり、人の動きが速い部屋「レクリエーションホール」が大きな画面になっていて職員の目が届くようになっていた点。</li> <li>・冷蔵庫には電源配線とアース線が設置され、感電による人体の安全が確保されていた点。</li> </ul> <p><b>【参考意見】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・避難訓練の記録やスタッフミーティングの議事録はとられていますが計画から始まりPDCAを回すような書き方になるとよい。</li> </ul>
<b>V ・組織運営及び体制</b>	<p><b>【特徴的な取組】</b></p> <p>1 館長1名、副館長2名の常勤職員は早番、遅番のローテーション勤務であり、スタッフ(10名)は、5名ずつA、B班に分かれ、午前・午後・夜間の3交代勤務で運営しています。</p> <p>2 各スタッフは「業務日誌」に勤務時間内の出来事を記入し、申し伝え事項の伝達や情報共有がスムーズに進むよう努めています。</p> <p>3 個人情報保護については、個人情報保護法の改正に合わせ全員に研修をおこない、法令順守や個人情報保護について学ぶとともに、「個人情報取り扱いマニュアル」を整備し、情報取り扱いに誤りがないようにしています。</p>	<p><b>【評価できると感じられる点】</b></p> <p>(1) 業務体制</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「開館準備手順書」に従い開館し、業務日誌に開館時間を記録している点。閉館時も「閉館手順書」により実施している点。</li> </ul> <p>(3) 個人情報保護・守秘義務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・H29.5.30改正後の個人情報保護法に基づく、新しいマニュアルを用いてH29.6.1に職員全員に研修し、アルバイトにも研修資料を説明した点。</li> </ul> <p>(4) 経理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「ニーズ対応使途一覧」は定期購読の新聞、図書購入、その他に分けて記述し、管理を容易にしている点。</li> <li>・ニーズ対応費の執行状況について、他費目を含めて期中の予実管理をおこなっている点。</li> </ul> <p><b>【参考意見】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・期中の收支予算差異分析では、差異の原因分析のみならず、通期の予算目標達成への具体的なアプローチについても併記すると有効性が高まるものと思われる。</li> </ul>
<b>VI ・その他</b>	<p>1 市役所ごみゼロと市のごみ減量施策に協力し、ごみの持ち返りを案内しています。</p> <p>2 区内各施設が参加する区主催の「いそっぴゴールデンウイークスタンプラリー事業」にも積極的に参加し、関係施設との連携を深めています。</p> <p>3 毎年実施している「地区センターフェスティバル」を磯子まつり応援イベントと位置付けて実施しました。</p> <p>4 震災など発災時(津波避難施設)には、市や区の要請に応じた協力体制を構築し、状況に応じた対応に努めています。</p> <p>5 自主講座からサークルを立ち上げる手助けし、適正なアドバイスや部屋の優先手配のサポートを行い、部屋の稼働率向上を目指しました。</p> <p>6 軽微な修繕は直営で行い、経費縮減を行っています。</p>	<p><b>【評価できると感じられる点】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・館内にゴミ箱を置かず、資源削減の啓蒙を行っている点。</li> <li>・磯子区内の32施設が合同で行う「第8回いそっぴゴールデンウイーク2017」(4月22日(土)~5月7日(日))に協力し、スタンプラリーを実施した点。</li> <li>・館内掲示物については「健康・医療」「防災」「県会・市会・区会」「県・市・区からのお知らせ」などの分類ごとに整理したうえで、利用者の動線を考慮したゾーニングされた掲示がなされている点。</li> <li>・地元のボランティアグループによる獅子舞を毎年受け入れている点。</li> </ul> <p><b>【参考意見】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「駅直結共同事業ビルの1テナント」という特性を活かし、他のテナントとの共同主催事業など、当センターならではの多様性ある事業をさらに増やすとよい。</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
<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)>  1 当センターでは、連合町内会や民生児童委員の会議が定期的に開催されており、この機会を情報交換の場として活用しています。 2 毎年11月から12月にかけて、当センターの来館者を対象にアンケート調査を実施し、いただいた意見をもとに運営の改善に努めています。 3 地区センターニュースの自治会掲示板への掲示を依頼し、情報発信を行うとともに、地域の小学校、保育園などで開催される行事のチラシ、近隣自治会やプララ広場でのイベント情報の館内掲示やタウン誌の館内配布などにより、当地区センターは地域情報発信の場として活用されています。 4 青少年指導員と共に開催して自主事業を実施するだけでなく、地域のグループホームや近隣小学校の運営協議会への参画、昨年度末に開所した近隣の「親と子の集いの広場」との相互交流など、地域の方々との連携を深めています。	<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)>  資料「館長日誌(平成29年度)」「杉田地区センターニュース12月号」、「同配布状況表(H29.4.)」 <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  ・館長が杉田地区連合町内会に毎月出席し、区からの連絡や地区センターの情報提供をしている点。 ・地区センターニュースを毎月89箇所へ2,025部配布し、地区センターのない洋光台地区連合町内会に事業案内のため配布している点。 ・館長がグループホームみなみ杉田と連携を持ち、H29.9.26運営会議に参加している点。 ・区家庭支援課を事務局とする上笹下地区子育て支援連絡会に出席レイベントを実施した点。

