

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

中川地区センター  
評価シート

評価機関名：経営総研株式会社

平成29年11月

# 目次

評価結果の総括	2
<b>I. 地域及び地域住民との連携</b>	4
(1) 地域及び地域住民との情報交換	4
(2) 地区センター委員会等	4
(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	5
<b>II. 利用者サービスの向上</b>	6
(1) 利用者会議	6
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	7
(3) 意見・苦情の受付・対応	9
(4) 公正かつ公平な施設利用	12
(5) 自主事業	14
(6) 図書の出し、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

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 地域及び地域住民との連携	<p>指定管理者のNPO法人中川コミュニティグループは、地元自治会・町内会が母体となり設立されており、地域との連携をとりながら管理運営に取り組んでいます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月 広報紙「なかがわ」を自治会・町内会に依頼し班回覧してもらい施設・事業等のPRを行っています。</li> <li>・自主事業の「こどもの日の集い」や「ドッチボール大会」など大きなイベントを開催するにあたり地元のスポーツ推進委員や青少年指導員など協力を得て実施しています。</li> <li>・自治会、学校関係、利用者代表など各方面の方々にセンター委員会の委員を依頼し、課題や地域ニーズを把握しています。</li> <li>・各種の自主事業の実施に当たっては、近隣に居住している方にボランティアとして講師をお願いしています。</li> <li>・地域開催のイベント・行事に積極的に出向き、地域の課題やニーズを把握し、自主事業などに反映しています。</li> </ul>	<p>指定管理者のNPO法人中川コミュニティグループの設立母体は、地元の4つの連合自治会です。自治会役員が当団体の理事会役員となっており、常に自治会と連絡を取り合いながら管理運営を行っています。そのため地域のニーズを十分に取り込むことや、地域の協力を得ながら地域に密着した管理運営を行うことが可能となっています。例えば次のような協力を得ています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・広報誌「なかがわを」を4連合自治会で回覧してもらっています。</li> <li>・自主事業で人的協力をお願いしています。</li> <li>・地区センター委員会を通じて館の運営の助言を頂いています。</li> </ul> <p>しかし当地区センター周辺の地域は高齢化が進んでおり、それに伴って当施設で活動するサークルや団体も高齢化しています。新たな利用者層の取り込みが課題となっており、自主事業では子ども向けのイベントやジャズフェスタなど、子どもや若年層を狙ったイベントにも力を入れています。</p>
II ・ 利用者サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者どなたに対しても平等・公正に対応するとともに対応した職員・スタッフによる差異が生じないようにミーティング等を通じて情報共有に努めています。</li> <li>・利用者からの要望や利用者アンケートを実施し、対応できる課題について対応策を講じています。</li> <li>・地域、利用者のニーズを把握しながら魅力的な自主事業などを企画・立案するとともに自主事業から独立したサークルについては適切な支援を行っています。</li> <li>・広報紙「なかがわ」を毎月発行し、地域のネットワークを活用して積極的に施設・事業のPRを行っています。</li> <li>・ロビー等に各種パンフレットを置き、情報提供を行い、初めての来館者には丁寧な説明を行っています。</li> <li>・ホール・ロビーで計画的にサークル紹介を行い興味のある方に参加いただくように努めています。</li> <li>・インターネット等で選書情報を収集したり、利用者からの要望などを基に、毎月新しい図書を購入し貸し出しをしています。</li> </ul>	<p>利用者サービスの向上について、当施設では、利用者ニーズの収集・反映、自主事業の企画、広報に力を入れており、次のような優れた点があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者アンケートでは600件、利用者会議は開催時期を工夫して64名の参加者を集める等、多くの利用者から意見を収集しています。</li> <li>・アンケートで抽出した課題のうち、接遇やサービスに対する意見・苦情についてはすぐに対応、自主事業に関する要望についても、H29年度の自主事業に反映させるなど迅速に対応しています。</li> <li>・自主事業については、子ども向けの事業、母親と幼児を対象とした親子向けの事業、一般の事業に分けて企画し、幅広い事業を行っています。</li> <li>・広報については自治会を通じて広報紙を回覧するほか、タウン情報誌への情報発信に力を入れています。</li> </ul> <p>今後、新規利用者層を取り込むためには、SNSなど新しい媒体を意識した広報・PRの試みが期待されます。</p>
III ・ 施設・設備の維持管理	<p>開館して27年が経過し、施設の各所に不具合が生じてきています。維持管理に関しては協定書に従い、委託業者により実施するとともに、適切な施設の維持管理に努めています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員による定期的な見回り、利用時間終了後の職員点検により、不具合箇所を早期発見に努め、対応が必要な箇所についてはその都度職員対応を行って修繕費の削減に努めています。</li> <li>・施設の小破修繕で対応できない不具合については区役所に報告し対応を協議します。</li> <li>・日常清掃は専任の作業担当を置き毎日対応していますが、業者による定期清掃も毎月休館日を利用して実施しています。</li> <li>・樹木の剪定等は、外部委託により快適な環境保持に努めています。</li> </ul>	<p>開館後27年経過した古い施設ですが、手入れが行き届いており、清潔で美しい状態が維持されています。