

横浜市指定管理者第三者評価制度

根岸地区センター等 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11月

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>○地域住民の方々が、自主的に活動し、スポーツ、レクリエーション、クラブ活動等を通じて相互の交流を深めることができ、誰もが気軽に利用できる施設として運営するため、次の様な連携事業を行っています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・複合施設である根岸地域ケアプラザと連携し、社会福祉協議会の方が地域の高齢者への昼食づくりのため料理室を使用するとともに毎月1回、地域の高齢者を集め昼食会としてコミュニケーションの場としている。 ・近接するスポーツ会館と連携し、バスケット大会を実施し参加者の好評を得ている。 ・近隣商店街との連携を深めるため、地区センターのリーフレットに商店街の店舗名を掲載し、地区センターの紹介をお願いすると併に、同時に店舗のPRを行い相互協力を行っている。 ・10月に行った「ねぎしフェスタ(イベント)」について、地域の町内会と連携を図り、地元町内会の方々に協力を求め、模擬店の出店等が実現しました。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)地域および地域住民との情報交換</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「ねぎしフェスタ」、「根岸・岡村まつり」等、地域の町内会との連携を深めている点。 ・地区センター紹介のリーフレットに「まちのお店紹介」として近隣商店名と連絡先が記載され、近隣商店に施設案内チラシを設置してもらい相互連携によるPRを実施している点。 ・(3)地域及び地域住民との連携全般 ・複合施設である根岸ケアプラザと協力し、共同で事業を行い、地域の高齢者への昼食の配食サービスや地域の高齢者の昼食会等を実施し、コミュニケーションをとっている点。 <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地区センター委員会の議事録は作成されていますが、課題や問題については「何時までに誰が何を担当する」を議事録に明記して、継続的改善(PDCA)を実施して取り組んでいくとよい。
II ・利用者サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> ・年2回「利用者団体代表様会議」を開催し、施設利用者からの様々な意見、要望等について、対応が可能な事項は速やかに改善、対応を行っています。 ・年度末にアンケート調査を実施し、施設利用者からの、細かな意見も考慮し、施設運営の参考としています。 ・ポイント制度の導入により、利用者の少ない午後の後半、夜間の時間帯を、和室、料理室は終日について利用者サービスを向上させ、利用促進を図っています。 ・利用者の方々には「地区センター利用要綱」をロビーのコーナーに掲示し、地区センターの各種行事や自主事業等が分かるよう、館内掲示板に掲示しています。 ・また、公道に面した部分にも「掲示板」を設置し、地区センターで行われている行事や、新刊図書等の紹介も行っています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2)利用者アンケート等の実施・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アンケートの集計結果の分析によって得られた課題と対応策の検討を「アンケート調査分析結果」の資料にまとめている点。 ・(5)自主事業 ・自主事業として、計画以上の項目を実施し利用者も増加している。 ・(6)図書の貸出し、購入及び管理 ・新規購入図書について、毎月、館内掲示(図書コーナーと掲示板)および館外掲示板や地区センターだより、ホームページで情報提供している点。 ・(8)職員の接遇 ・接遇研修として、ニーズの多い「クレーム対応研修」を全職員に実施している点。職員の接遇・職員全員に冬は、統一したユニホームとしてベストを支給している点。 <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・館内入り口(風除室)の施設案内パネルが自動販売機と観葉植物、空き缶入れの背後にあり、内容が見えにくいので、自動販売機の配置を工夫するとよい。
III ・施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・職員による目視で日常的な点検及び異常を発見した時には軽微なものは職員が修繕し、それ以上の職員では対応が困難なものは管理会社へ速やかに連絡を行い必要な対応をスムーズに行っています。 ・毎月行っている委託業者による「施設設備総合巡回点検」及び年1回の「建築設備点検」の結果を、隔月行われる区役所とのモニタリングの際に報告しています。特に、大規模な改修・修繕が必要な場合には予算計上をお願いしています。 ・また、職員が定期的に屋上に出て、屋上室外機の状況等やドレーンの草取り・ゴミ拾もおこなっています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2)備品管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・工芸室の電気炉に「高熱注意」の掲示があり、火傷防止の安全管理を図っている点。 ・事務室内の救急箱の蓋の裏側に「救急箱薬品在庫リスト」が表示され、欠品を防止する工夫がされている点。 ・(3)施設衛生管理業務 ・包装等の廃棄の際の手引きとして、玄関風除室内に分別見本が展示してある点。 ・(5)施設・設備の維持管理全般 ・ラミネート版の「警告」を自転車置き場2ヶ所に貼付し、不法投棄を積極的に防止している点。 <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1階駐車場のパーキングシステムが稼働しておらず、3時間以上の長時間「無料駐車」が恒常に発生している。一方設備保守料を年間48万円支出し、入場券受付処理業務の無料サービスや路面の破損も発生するという状況にある。駐車場需要は少なくないので、パーキングシステム整備による有料化の方向を横浜市において検討されることが望まれる。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・緊急時対応	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急時の職員連絡網を事務室の誰もが確認できる位置に掲載し、緊急事態が発生した場合には館長や副館長が不在の時でも速やかに連絡が取れ、必要な指示が受けられるようにしています。 ・また、地区センターだけで判断が困難な場合等は磯子区区民利用施設協会や磯子区役所に連絡すると併に必要な判断を得ることができますよう連絡体制を確立しています。 ・消防避難訓練を年2回、地区センター、ケアプラザ、通所施設「集」の3館合同の訓練を実施し、地区センター独自の消防訓練も実施しています。 ・磯子区区民施設利用協会主催のAED研修をスタッフ全員に受講させています。 ・震災時に帰宅困難者の受け入れ場所として指定されており、先の、東日本大震災の時にも帰宅困難者の受け入れを行いました。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(4) 事故対応業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・根岸地区センターの全員研修でAEDの使用に慣れるため、本年度の救急救命講習受講者からの体験談報告と注意点の確認を実施した点。 <p>(5) 防災業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・根岸地区センター・根岸地域ケアプラザ・隣接の生活介護事業所「集」との三者合同避難訓練を2月、6月と年2回実施し、H29.2.14の避難訓練では地震の後の4mの津波来襲を想定した演習訓練を行った点。 <p>(6) 緊急時対応全般(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保安帽は在室従業員5名分+1個が壁に掛けられており、緊急時の体制を整備している点。
V ・組織運営及び体制	<ul style="list-style-type: none"> ・館長、副館長の月間のローテーションを定め、所定の休暇を適切に確保し、施設運営等に支障が生じないよう予定を立てています。 ・また、スタッフのシフトについても、1週間単位で午前、午後、夜間の3区分に分け適切にローテーションを組み施設運営を行っています。 ・また、それぞれのスタッフの交代時には15分間の引き継ぎ時間を設け必要な申し送り事項等情報提供に努めると併に連絡帳を活用し情報共有に努めています。 ・職員研修に関しては、施設協会が実施する研修に全員参加すると併に、地区センター独自の研修を原則として2ヶ月に1回開催し、施設の運営に関するマニュアルの確認をはじめ、施設運営に関する課題解決等について情報共有を行い、来館者に対する適切な対応が行えるよう、努力しています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市が行う研修(シックハウス対策、ゴミゼロ推進委員研修、公共建物の保全等)に積極的に参加している点。 <p>(4) 経理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年度別予算・決算を平成22年度から29年度までグラフを用いて一覧表にまとめ比較分析を行っている点。 <p>(5) 運営目標</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成28年度検討していた地域資源の講座を立ち上げるべく、適切な講師招聘に関して、具体的な候補者の発掘に努力している点。 <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・通帳と銀行印の管理を別にして相互牽制機能を高めるとよい。
VI ・その他	<ul style="list-style-type: none"> 磯子区区民利用施設協会が毎月1回「館長会」を、また、2ヶ月に1回「副館長」を開催し、各地区センター、コミュニティハウスの運営状況の報告や課題対応等について、情報共有を図っています。 ・夏休み期間に関しては、小・中学生を対象とし利用者がいない時間帯には「工芸室」を学習コーナーとして無料開放を行っています。 ・地区センター最寄りバス停の時刻表を館内のラックに設置し、来館者への利便に供しています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・磯子区主催のいそっぴゴールデンウィークのスタンプラリーに参加している点。 ・選挙時に冷暖房施設のある投票場として会議室等の使用対応を行っている点。 ・震災時の帰宅困難者の一時避難滞在施設、土砂災害、津波災害の避難場所として町内と連携して対応している点。 ・和室には畳の上に絨毯を敷き机やイスを使用して稼働率向上に努めている点。 <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・館長や職員が行政・地域住民との会合や研修に参加した場合、議事録・講義録を必ず入手・保管し、水平展開のため職員に回覧する仕組みを作るとよい。 ・チェックリストやマニュアル類は定期的に見直しをするとともに、(日付のないものには)確認日や改定日を記録しておくとよい。