## (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 <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)>	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「平成29年度第1回杉田地区センター委員会議事録(H29.5.25開催)」およびヒアリング <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)> <ul style="list-style-type: none"> <li>例年10月に年度第2回の地区センター委員会を開催していたが、利用者懇談会が10月にあり、アンケートが11月20日より1ヵ月間新しい属性記入を加えてとる。そこで出される課題に十分対応するために、年明けの2月に開始を変更することを地区センターより提案した点。</li> <li>地区センター委員会委員より利用者アンケートに年齢欄を設けることへの提案があり課題とした点。</li> </ul>	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「H29年6月発送文書 杉田地区センター委員会及び利用者懇談会について」 <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)> <ul style="list-style-type: none"> <li>第1回地区センター委員会での課題である「地区センター委員会の日程変更」について、センター委員会の同意を得て実施する点。</li> <li>地区センター委員会委員からの意見である「利用者アンケートへの年齢等の属性記入」を「利用者の声」アンケートに採用した点。</li> </ul>	

(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)> <ul style="list-style-type: none"> <li>子育て活動を支援しており、            ①H29.11.6「いそピヨ」主催でJA横浜磯子支店で開催された「こそだてフェスタ」に、区の保育所、幼稚園、ケアプラザ等福祉サービス団体と協同して参加し、施設の展示、事業の紹介などを各施設が出し合い、若い母親の孤立の解消や悩みの解決を支援している点。            ②「いそピヨ」が主催するP-1クラブ(親子体操サークル)開催の活動場所として会場を提供している点。</li> <li>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;</li> </ul>

## II. 利用者サービスの向上

### (1) 利用者会議

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

※議事録により確認する。

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

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「利用者懇談会議事録(平成29年10月11日)」、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)>	

### 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「利用者懇談会議事録(平成29年10月11日)」、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)>

・講座の立ち上がりのサークルの部屋年間優先利用期間を半年にできないかという意見に対して、検討することとした点。

## (2) 利用者アンケート等の実施・対応

### ①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない

評価機関 記述

<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)>  
「横浜市杉田地区センター利用に関するアンケート」(平成28年11月14日～12月5日実施、250枚配布、184枚回収、回収率73%、質問項目数6)

<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)>

・施設のアンケートのほか、自主事業のアンケートも実施している点

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「アンケート結果(自由記載分)H28.12」、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)>	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「アンケート結果(自由記載分)H28.12」、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)>	
・工芸室にメトロノームを購入してほしいという自由意見に対して、H29.1/31に購入した点(ニーズ対応費)。 ・ロビーに軽い食事が食べられるコーナーを作ってほしいという要望に対して、軽食コーナーをH29.6/16に設置した点(ニーズ対応費)。	

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)> 資料「利用者の皆様へ(アンケート結果報告)H29.12.25」、ヒアリング <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・3カ年の回答結果の推移をまとめて掲示している点。	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