日常の保守点検については、シンプルですが次のようなチェックリストが整備されており、毎日確実な管理が行われています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・巡回点検チェックリスト</li> <li>・清掃チェックリスト(清掃作業日報)</li> </ul> <p>館の周辺を飾る花壇の管理は近隣住民のボランティアにより行われています。館内の随所に設置されたグリーンディスプレイは、スタッフにより念入りに手入れされています。ボランティアとスタッフの協力により、明るく潤いのある施設となっています。修繕については、簡単なものは職員が対応しており、経費削減と迅速な対応を実現しています。</p>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・ 緊急時対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・災害時の情報伝達や緊急避難時の体制などのマニュアルを整備し、毎年防災訓練・消防訓練を実施しています。</li> <li>・館の敷地は誰でも出入りが可能であるため、夜間照明や、防犯カメラを増設し事故を未然に防止するよう対策をしています。</li> <li>・毎年法人が指定管理となっている他のコミュニティハウスと合同で消防署の協力を得てAEDの操作研修を行っています。</li> <li>・緊急時の連絡先・防災体制の役割分担表、消防への通報方法・館内非常放送要領・自衛消防隊組織図などを事務室内の見やすい場所に掲示しています。</li> </ul>	<p>緊急時対応にかかるマニュアル整備、日常の定期的な巡回、定期的な訓練を実施して、防犯、事故防止、事故対応に確実な対応ができるようにしている点が評価されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・危機管理マニュアルを火災、事故対応、地震などテーマ別に作成し、簡易版は事務室に掲示して、迅速な対応が取れるようにしています。</li> <li>・防犯業務では、機械警備の委託事業者と連携を良く取り、防犯カメラも増設して対策を強化しています。</li> <li>・事故防止のための巡回は、確認ポイントに従って勤務時間(ABCごと)に行い、「業務日誌」に記録しています。</li> <li>・緊急時対応に関して、AED操作研修は、消防署職員に講師を依頼し、専門的な実技指導を受けています。</li> <li>・防災訓練、AED操作研修は、近隣のコミュニティハウス2施設と合同で行い、消防職員に講師を依頼して実践的な訓練を行っています。さらに、利用者の有志に参加してもらえれば、防災知識の共有をすることができます。</li> </ul>
V ・ 組織運営及び体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・29年度から常勤職員を3名体制とし、複数の常勤職員で緊急時等の対応が行うようにしています。</li> <li>・混雑が予想される時やイベント開催時は、職員スタッフを増員し多くの職員体制で対応しています。</li> <li>・ローテーション勤務のため日々の事務引き継ぎは、「業務日誌」「引き継ぎノート」により確実に伝達しています。</li> <li>・職員研修は、個人情報保護研修・人権研修・接遇研修など計画的に実施し、職員の資質向上に努めています。</li> <li>・個人情報の収集は必要最低限にし、保管は来館者の目に触れない事務室のロッカーなどに保管するなど慎重に行っています。</li> <li>・利用料金の収受は時間帯ごとに複数でチェックして指定保管場所で管理するなど適切な処理を行っています。</li> <li>・経理関係は会計システムで一括管理し、その内容は随時税理士も閲覧できる体制になっています。また、税理士とも月1回定期的に執行状況等の打ち合わせを行っています。</li> </ul>	<p>人員配置の工夫、業務のマニュアル整備、定期的な内部研修、業務日誌等の活用などにより、安定した業務運営と職員間の情報共有を行っている点が優れています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・月単位の出勤日・シフトを早目に決めて、また、イベントがある日は配置の増員を図って、必要な人員を確保しています。</li> <li>・接遇対応、申込書受付、設備機器の取扱いなどについて実践的なマニュアルを作成し、日常業務の確認に役立てています。</li> <li>・年3回の全体研修では、同団体が運営に関わる近隣のコミュニティハウスの2か所と一緒に、運営方針の確認、各種マニュアルや個人情報保護の共通理解が図られています。</li> <li>・今後は外部研修も活用して、業務運営や自主事業等に新たな工夫が加わることも期待しています。</li> <li>・経理業務では、常勤職員、館長、本部の理事長との間でダブルチェック体制が取られ、月1回は税理士をまじえて、予算の執行状況、経理業務の確認を行っています。</li> </ul>
VI ・ その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・子供の読み聞かせ、子ども書道教室、子ども空手教室、図書の修繕、花壇の手入れなど地域の多くのボランティアの協力で運営しています。</li> <li>・横浜市や泉区の事業、関連機関のイベントについて館内掲示を行い情報提供をしています。</li> <li>・地域の町内会・自治会・青少年指導員、スポーツ推進委員などの会合で定期的に会議室を利用しています。</li> <li>・子ども用品限定のリユースマーケットの開催や環境事務局の資源環境ボックスの設置など環境問題への啓発を行っています。</li> </ul>	<p>横浜市や泉区の施策への協力として次の取組みを行っています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・区民利用施設優先団体に、優先予約を可能とする支援</li> <li>・育児相談、地域赤ちゃん教室を開催し、子育て支援への協力</li> <li>・資源ボックスを設置し、各種のリサイクルへ事業への協力</li> </ul> <p>その他、地域の交流拠点として、次のような取組みを行っています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・園芸ボランティア、図書ボランティアと連携して施設の快適さの向上</li> <li>・青少年指導委員、サークル指導者との協力により子どもの健全育成、若い世代の地域交流を図るイベント開催 例)小学生ドッジボール大会、ジャズフェスタなど</li> <li>・今後、地域の高校・大学等へ、施設の魅力について積極的に広報をして、若い年代の利用者増加や、イベント参加による世代間交流に寄与することを期待しています。</li> </ul>