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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)></p> <p>・地区センター紹介のリーフレットを活用し、近隣の商店街と連携し、利用案内を配布すると併に、各店舗の紹介等を行っています。</p> <p>・地区センターで行われるの各種行事(自主事業等)のお知らせは、毎月「地区センターだより」を作成し、各連合町内会にご協力頂き、関係町内会の掲示板への掲載及び、町内会の各班への回覧板を活用し、地域住民の方々にきめ細かく様々な情報が伝わるように周知活動を行っています。</p> <p>・磯子まつりの一環として実施する「ねぎしフェスタ」では、地域の町内会との連携を深めるため、イベントの協同実施として、模擬店の出店や、近隣小・中学校の合唱部の参加を依頼しています。</p> <p>・磯子区が主催する区内の区民利用施設の館長等が集まる「館長連絡会」に出席し、情報の提供、交換に努めています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「地区センターだより」、「配布先一覧」、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・地区センター紹介のリーフレットに「まちのお店紹介」として近隣商店名と連絡先が記載され、近隣商店に施設案内チラシを設置してもらい相互連携によるPRを実施している点。</p> <p>・磯子まつりの一環として実施する「ねぎしフェスタ」において、地域町内会と連携し、模擬店の出店や近隣の小・中学校の合唱の発表の場として地区センターの場所を提供している点。</p>