※ポスターの掲示やちらしの配布、ホームページなどでの情報提供について、目視により確認する。なお、指定管理者名や期間が情報提供されていない場合があれば、一部不備と判断する。

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)> 「杉田地区センターご利用者の声」の箱が事務室前にある	
<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「苦情対応の流れ」、ヒアリング	
<仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 事務室脇のロビーに「苦情対応の流れ」が掲示されている。	
<周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

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

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「利用者の声(H29.6.14、7.22)」、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)>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 「利用者の声」への回答をロビーに掲示している	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

#### (4)公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&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 施設の利用案内と自主事業の案内は、受付のほかに複数の掲示をするなど、人の目に入るようになるとともに、地域グループのサークル活動の案内チラシもロビー内の目立つ箇所に掲示しています。</p> <p>2 地区センターニュースは、毎月、自治会掲示板だけでなく、周辺の市民利用施設など他の施設にも配布しています。一昨年からプラテ杉田1階にある東急ストアのレジ近くに配架を依頼し、広くPR・広報に努めています。</p> <p>3 新刊図書に関しては、図書コーナーに新刊の帯のコピーを掲示し、あわせて前月の新刊リストも掲示して、利用者が図書を選択しやすいよう工夫しています。</p> <p>4 利用者からの要望を受け、周辺の市民利用施設についても毎月の行事予定表を掲示しています。</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「杉田地区センターニュース配布状況(平成29年4月現在)」、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用案内が館内3か所に置かれている点。</li> <li>・地区センターニュースを区内89か所2025部に配布している点。</li> </ul>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

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

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる <input 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)>	

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)> 資料「ご利用案内」(「利用申し込みの流れ」)、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)>	
・登録団体については、利用の2ヶ月前の同一週同一曜日から先着順で受付している点。	

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「個人情報保護 管理マニュアル」、ヒヤリング <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)>	
・「個人情報保護 管理マニュアル」平成29年度第一回スタッフ研修会(H29.4.20) 職員全員(13名)出席している点。	

## (5)自主事業

### ①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「自主事業報告」(平成22年～28年度)、「自主事業計画書ワンパク含む」(平成24年～29年) <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)> ・平成29年度計画39、ワンパク11、平成28年度計画45、ワンパク11にのぼる事業を展開している点。 ・テナント内他施設と連携して出張講座をしたり、地元向けに子供向け講座を行っている点。 ・講座からのサークル化も積極的に推進している点(平成28年度は8サークル設立支援)。	

### 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つた場合など合理的な理由があり、行政と協議のうえ、計画を変更したものは実施されていると判断する。その場合は、変更内容と変更した理由を明らかにすること。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)>	
平成28年度：講師都合による講座内容変更および参加者数が少ないことによる講座中止 平成29年度：企業からの提案事業およびアンケートなどからの新規事業を追加開催	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・講座終了後も一人での講座参加者同士の交流が生まれている点。 ・自主事業アンケートを実施している点。	

## (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 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 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"/> 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)> 資料「購入希望図書」綴り、ヒアリング <利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・新規購入に当たっては、購入希望図書(利用者)、中央図書館から来る情報、インターネット、日販速報を組み合わせている点。・登録者6251人、13257冊貸し出し、購入数314冊、蔵書11995冊を有する点(H29.3.31)。・磯子区読書活動推進巡回サービスの展示への協力を行っている点。・利用者の興味を引くよう、新刊本については帯を模造紙に貼り付けて展示している点。	