# I. 地域及び地域住民との連携

## (1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人の設立母体が地域の4つの連合自治会町内会であるため、法人役員会等で地域の情報が常に入手できるようになっています。</li> <li>・より多くの方に利用していただき、地域の交流の拠点となるように毎月広報紙「なかがわ」を発行し、自治会町内会に回覧を依頼し施設のPR、自主事業等の案内を行っています。</li> <li>・毎年実施している「こどもの日の集い」や「ドッチボール大会」などを地域住民の方々のご意見・協力を得て行っています。</li> <li>・泉区社会福祉協議会・泉区火災予防協会に加入したり、新橋ケアプラザの運営委員や中川・緑園・新橋子育て支援ネットワーク連絡会のメンバーとなっていることなどから地域の子育て・高齢者の情報など得やすくなっています。</li> <li>・当館の会議室で毎月の連合の定例会やその他の関連の会議が開催され、会議の資料を入手できるので地域の行事や地域の動静の把握が容易に可能となっています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>中川連合定例会議事録、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>団体の設立母体が4つの連合自治会であり、団体の理事会等で常に地域住民の代表である4つの連合自治会役員(中川・新橋・緑園・中川)と情報交換を行っています。広報についても4つの連合自治会町内会会員へのチラシの回覧や自治会掲示板へのポスターの掲示で協力していただいているほか、イベントや各種ボランティアの提供でも協力いただいています。 当施設も自治会や地域の団体の会合やイベントには積極的に出席しています。</p>

## (2) 地区センター委員会等

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p>&lt;開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>地区センター委員会ではアンケート結果の報告の他、昨年度の事業報告が行われ、それらを踏まえて今年度の運営方針が協議されます。地域の自治会が運営母体となっており、地区センター委員会の委員が自治会役員を中心とした地域住民であるため、施設の運営について積極的な協議が行われています。</p>	



②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      地区センター委員会議事録およびヒアリング</p> <p>&lt;課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>今年度の地区センター委員会では、自主事業として「小学生の将棋」を実施することについて協議されました。藤井4段の活躍で小学生の間で将棋熱が高まっていることを受けたものですが、時事的な課題が、すぐに委員会で取り上げられる点が評価できます。</p>	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      地区センター委員会議事録、ヒアリングにより確認</p> <p>&lt;一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>委員会で抽出された課題で、実施可能なものはすぐに実行に移されます。「小学生の将棋教室」はすぐに企画・実施されました。</p>	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>当施設は自治会が母体となったNPO法人が管理運営を行っているため、他の地区センターにもまして地域とのコミュニケーションが活発です。自主事業(イベントの協力、講師のボランティア)や広報だけでなく、維持管理(地域のボランティアの活動)、ニーズの把握(日常的なコミュニケーション・各種会合への出席)、管理運営の相談(地区センター委員会等)まで地域と一体となって管理運営を行っている点が高く評価できます。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>当施設のある弥生台周辺は、比較的古くから開発された地域で、住民の高齢化が進んでいます。それに伴い地区センター利用者の高齢化も進んでおり、若い世代の利用促進が課題となっています。そこで親子で参加できるイベント、ジャズの鑑賞など、若い世代にも人気のあるイベントを開催しています。イベントの集客を促進するため、広報の手段として、若い世代に人気のあるLINE等の活用を検討して見られることをお勧めします。</p>