(2) 地区センター委員会等

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している
<input type="checkbox"/> 開催していない	<input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<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)>	
<p>・年2回(H29.5.18,H29.10.24)、連合町会長、町会長の一部、民生委員、小・中学校長からなる委員会が開かれ、議事録も作成されている点。</p> <p>・ホームページにおいて地区センター委員会の議事録を「ご希望の方は受付までお申し出下さい」と公示している点。</p>	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input 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「根岸地区センター委員会開催状況」会議議事録(H29.5.18、10.24) <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「根岸地区センター委員会開催状況」会議議事録(H29.5.18、10.24)、「自主事業計画書」 <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)>	

(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)> ・毎年、地域のまつりに協力し、地区センターのカラオケ利用券等を景品で提供している点。 ・学校運営協議会(校長・町内会長等出席)に、館長が参加し、地域の防犯等について積極的に協力している点。 ・複合施設である根岸ケアプラザと共同で事業を行い、「ふれあい給食会」に参加してコミュニケーションをとっている点。 <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)>
<地区センター委員会の報告内容の議事録は作成されていますが、課題や問題についても「いつまでに誰が何を担当する」を議事録に明記して、継続的改善(PDCA)を実施して取り組んでいくとよい。

II. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・利用者会議を年2回開催(H29.6.23、H29.11.10)している点。	

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「平成29年度地区センター利用者会議議事録(H29.11.10)」「地区センターだより12月号」	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・利用者会議で挙げられた意見について、館内で自由に閲覧できる利用者会議議事録(H29.6.23、H29.11.10)および地区センターだよりに掲載している点。 ・ホームページにおいて利用者会議議事録を「ご希望の方は受付までお申し出下さい」と公示している点。	

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	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「平成29年度地区センター利用者会議議事録(H29.6.23)」、支出伝票、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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・利用者会議(H29.6.23)で挙げられた「料理室の包丁が切れない、砥石はあるか？」の質問に対し、スタッフの意見交換により砥石を購入した点(H29.8.3)。</p>	

(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 checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他	
評価機関 記述	<p><実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>アンケートを年1回実施。H29年度実施時期(H29.2.1～3.10)。配布枚数200枚 回収132枚(回収率66%)</p> <p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・年1回のアンケートのほか、自主事業終了後に参加者のアンケート調査を実施している点。</p>	

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「根岸地区センター利用に関するアンケート集計結果」「平成28年度アンケート調査分析結果」 <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)> ・アンケートの集計結果をカラーグラフを用いて集計している点。 ・アンケートの集計結果の分析によって得られた課題と対応策の検討について「平成28年度アンケート調査分析結果」の資料にまとめ、スタッフ研修にて職員全員で共有している点。	

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「平成28年度根岸地区センター利用に関するアンケート集計結果」、ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・卓球ラケットと卓球ネットが欲しいという意見に対して、意見が寄せられた月に購入した点(H29.3.17)。	

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「利用者会議議事録(H29.6.23)」「地区センター委員会議事録(H29.5.18)」 <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)> ・ホームページでアンケート集計結果を受付で閲覧できる旨を記載している点。 ・「アンケート結果」のファイルを入り口のラックに設置するほか、利用者会議、地区センター委員会においてアンケート結果および対応策を公表している点。	