## (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)>  1.施設の利用案内、自主事業の案内は利用者がいつでも手に取れるよう、受付だけでなく、複数の掲示ポックスに置くと共に、地域グループのサークル活動の案内チラシもロビー内に掲示しています。 2. 地区センターニュースは、毎月、4地区連合町内会、53町内会・自治会へ掲示板用181枚・回覧用1,282枚を配布しているだけでなく、周辺の市民利用施設9か所に190枚配布しています。また、プララ杉田1階にある東急ストアにも100枚、配布しています。 3. 区広報紙、タウンニュース、某住宅情報誌にも講座案内の掲載を依頼し、事業のPRに努めています。 4. ホームページでは、施設の利用・新館図書案内・自主事業について最新情報を利用者に提供しています。 5. センター利用サークルの活動風景や公開可のジャンル別サークル一覧を館内に掲示し、利用者に情報を提供しています。 6. 屋外の掲示板に、事業案内を掲示しています。	<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)>  資料「杉田地区センターニュース12月号、プララ入口掲示板、HP、広報よこはま、いそつな12月号」 <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)> ・杉田地区センターニュースを、配布先の館内掲示用、掲示板用、回覧用、配布用の目的別に、A3・B4・A4カラーまたは白紙印刷にして利用者の視認性や配布先の利便性に応じている点。 ・杉田地区センターニュースを連合町内会66箇所、町内会5箇所、プララ内及びセンター内4箇所、区その他指定管理者施設等9箇所、その他5箇所と89箇所に配布し、地元を始め多岐にわたってPRしている点。

## (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>1 共用エレベーター出口と館入口のスペースが狭いことから、開館時間前に来館した利用者の方々には8時50分にロビーに入っていただき、9時からの受付前に新聞の購読やロビーでの待機をお願いしています。      2 協会主催の「接遇研修」やセンター研修により、「言葉遣い」や「職員としての心構え」について学び、日頃から注意を喚起しています。      3 職員の名札のウラには、「スタッフ標語」(笑顔で対応、施設の整理・整頓、真摯な態度)を記入したカードを入れ、日頃から利用者サービスを徹底しています。      4 受付には、「スタッフ標語」「接客8大用語」を掲示し、日頃からスタッフが勤務するにあたり意識できるようにしています。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>認知症の利用客が増加しているため「認知症の人と接する時のマニュアル(平成29年9月)」を作成し、掲示し、活用している点。・協会主催の「接遇研修」やセンター研修により、「言葉遣い」や「職員としての心構え」について学び、日頃から注意を喚起している点。・職員の名札のウラには、「スタッフ標語」(笑顔で対応、施設の整理・整頓、真摯な態度)を記入したカードを入れ、日頃から利用者サービスを徹底している点。</li> </ul>

## (9)利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&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くか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 当センターにおける全体の部屋稼働率は、平成26年度から平成28年度にかけて、56.8%、56.7%、57.6%と右肩上がりに上昇している。利用団体をさらに増やすため、自主事業からのサークル化を促進させた団体は8団体(平成28年度)が活動をはじめています。また、過去2ヶ年間に1回以上利用した団体は678団体有り、平成29年度の新規登録団体は66団体(7月末)です。      2 特に料理室の稼働率が低いことから、料理室を利用した自主事業を数多く企画し、平成28年度は前年度に比べて料理室の稼働率が17.5%から22.1%に上昇しました。      3 「利用者の声」で投函された意見・要望に対しては速やかに回答し、館内に掲示しており、また、1年に1回実施する「アンケート調査」の結果もまとめ次第、公表しています。      4 今後も利用者の声や利用者会議などから多くのご意見をいただき、館の運営に反映していきます。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者の声に対してはすべて即日対応している点(資料「平成28年度利用者の声・要望等報告」確認)</li> <li>職員やスタッフの状況共有を業務日誌や職員かわら版で行っている点。</li> <li>稼働率が上昇している点(平成28年度上期56.5%→平成29年度58.0%)</li> <li>幼児の利用割合が8.0%と平均(6.3%)と比べて高い点。</li> </ul>

## (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)＞

・避難経路案内図において現在位置と避難方向を大きく明示している点。・AED表示をガラスドア外側と本体付近の2箇所に表示している点。・非常口プラスチックカバーに取り外し方を明確に表示している点・和室に段差解消用発泡スチロールを設置し、安全に配慮している点。・サークル活動のみを掲示した「コミュニケーションボード」を用意している点。

＜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)＞

・現行の利用者アンケートでは、回答者属性(居住地、性別、年代、利用頻度など)を問う項目がなく、階層別分析がおこなえないので、アンケートの冒頭に回答者属性を加えるとよい。・利用者アンケートには、「情報はすべて統計的に処理され、調査結果から個人が特定されることはない」旨、また「利用者の声」には、「当該文書を目的以外で使用しないこと」「収集した個人情報は適切に管理する」旨を明記することが望まれる。