## Ⅱ. 利用者サービスの向上

### (1) 利用者会議

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用者の負担を減らし多くの利用者に参加してもらうため、作品実技発表会の準備会議に合わせて実施しています。この工夫で64名の参加者を集めることが出来た点が評価できます。	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 利用者会議議事録およびヒアリング	
<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)>	
施設運営についての報告も同時に行い、課題について意見を収集するとともに、施設運営方針についての利用者の理解を深めました。	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 利用者会議議事録およびヒアリング <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)>	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

※アンケートは、市のアンケート様式を使って行うアンケート、または独自作成のアンケートなど。アンケートでなくても、利用者の声を幅広く聞くことがあれば、実施していると判断する。なお、自主事業に対するアンケートとは異なる。ただし、自主事業に対するアンケートの一部で施設全体のサービスについても質問している場合は、実施していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 平成28年12月15日～平成29年1月15日の期間に実施しました。施設の利用時に、アンケート用紙を配布する方法で実施し、団体508人、個人73人の回答を回収しました。 <実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> アンケートの回収数が多いため、施設の利用者の意見を集約したものとして、十分に信頼のおけるデータを収集できたと言えます。団体は当施設で活動するサークルを概ね網羅できたほか、個人についても図書館利用者、体育室利用者、学習室利用者、プレイルーム利用者など幅広い利用者から回答を回収できました。	



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	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            ヒアリング、地区センター委員会議事録</p> <p>&lt;課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用者アンケートの結果は区に報告するだけでなく、地区センター委員会でも報告を行い、意見交換のための資料としました。</p>	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input 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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            ヒアリング、平成29年度事業計画書</p> <p>&lt;一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>アンケートで抽出した課題のうち、待遇やサービスに対する意見・苦情についてはすぐに対応しています。自主事業に関する要望については、H29年度の自主事業に反映させています。施設のハード面に関する課題については市と協議しています。</p>	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 掲示板、地区センター委員会議事録、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)>	
アンケート結果は集計し、地区センター委員会で報告をしています。また一般の利用者に対しては、掲示板でアンケートの集計結果が閲覧できることを周知しています。	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
ご意見ダイヤルの利用方法を、図やレイアウトの工夫により分かりやすく記載し、入口掲示板に掲示しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)> 入口掲示板の下に記入用紙とともに、「あなたの声」アンケートという名称でご意見箱を設置しています。	
<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ご意見箱の上の掲示板に、「あなたの声」の回答(「あなたの声」アンケートへの回答)が掲示されています。回答がご意見箱への投稿の動機づけになります。	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 入口掲示板に掲示された苦情対応フローチャート	
<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)>	
苦情等に対する受付方法、対応手順、責任者を分かりやすくフローチャートにまとめています。	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 利用者の苦情等に対する受付方法、対応手順、責任者・担当者を図示した苦情対応フローチャートを、ご意見箱の上の入口掲示板に掲示しています。	
<周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
ご意見箱と同じコーナーに掲示されているので、利用者の目につきやすいメリットがあります。またフローチャートで示されているため、苦情解決の流れが一目で理解できます。	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)>	
ご意見箱に投函された意見・苦情を始め、すべての意見・苦情を「意見趣旨と対応について」と言う名称の用紙に記録し、統一した管理を行っています。	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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(「意見趣旨と対応について」用紙) 現場確認、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)>	
接客・言葉遣いなど、すぐに対応できる意見・苦情については、口頭あるいは引継ノートで職員に指示し、すぐに対応しています。対応できないことについては、「検討します」というあいまいな回答をせず、対応できないことを回答で明言しています。	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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(掲示板)、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)>	
「意見趣旨と対応について」用紙に、回答を記載し、ご意見箱の上の入口掲示板に掲示しています。	