(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)> ・ラミネート化されたA4サイズのポスター「よりよい施設へのご意見ダイヤル」を入口自動ドアのガラス面および館内掲示板の2か所に掲示している点。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)> ご意見箱を館内2か所(2階入り口と3階娯楽コーナー)に設置。	
<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)>	
・ご意見箱を館内2か所(2階入り口と3階娯楽コーナー)に設置し、ご意見箱の上部壁面に「よりよい施設へ利用者の声を」というカラー印刷の掲示物を掲示し、利用者からより多くの意見を集めよう配慮している点。 ・ご意見箱に記入用紙と記入スペース、筆記具を備えている点。	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<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「利用者よりの苦情・ご意見対応マニュアル(2013.4. 1)」、掲示物確認、ホームページ <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 checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 掲示物「利用者よりの苦情・ご意見対応マニュアル」および「苦情解決の流れ」の2種類を館内掲示。ホームページに苦情解決の流れを掲載。 <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)>	
・ご意見箱の上の壁面に苦情解決の流れに関するフローチャート図をラミネート化して掲示するほか、「利用者よりの苦情・ご意見対応マニュアル」を館内掲示している点。さらにホームページにて苦情解決の流れ「皆様からのご意見・ご要望⇒受付スタッフ⇒館長・副館長⇒対応策協議⇒回答⇒公表」が明示されている点。	

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)>	
・ご意見記入用紙に、利用者に支障のない範囲で記入するよう断った上で、日付・年齢・性別も記録してもらい、それらの内容をデータとして記録保管している点。	

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「平成28年度苦情対応状況報告」「ご意見用紙(H28.8.18、H29.9.21)」 <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)>	
・読書コーナーのダウンライトが暗いという意見(H28.8.18)に対して、同月・翌月にかけて電球交換を実施し、500～1000ルクスの照度を確保している点。	

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)> 現場確認「ご意見用紙(H28.8.18)」の館内掲示、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)>	
・苦情等は館内掲示のほか、利用者会議と地区センター委員会において口頭で公表を行っている点。	

(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>＜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)＞</p> <p>・地区センターの各種行事等については、館内の掲示板に掲示し周知を図ると併に、毎月発行している「地区センターだより」に自主事業等様々な情報を掲載しています。 また、地区センターだよりは、各町内会の掲示板をはじめ回覧板を活用し、広く地域住民の方々に周知するよう努めています。</p> <p>・その他、地区センターで開設しているホームページや行政による広報誌等を活用し、様々な情報の提供を行っています。</p> <p>・また、必要に応じタウンニュース等への情報提供を行い、より広く地区センターの活動内容等を紹介する努力を行っています。</p> <p>・更に当館の前面道路に面して「地区センター掲示板」を設置し、自主事業、イベント情報等を提供しています。</p> <p>・近隣商店街との連携し、地区センターの情報提供を行うと共に、同時に、商店街の各店舗の紹介等をおこなっています。</p>	<p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞</p> <p>資料「地区センターだより」、ホームページ、現場確認(地区センター掲示板)、ヒアリング</p> <p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>・館内掲示・ホームページ・広報誌「根岸地区センターだより」(毎月1,600部発行)のほか、館外の前面道路に面した「地区センター掲示板」を活用して、複数媒体で自主事業、イベント情報等の最新情報をしている点。</p> <p>・施設案内のほか購入図書や各種行事等の情報を掲載する「地区センターだより」の回覧により、地域住民への周知に努めている点。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
<p>評価機関 記述</p> <p>＜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)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>・一般用の「利用案内」の他、カラー印刷したリーフレットを備えている点。</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「根岸地区センター利用要綱(H24.9.1)」	
<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)>	
・「根岸地区センター利用要綱(H24.9.1)」において申請受付を2ヶ月前から先着順にて行う旨が明記されている点。	

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「認知症サポートー養成講座」(H29.11.4、6 出席者名簿確認)、ヒアリング	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・人権擁護研修として、本年度は「認知症サポートー養成講座」が区民利用施設協会で2回に分けて行なわれ、出席できなかった1名は館長から補講が行われ、全員受講した点。 ・昨年度は異なるテーマ「障害者差別解消法」について研修が行われ全員参加した点。	

(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「平成28年度事業報告書」「平成29年度事業計画書」、ヒアリング <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)> ・自主事業の中で、小学生対象のワンパク事業を重視しており、平成28年度で19項目と数多く実施した点。 ・自主事業の企画はニーズに対応するよう配慮し、参加人員が募集人員を上回る(卓球大会等)ことが多く、新規企画(竹細工・ミニ盆栽等)も実施している点。	

②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・計画時点よりも、ニーズを考慮して多くの講座を実施している。平成29年度で一般対象事業で計画時36項目であったが、すでに56項目実施している点。	