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

##### ②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って 実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
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)>	

- ・外注の日常清掃に加え、スタッフが「月末清掃」を部屋ごとに分担して、年間を通じて実施している点。
- ・各部屋の掃除用具入に用具一覧(品名・数量)を掲示して整理している点。

## (2) 備品管理業務

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

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

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている <input type="checkbox"/> 揃っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている <input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・「本年度購入」トヨセツトワゴン1基、「その他の備品」コピー機2台、カラオケシステム1基、放送機器システム1基、リソグラフ1台を検証。全ての備品に管理台帳と一致する管理シールが貼付されている点。	

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

※施設の利用状況により確認できない備品を除き、現物を確認する。

※すでに対応済みの場合は、「安全性に関わる損傷等がない」と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない <input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない <input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・スタッフがA班、B班で一日2回館内を巡視し、損傷や異常は館長への報告、業務日誌への記述、引継表への記入をもって安全性の確認を行っている点。・和室の段差を埋めもので解消している点。・スタッキングチェアの積み重ねを20段までとラックに明記してある点。・工芸室の電気炉に高熱注意の掲示と耐震サポートを実施している点。・救急箱の内容・数量を裏蓋内に表示して、薬品の整理と欠品防止をしている点。	

### (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)>	

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)>	
・廃棄物処理マニフェストA、B、C、D、E票を検証。最終E票に処分済みの業者検印が押印されている点。 ・ロビーに、古紙、プラスチック製品、プラスチック包装・容器の分別見本を展示し、分別上の手引きになっている点。	

#### (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)>  1. 施設内のロビー、廊下、図書コーナーの清掃は、業者が毎日開館前に実施しています。また、スタッフは勤務前に清掃・点検を行い、午前・午後・夜間の各時間帯にも館内の異常の有無をチェックし、良好な環境保持に努めています。また、休館日を利用して各部屋の清掃・ワックス掛けを、計画的に実施しています。 2. こうしたことから、建設後20数年を経過した現在でも、利用者からは館内が清潔に保たれているという意見を多くいただいているです。 3. プレイルームは保護者と乳幼児が遊ぶ場であることから、「加湿空気清浄器」を運転しており利用者から喜ばれています。 4. 女子トイレの和式を洋式ウォッシュレットに切り替え、なつかつ個室のブースを広くとる改修を行い、好評を得ています。 5. アンケートで度々要望のあった「食事コーナー」をロビーの一角に設け、利用者から喜ばれています。	<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)>  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)> ・7月に女子トイレを洋式・ウォッシュレット付きに改造した点。ブースが狭いので、既存のブース面に合わせて45cm拡張した点。 ・図書コーナーの大きな机が使いにくいので撤去し、小型の手造テーブルを備えた点。 ・料理室の資料ホルダーを、取扱説明書とレシピ本に分けて利用者の利便性と整理整頓を実施している点。 ・料理室の食器棚及び調理台包丁入れの内容と数量を明記し、利用上の便宜性と欠品補充を図っている点。

#### (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)>
・廊下コーナーの植栽、図書コーナー区画のポストの鉢等、雰囲気の向上を図っている点。 ・利用者の要望に応えて、図書コーナーの一隅に「飲食コーナー」を設け、衝立て他の利用者の目線から隠し、床は汚れ対応でビニールシートを敷いて、H29.7.6より供用開始した点。 ・自動給水機には自動洗浄装置も稼働しているが、毎週月曜日スタッフが清掃している点。
<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)>
・館内空調は機器交換済のレクホール以外経年劣化に伴う配管故障のため使用を停止しているが、従前に引き続きビル管理会社および区所管部局と綿密な情報交換を行うとともに、利用者に対して適切かつ適時的な情報開示をホームページやSNSなども活用して進めることが望まれる。

#### 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。

## (2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。>	
<input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に: )	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・警備会社の点検報告書 「点検ご報告書(本日侵入異常に対応)2017.5.1」を確認した。	