(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 checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞</p> <p>資料「希望図書受付の綴り」「図書コーナーに関する考え方(2015.4)」、ヒアリング</p> <p>＜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)＞</p>	
<p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「希望図書受付」の記入用紙により利用者からの希望をとり、記入用紙をファイリングして購入済と保留の別を管理している点。 ・新規購入図書について、毎月、館内掲示(図書コーナーと掲示板)および館外掲示板や地区センターだより、ホームページで情報提供している点。 	

(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
<p>＜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)＞</p> <p>・毎月発行する地区センターだよりに、各種自主事業について、事業内容、実施時期、募集人員、参加費等の情報を掲載したお知らせを作成し、地域住民の方々に周知を図っています。</p> <p>この、地区センターだよりは、地域の連合町内会の協力を得て、町内会の掲示板、及び回覧板を通じて広く周知を図っています。</p> <p>・地区センターとしてホームページを開設し、自主事業をはじめ、地区センターの様々な情報を適宜、更新し情報提供を行っています。</p> <p>・更に、ミニコミ紙、行政の広報誌も活用し、各種自主事業やイベント等の広報にも務めています。</p>	<p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞</p> <p>現場確認、資料「根岸地区センターだより12月号」、「いそつな11月号」、ヒアリング</p> <p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>・根岸地区センターだよりを毎月発行、回覧用1300部、掲示板用300部を連合町内会会長宅に配布している点。</p> <p>・ホームページは、事業と図書は毎月更新され、地区センターの情報の提供がされている点。</p> <p>・「いそつな」、「区の広報誌」にも、センターの情報が発信されている点。</p> <p>・各自主事業のチラシが作成され、受付に掲示されている点。</p>

(8)職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)＞</p> <p>・施設協会が主催する「接遇研修」に職員、スタッフ全員が参加し、接遇のスキルアップに努めるとともに、地区センター独自でも、毎回実施するスタッフ研修時には、挨拶の徹底等の周知を行っています。</p> <p>窓口では、来館者には必ずスタッフ側から挨拶を行い、来館者への親切で、わかりやすい対応に努めています。また、当地区センターに関する事柄以外でも、可能な範囲で、できるだけ、来館者の問い合わせに答えられるような努力を行っています。</p> <p>更に、電話での対応に関しても、地区センター名と電話を受けた者の氏名を必ず名乗る様にして、相手の方に適切な対応ができるよう努めています。</p> <p>・また、服装等についても来館者等に不快な印象を与えないよう、清潔さを保った身だしなみに心がけています。</p>	<p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>・接遇研修として、ニーズの多い「クレーム対応研修」を全職員に実施している点。</p> <p>・「新スタッフ受け入れ研修」が、新スタッフ全員に行われている点。この「マニュアル」を全職員に配付し、スタッフミーティングで内容の読み合わせをしている点。</p> <p>・冬は、統一したユニホームとしてベストを支給している点。</p>

(9)利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜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と考えているのかを記述して下さい。＞(400字以内)＞</p> <p>・施設の利用者からの要望等については、利用者の声を受けるため、『ご意見箱』を設置し、様々なご意見、苦情等をお受けしています。</p> <p>頂いたご要望、ご意見については、対応が可能な事項等については、速やかに対応を行い館内の掲示板に対応結果等を掲載しています。</p> <p>・意見、要望等を頂いた事項ですぐに対応が困難な事項や対応が不可能な事項については、理由を記してお知らせをしています。</p> <p>・自主事業終了後に、参加者からのアンケート調査を実施し、自主事業の企画などの参考にしています。</p> <p>・アンケート調査結果や、利用者の声をもとに、和室、中会議室や体育室へ大型姿見(鏡)の設置を行い踊りや、ダンスなどの利用促進につなげています。</p>	<p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>・平成29年度上半期において、利用者数約6万人(前年比6ポイント増)を実現し、稼働率は成人バスケットサークル、ナイトフラダンス等の利用開始により夜間稼働率上昇(前年比4ポイント増)を実現した点。稼働率が低い和室におけるカルタ取りや健康麻雀の開催、工芸室での楽器練習(H27年度防音工事実施済)により稼働率向上に配慮している点。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・トイレに芳香剤を取付けて臭気をなくし利用客トイレを使いやすくしている点。・ロビーの自主事業の案内掲示板のポスターに番号が振られ、掲示板の下に各番号毎のリーフレットが設置され、自主事業の情報を入手しやすいよう配慮している点。・手の平サイズで印刷された最寄りバス停からのバス時刻表が自由に持ち出せるように設置され、利用者の利便性を考慮している点
<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)> ・アンケートや利用者会議の課題等と対応結果について記録・管理のために一覧表を作成するとよい。 ・館内入り口（風除室）の施設案内パネルが自動販売機と観葉植物、空き缶入れの背後にあり、内容が見えにくいので、自動販売機を左側の既存自動販売機の隣へ移動するとよい。（風除室は空調管理、防塵・防風の目的で設置されるが、このレイアウト変更により玄関の雰囲気や効用の向上、来館者の動線の一本化などの効果がある。）

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)>	
・各部屋は利用者が清掃する決まりになっているが、清潔度をさらに向上させるために月一回午前午後のスタッフが清掃している点。 ・調理室は使用後使用者が清掃するルールになっているが、それに加えてスタッフ1名が清掃している点。	

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

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・OKILEDプリンター、デジタルコピー複合機、電子ピアノ、屋外掲示板、デジタルタイマーを検証したが、それぞれ管理台帳と一致するシールを貼付している点。	

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 checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・工芸室の電気炉には「高熱注意」の掲示があり、火傷防止の安全管理を図っている点。 ・事務室内の救急箱の蓋の裏側に「救急箱薬品在庫リスト」が表示され、薬品の欠品を防止する工夫がされている点。 ・調理室の包丁を専用トレイに納めて、施錠のできる戸棚に収納している点。	

(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)>	
・玄関風除室内に分別見本を展示し、利用者の使用済み包装を捨てる際などの参考にしている点。 ・事務室内に、平成29年度「ルート回収日とチェック」の表を掲示し、担当者のスタッフ2名がゴミの重量等を記入して排出を管理している点。	

(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
<p>＜清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)＞</p> <p>・各施設の利用後は、ぞうきんがけ、モップ等による清掃を行うと共に、机、イス等の配列の整頓を行い、次に利用される方が快適に利用できるよう努めています。</p> <p>・職員がこまめに点検を行い、汚れ、不都合が有れば速やかに清掃や、簡単な修繕を行うように常に心がけています。</p> <p>・清掃業者への委託により、毎日の床清掃を行うと共に、月1回毎に、ポリシャー等を用いての床清掃や窓清掃等を行い、常に清潔感が保てるように務めています。</p> <p>・また、建物周辺の空地部分について、雑草やごみなども定期的に草むしり、清掃を行っています。</p>	<p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞</p> <p>現場確認</p> <p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>・女性利用者よりトイレ内のえもんかけの位置が高くて使用できないとの申し出があったので、S字型フックを付けて対応した点。</p> <p>・玄関入口にセットされた車椅子のタイヤ・ブレーキ・座面に異常のないことを確認した。</p> <p>・体育館内の仕切りネットの作動を容易にするため、荷締めベルトやジョイント金具など身近な器具で工夫している点</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>・自転車置き場に古自転車等の不法投棄が頻発するので、ラミネート版の「警告 不法投棄は犯罪です。発見次第警察へ通報します」の表示を館外2ヶ所に貼付し、不法投棄を積極的に防止している点。</p>
<p>＜参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>・1階駐車場のパーキングシステムは、システムとして稼働していないので、3時間以上の長時間「無料駐車」が恒常に発生している。一方駐車場保守料として年間480千円の保守料を業者に支払い、入場券の受付処理業務を無料サービスし、加えて路面の破損も発生するという偏頗な状況である。駐車場需要は少なくないと考えられるので、パーキングシステム整備による有料化の方向を横浜市において検討されることが望まれる。</p>

IV. 緊急時対応

（1）緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

（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。

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認及び動作確認 <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)> ・「館長管理の鍵で→書庫を開けて鍵箱から鍵を出す→その鍵で鍵箱を開ける→利用者からの鍵の返還を鍵箱でチェック」という厳重な操作で管理している点。	

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)> ・業務日誌(H29.11.28)を検証。 ・スタッフが1日3回、2階9か所、3階9か所の部屋・設備の状況を確認し、異常の場合は館長に報告するとともに、業務日誌の「引継事項」に記入している点。	

(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)>	
・業務日誌(H29.11.28)で検証した。	

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:危機管理対応、対象者:2ヶ月1度の研修会で全員を対象。研修の項目:エレベーター内に閉じ込められたとき・身障者トイレからの呼び出し・駐車ゲートの操作方法についての対応方法(H29.4.17)	
<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)>	
・各種マニュアルのフローを行っている点。	

(4) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない

評価機関 記述

＜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)＞

・救急救命講習(H29.5.11, 5.17)を本部主催で磯子地区センターで実施。

＜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)＞

・根岸地区センターの全員研修(H29.8.21)において、身障者トイレでの対応訓練とAEDの使用に慣れるための研修受講者からの体験談報告と注意点の確認を実施した点。

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している
<input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input type="checkbox"/> 体制を確保していない