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)> 資料「鍵管理ファイル点検記録表」、現場確認(事務所内のキーボックス) <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)> ・開館・閉館の手順書(H29.6)を作成し「鍵管理ファイル点検記録表」で実施・管理している。 ・キーボックスの内の鍵番号と場所について定期的(毎月末)に館長が点検している点。	

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

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

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

### (3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

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

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
テーマ：「ヒヤリハット」、スタッフ研修会(H29.10.19)にて実施。13名全員出席	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

#### (4) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ:「救命救急講習」。磯子センターにて日本赤十字講習会を実施(H29.5.11、5.17 14:00～16:00)、当日は3名が出席し、スタッフ研修にて情報共有した。	
<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)>	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

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

## (5) 防災業務

### ①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

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

### ②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できることを感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・磯子消防署による「火災発生時の避難訓練」「消火栓の使い方」「消火器の使い方」「避難誘導アナウンスの練習」「避難経路の実施」等、きめ細かい実施訓練を行った点(H28.6.16、13名全員参加)。(次回H29.12.21予定) ・消防訓練実施(H28.3.24) プララ都市開発(株)主導による「避難・誘導訓練」に店舗、地区センター、京急杉田駅等から61名が参加した点。	

## (6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<評価できることを感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
・救急箱の内容が一目でわかるように整理され、薬剤一覧および近隣医療機関連絡先を表示している点。 ・監視カメラが6台設置され、特に子どもが多く集まり、人の動きが速い部屋「レクリエーションホール」が大きな画面になっていて職員の目が届くようになっていた点。 ・冷蔵庫には電源配線とアース線が設置され、感電による人体の安全が確保されていた点。
<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)>
・避難訓練の記録やスタッフミーティングの議事録はとられていますが計画から始まりPDCAを回すような書き方になるとよい。

## 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 type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている <input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

#### ②協定書等のとおりに開館しているか？

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

※指定管理者の責に拠らない場合の休館に関しては評価対象とせず、協定書等のとおり開館していると判断する。

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

#### ③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
・閲覧できる旨を記載したポスターを受付に掲示し、希望者に閲覧できるようにしてある。	
<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)>	

## (2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

### ①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

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

### ②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「スタッフ研修会(H29.6.1)」、ヒアリング <研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ:「個人情報漏洩対処について及び防災について」。スタッフ研修会(H29.6.1)にて実施。全員参加13名 <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)>	

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 協会の研修は全員対象であることから、早めに職員に連絡してシフトを調整して全員が受講できるよう配慮しています。      2 センター研修は、基本的に休館日を利用して年に数回実施しており、少なくとも1ヶ月以上前には、日程や内容などを全員に周知している。議題に関しても、常勤職員が用意するもの以外にスタッフからも募集し、参加しやすい環境を整えています。      3 スタッフ全員が顔を合わせる機会が少ないとことから、研修内容についても情報提供だけでなく、スタッフが相互に意見交換できるような内容となるよう工夫しています。</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「スタッフ研修会(第一回)議事録(H29.4.1)」、ヒアリング      &lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・センター研修は、基本的に休館日を利用して全員参加しやすいよにしている点。</li> <li>・休館日に研修を行う場合は超過勤務扱いで賃金を支払っている点。</li> <li>・協会の研修は全員対象のため、早めに職員に連絡してシフトを調整して全員が受講できるよう配慮している点。</li> </ul>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
<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(研修資料をスタッフ会議・職員間で回覧)、ヒアリング      &lt;情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

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)> ・「スタッフ業務マニュアル(最新版H28.9.30)」のほか「午前・午後の業務チェックリスト」を作成している点。	