評価機関 記述

＜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)＞

現場確認及び掲示物確認

＜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)＞

・「平成29年度職員連絡網」の掲示を事務室内に掲示している点。

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・横浜市災害対応マニュアルを踏まえて、当センターに適合した「防災安全マニュアル(H29.4.1版)」を制定している点。	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・根岸地区センター・根岸地域ケアプラザ・隣接の生活介護事業所「集」との三者合同避難訓練を2月、6月と年2回実施した。ことにH29.2.14の避難訓練では地震の後の4mの津波来襲を想定した演習訓練を行った点。	

(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)>
<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)>

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)>	
・館内のラックに事業計画書・事業報告書を綴ったファイルを配架し、ファイル表紙に自由に閲覧できる旨を記載している。	
<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)>	

(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)>	
・「根岸地区センター研修計画」において、年間計画としてあらかじめ研修日(休館日に開催)を記載し、職員全員が参加できるよう配慮している点。	

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「平成29年度根岸地区センター研修計画」「出席者名簿」「出勤簿」、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)> ・「運営方針の確認」、「AED取扱」、「接遇研修」、「消防避難訓練」、「イベント関連の打ち合わせとその反省会」等 <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>＜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)＞</p> <p>・スタッフ研修は原則として2ヶ月に1回開催(必要に応じ、毎月となる場合もある。)することとしている。研修の実施日は当地区センターの休館日である第3月曜日(祝日の場合は翌日)に実施するため、事前に職員に周知されおり、基本的には誰もが参加しやすい日程で実施しています。</p> <p>・また、次回に行う研修に関しては、事前にテーマを各スタッフに提示し、あらかじめ内容や、課題を検討していくことができるようになっています。</p> <p>・施設協会主催の研修は、全員参加ができるよう2回に分けて実施し、シフト等日程を調整している。</p> <p>・研修時間は賃金対象としている。(交通費、実費弁償)</p>	<p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞</p> <p>・資料(「日誌」の記載:隔月の休館日(H29.11.20)に1回/2ヶ月開催)、ヒアリング</p> <p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>・スタッフ研修は、2ヶ月に1回、休館日を使用しているため、全員が出席可能である点。</p> <p>・研修参加は、出勤扱いとして、交通費も支給されている点。</p> <p>・施設協会の実施する研修は、全員参加できるよう2回に分けて実施している点。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞</p> <p>ヒアリング</p> <p>＜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)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p>	

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)> ・「新スタッフ受入れマニュアル」を全社員に配布し、スタッフミーティングで内容の読み合わせをしている点。	

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)> ・施設協会の研修、スタッフ研修、館長連絡会、市主催の研修等様々な機会を活用すると伴に、必要に応じ他の地区センターへの視察等を行い、資質向上、情報共有を行っている。 ・各種行事等を企画する場合に、館長、副館長等で内容を全て決めるのではなく、スタッフ自らが、自分で考え主体的に行動できるよう、提案の場(機会)を設けるように努力しています。 この場合、館長、副館長は事業等の基本的な方針を定め、具体的な内容はスタッフが主体的に考え決めていくけるような姿勢をとっています。 また、日常の業務に関する細かな事項についても、スタッフの担当時間が変わる毎に、引き継ぎ時間を(15分)を活用し、ミーティングをこまめに行い、連絡帳を活用し引き継ぎ事項等の情報漏れが生じないよう務めています。	<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)> 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)> ・市が行う研修「シックハウス対策」(H29.6.6)、「ごみゼロ推進委員研修」(H29.6.21)、「公共建物の保全」(H29.7.28)、副館長出席)などに積極的に参加している点。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

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

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

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

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

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

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

・施設協会主催で「個人情報保護研修」を2回に分けて実施(H29.11. 6、11. 16)し、職員が都合のよい出席日を選択できるよう配慮している点。出席できなかつた職員については館長が補講を行い(H29.11. 20)、全員が研修を受けた点。

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)>	

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あるか？

※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、ヒアリング、資料「利用許可書」	
<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)> ・受付表など個人情報が記載された書類は、利用後にシュレッダーで処理している点。 ・個人情報となるものは監視カメラの情報のみとし、それ以外は残していない点。	

(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)> ・金種票により現金残高を確認することで、集計効率アップと集計ミス防止、および帳票の証拠力強化に配慮している点。	

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 type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「経理規定第7条(H24年10月3日改訂)」、ヒアリング <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「平成28年度施設別決算書」「平成28年度事務局経費振替額」「特記仕様書<負担区分>」 <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)>	
•協会が指定管理する全施設の施設別決算が一覧にまとめられている点。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
以下の3項目を確認した(①平成29年4月修繕費、②平成29年5月会議賄費③平成29年8月ニーズ対応費)。	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

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

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「平成29年度ニーズ対応使途一覧」「年度末調整用ニーズ対応予定」、伝票、現場確認 <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)>	
・資料「年度末調整用ニーズ対応予定」において、ニーズ対応費の予算額と執行額、現時点の予算残額、執行予定額を管理している点。	

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>＜経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)＞</p> <p>・日常的に消灯、節水、冷暖房温度の調節などにより、光熱水費の節減に努めています。</p> <p>・コピー用紙の使用に関しては、対外的に提出する書類等は除き、基本的には裏面活用を積極的に行ってています。</p> <p>・体育室等の照明は利用者がいない時間帯はもちろんのこと、天候が快晴で照度が一定程度確保できる場合は全灯の3／5に照明を止めるなどして、節電に努めています。</p> <p>・図書コーナーでは、利用者がいないときには、スポットライトを消すなどして、節電に努めています。</p> <p>・予算対応が可能な範囲で順次、蛍光灯をLEDに変更し、蛍光灯管の長寿命化や節電に努めています。</p>	<p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞</p> <p>資料「予算実績差額分析表」「修繕費購入予定」、現場確認、ヒアリング</p> <p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>・年度別予算・決算を平成22年度から29年度までグラフを用いて一覧表にまとめ比較分析を行っている点。</p> <p>・2-3階の男女トイレのLED化(平成29年9月～10月)や一部を除く各部屋のLED化により節電に努めている点。</p> <p>・日常的な消灯・節水・冷暖房温度調節等により、平成28年度の光熱水費は対前年比35万円減を実現した点。</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	
＜反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)＞	
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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「平成28年度 管理運営業務点検報告書」、ヒアリング

＜協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)＞

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞

・トップライト部分の屋上からの漏水とそれによる天井板の修復について協議したことを確認した。

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>＜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)＞</p> <p>・毎年の目標設定については、年度当初に館長が目標設定を行い、スタッフ研修会で全スタッフに周知徹底とともに、自己評価書についても、年度当初に目標設定を行い、年度末に振り返りを行い、改善策を検討している。</p>	<p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞</p> <p>資料「平成28年度 29年度根岸地区センター自己評価表」及びヒアリング</p> <p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>・平成28年度検討していた地域資源の講座を立ち上げるべく、適切な講師招聘に関して、具体的な候補者の発掘に努力している点。</p>

(6) 組織運営及び体制全般（その他）

評価機関 記述
<p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>・平成30年度予算より施設が自主的に予算を策定するよう変更し、施設の自由裁量度を高めるよう配慮している点(人件費・租税公課等の協会決裁項目は除く)。</p>
<p>＜参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>・通帳と銀行印の管理を別にして相互牽制機能を高めるとよい。</p>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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)></p> <p>・区主催の「スタンプラリー」への参加 行政ポスター、チラシの配架を行っています。</p> <p>・選挙時における投票所として、小・会議室等の使用について、地区センターの開館時間以外でも行政の要望に応じ、必要な対応を行っています。</p> <p>・震災時の帰宅困難者一時滞在施設及び、土砂災害警報発令に伴う避難場所としての受け入れ対応等のため、施設開放に備え施設の鍵を区及び近隣町内会長に預けるとともに、機械警備の解除等のマニュアルを提供するなど協力体制を整えています。</p> <p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・津波発生時の情報を広く周知するためのスピーカーの設置場所となっています。</p> <p>・行政が作成及び周知を進めている「公共建築物マネージメント白書」の周知や、その後の対応方法の検討のため地区センター利用者や、地域住民の方々との話し合いの場の設定などに協力をしています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「「避難勧告等発令時」並びに「津波発生時」における施設等の提供協力に関する二つの協定書」</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・H28.4.1に横浜市磯子区長と磯子区区民利用施設協会間で「避難勧告等発令時における施設利用の協力に関する協定」が締結され、根岸地区センターが避難者への一時開放の支援施設として指定された点。</p> <p>・H29.5.1に同じく「津波発生時における施設等の提供に関する協定」が締結され、津波避難者への一時開放の支援施設として指定された点。</p> <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、ヒアリング</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・和室には畳の上に絨毯を敷き机やイスを使用して稼働率向上に努めている点。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・館長や職員が行政・地域住民との会合や研修に参加した場合、議事録・講義録を必ず入手・保管し、水平展開のため職員に回覧する仕組みを作るとよい。</p> <p>・チェックリストやマニュアル類は定期的に見直しをするとともに、(日付のないものには)確認日や改定日を必ず記録しておくとよい。</p>