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)>  1 常勤職員は、協会が主催する「館長会」や「副館長会」に出席、各施設と施設運営上の課題について情報交換し、有益と思われる事項については、他の職員やスタッフにフィードバックしています。 2 職員の資質向上のため、施設協会の研修、センターの研修だけでなく、他機関が主催する研修会や勉強会に積極的に参加するよう促しています。 3 スタッフは自分の時間帯の出来事を「業務日誌」に記載している。各スタッフは、必ず「業務日誌」に目をとおし、情報の共有に努めています。	<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)>  資料「館長会議議事録(H29.6)」、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)>  ・法人が主催する「館長会」や「副館長会」に出席して、各施設と施設運営上の課題について情報交換し、有益と思われる事項については、他の職員やスタッフにスタッフミーティングで説明している点。 ・スタッフは毎日、自分の時間帯の出来事を「業務日誌」に記載している。引継ぎのスタッフは、必ず前任者の「業務日誌」に目をとおし、情報共有している点。
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

### (3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している
<input type="checkbox"/> 整備していない	<input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<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)>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・協会作成のマニュアルの他に、施設独自の「個人情報保護管理マニュアル(改定版H29.6.1)」を作成している点。</li> <li>・最新版(法改正を館長自ら勉強して内容を改訂)の個人情報漏洩対応(施設独自の「個人情報保護 管理マニュアル(H29.6.1)」を用いて職員全員(13名)出席、アルバイトにも研修(資料を渡し説明)した点。</li> </ul>	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している
<input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない	<input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない
<input type="checkbox"/> 明確化していない	<input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<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)>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・協会作成の館長を個人情報管理者責任者とする「任命書(H29.4.1付)」を受付に掲示して周知している点。</li> </ul>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<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)>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・改正個人情報保護法施行直後に最新情報を共有化している点。</li> </ul>	

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)>	

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)>	

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)>	
・「団体登録申込書」に目的外に使用しないことが明記されている点。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック	
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	
評価機関 記述	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(常勤職員のPCはパスワードでロックし、紙ベースの場合は鍵のかかる戸棚に保管) <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)> ・3年間は鍵のかかる戸棚に保管し、その後はシュレッダーにかけて廃棄している点。		

#### (4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック	
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	
評価機関 記述	<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 施設利用料金(収入伺書、利用料金集計表)、事業費(予算配布事業費収支報告書、事業費収支表、通帳コピー、事業費手元現金、支出伺書)、雑益(カラオケ利用料金、コピー機等利用料金、、自販機手数料、収入伺書)、事務費(支払伺書)、事務局支払(支出伺書)、修繕関係(支出伺書)、ニーズ対応費(図書、新聞、その他)を確認。 ・日別収入集計表、事業別収支計算書、収支予算管理月報を作成している点。		

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている
<input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている	<input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に: )
<input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<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「金庫現金保管高・日計表」、「予算配賦事業費收支報告書」、「事務費手元現金」、「経理規程」 <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)>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・伺書にはすべて、担当者と館長のチェックが入っている点。</li> <li>・日計表は利用料金他収入の累計額を毎日副館長が集計記録している点。</li> </ul>	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している
<input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<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28年度事務局経費振替額」、「平成28年度施設別決算書」 <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)>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者が管理施設それぞれの収支を一覧表で管理している点。</li> </ul>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する
<input type="checkbox"/> 存在しない	<input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<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)>	
H29.8.29 8月度来館者用コピー機収入:「収入伺書」、通帳突合	
H29.10.2 利用料金収入:「H29年度利用料金集計表」「利用料金日計表」、通帳突合	
H29.7.25 事業講師謝金:「支出伺書」、「領収書」、「7月講師報酬一覧表」突合	
H29.8.22 工芸室エアコン修理:「支出伺書」、「見積書」、通帳突合	

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)> 資料「鍵管理ファイル」、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)> ・通帳と印鑑はそれぞれ、管理責任者と保管場所が別であり、内部統制を高めている点。	

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「ニーズ対応費」ファイル、「平成29年度 ニーズ対応費使途一覧(種類別)」、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)> ・「ニーズ対応使途一覧」は定期購読の新聞、図書購入、その他に分けて記述し、管理を容易にしている点。 ・ニーズ対応費の執行状況について、他費目を含めて期中の予実管理をおこなっている点。	

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 廊下、ロビー等共有スペースの間引き消灯を日常的に実施しています。(全体の3割を消灯)      2 平成28年度にエントランス及びエントランス横通路照明のLED化を実施、引き続き照明のLED化を推進し、経費節減に努めてまいります。</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>ヒアリング、現場確認</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>・女子トイレの洋式化への改修(H29.6.26決裁、7.21完了493,560円)により節水効果が期待できる点。また、和式便器では清掃作業がかかっていたため、作業省力化が期待できる点。</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>	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 全て対応している	<input type="checkbox"/> 全て対応している
<input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある	<input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある
<input type="checkbox"/> 全て対応していない	<input type="checkbox"/> 全て対応していない
<input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「平成28年度 管理運営業務点検報告書」	
<未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

※業務点検に係る実地調査やヒアリングを通じて、区と指定管理者で課題や目標、進捗について協議がなされているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している
<input type="checkbox"/> 協議されていない	<input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「H29.8.30館長より磯子区地域振興課への報告事項のメール(怪我、事件、事故等記録報告書)」	
<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)>	
・プレイルーム、調理室、工芸室、中会議室、集会室 等全室の空調機の不具合状況につき、上記メールのほか本局建築局にも更新予算要求について相談している点。	

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年を振り返り、反省すべき項目の洗い出しと改善方法を検討し、これらを踏まえ、年度の終わりに次年度の目標を館長と副館長で話し合って決め、それをスタッフ全員に回覧して把握してもらいます。また、回覧を終えてから、全員による話し合いの場を設けて、目標の方向性を改めて全員が認識し、そして共有して職員とスタッフが一致団結を図り進むようにしています。</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「(文書)H29年6月杉田地区センター委員会及び利用者懇談会について/杉田地区センター館長」</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>・例年10月に年度第2回の地区センター委員会を開催していたが、利用者懇談会が10月にあり、アンケートが11月20日より1ヵ月間新しい属性記入を加えてとられ、そこで出される課題に十分対応するために、年明けの2月に開始を変更することを杉田地区センターより提案し実施することになった点。</p>

(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)>
・収支予算差異分析では、全項目ではなく差異が多額の項目のみを抽出、分析するという例外管理の手法が適用されている点。
<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)>
・期中の収支予算差異分析では、差異の原因分析のみならず、通期の予算目標達成への具体的なアプローチについても併記すると有効性が高まるものと思われる。

## VII. 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>市や区の事業には、積極的に参加・協力しています。</p> <p>1 市役所ごみゼロに参加するなど、市のごみ減量施策に協力し、館内にはごみ箱を設置せず、利用者にはごみを持ち帰るように案内しています。</p> <p>2 区内各施設が参加する区主催の「いそっぴゴールデンウイーク スタンプラリー事業」にも積極的に参加し、関係施設との連携を深めています。</p> <p>3 震災など発災時には、市や区の要請に応じた協力体制を構築し、状況に応じた対応に努めています。</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、ヒアリング、ホームページ</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>
<p>&lt;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>冒頭でも記述したように、地域の方々の施設への愛着が強いことから、</p> <p>1 杉田連合町内会の賀詞交換会を毎年1月に実施したり、新年には、地元から獅子舞を招くなど、地域とともに新年を祝う行事を実施しています。</p> <p>2 また、周辺自治会のさまざまな活動状況をパネルにしてロビーに展示しています。</p>	<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・館内にゴミ箱を置かず、資源削減の啓蒙を行っている点。</li> <li>・磯子区内の32施設が合同で行う「第8回いそっぴゴールデンウイーク2017」(4月22日(土)～5月7日(日))に協力し、スタンプラリーを実施した点。</li> </ul> <p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認、ヒアリング</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・館内掲示物については「健康・医療」「防災」「県会・市会・区会」「県・市・区からのお知らせ」などの分類ごとに整理したうえで、利用者の動線を考慮したゾーニングされた掲示がなされている点。</li> <li>・地元のボランティアグループによる獅子舞を毎年受け入れている点。</li> </ul> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「駅直結共同事業ビルの一テナント」という特性を活かし、他のテナントとの共同主催事業など、当センターならではの多様性ある事業を増やすとよい。</li> </ul>