#### (4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・来館者がすぐに気付くよう玄関入口外側に利用案内の看板を設置しています。</li> <li>・受付窓口に施設の利用案内・利用方法のパンフレットを置き、利用者がいつでも自由に持ち帰れるようにするとともに、質問があればその場で説明を行っています。</li> <li>・初めて来館された方には、利用方法・事業内容などを具体的にわかりやすく説明しています。</li> <li>・施設の利用方法、自主事業の案内、施設空情報などの情報を地域のボランティアの協力を得てホームページで提供しています。</li> <li>・地区センターのホームページから市民局の施設空情報を検索できるようにしています。また、市立中央図書館へ地区センターの蔵書データを提供し、図書館の検索システムで地区センターの蔵書が検索できるようにしています。</li> <li>・利用案内のパンフレットや広報紙「なかがわ」は、同じ法人が運営する老人福祉センター、コミュニティハウスでも配架してPRしています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認(利用案内看板・受付窓口)、資料(横浜市中川地区センター利用案内、ホームページ)</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>玄関入口に利用案内看板を設置しているほか、窓口に利用案内のパンフレットを用意しています。またホームページでも利用案内の内容を周知しています。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p>&lt;備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>受付横に利用案内のパンフレットを設置し、利用者がすぐに手にとれるようにしています。また小学生の見学時に配布できるよう、かわいいイラストなどを加えた小学生用の利用案内も用意しています。</p>	



③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる	<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる
<input type="checkbox"/> 閲覧できない	<input type="checkbox"/> 閲覧できない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用案内の裏面に、利用方法についての詳細な内容が記されており、利用要綱として使用しています。</p>	

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<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; 利用案内(利用要綱)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>施設利用の2か月前の1日～7日に登録団体の利用申し込みを受付けます。1か月当たり各団体2日までで、10日のよる7時から抽選を行います。抽選後は先着順で申し込みを受け付けます。1週間前まで迄のキャンセルは利用料を返却します。また月に1回は日にちの変更を可能としています。 「障害者団体等区から指定された団体」、「自治会」、「自主事業からサークルに昇格後3か月未満の団体」は優先予約を認めています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt; 資料(研修に使用したレジュメ)</p> <p>&lt;一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>広報よこはまの人権に関する記事を題材に、新橋コミュニティハウス、西ヶ岡コミュニティハウスと合同で人権研修を行っています。今年度は人権問題に関する中学生の作文について職員が感想文を書くとともに、その内容について協議しました。</p>	

## (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)、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)> 子ども向けの事業、母親と幼児を対象とした親子向けの事業、一般の事業に分けて企画しています。一般向けの事業の中には高齢者に人気の高い事業も多く、施設を利用するすべての世代を網羅しています。 最近は施設利用者の高齢化が進んでいるため、子ども向けの事業や「ジャズフェスタ」、「落語を楽しむ会」等、若い世代にも人気が高く、始めて人でも参加しやすい事業に力を入れています。	

### ② 事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)>	
自主事業の講師は地域のボランティアを活用し、低廉な費用負担で参加できるようにしています。また初めての人が気軽に参加できるよう、一日限りの単発の事業を増やしています。	

## (6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      現場確認(希望図書の記入シート、投函箱)、ヒアリング</p> <p>&lt;利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&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;                      受付横に希望図書の記入シート設置されており、希望図書を自由に記入できるようになっています。利用者からの希望を参考に、蔵書に偏りが生じないようバランスを考えて選定しています。                      本を乱暴に扱う人も多く、本を切ったり破いたりと言ういたずらもありますが、製本ボランティアの協力を得て破損した図書を修繕し、出来るだけ状態の良い図書を貸出しできるようにしています。</p>	

## (7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「広報よこはま泉区版」にイベントや自主事業の開催案内を掲載依頼し、広く区民に周知しています。</li> <li>・自主事業のポスターを作成し、玄関入口や外の掲示板に掲載しています。</li> <li>・新着図書の案内は、玄関入口の掲示板に新着図書コーナーを設け、図書の表紙や帯をコピーするなどしてわかりやすく広報しています。</li> <li>・広報紙「なかがわ」を毎月発行し、自治会町内会の地域回覧をしています。また、同じ法人が運営する老人福祉センター、コミュニティハウスでも配架して事業のPRをしています。</li> <li>・施設の利用方法、自主事業の募集案内などの情報を地域のボランティアの協力を得てホームページで提供しています。</li> <li>・地域の情報誌やケーブルテレビに記事にもらえるよう毎月情報提供をしています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料(広報紙「なかがわ」、広報よこはま)、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>自主事業の案内等を掲載した広報紙「なかがわ」を毎月発行し、自治会を通じて泉区北東部の4~5万人に回覧しています。自主事業の案内はホームページにも掲載するほか、「広報よこはま」や「タウンニュース」、「リベルタ」等のタウン情報誌、地元ケーブルテレビ(YCV)にも情報提供しています。                      自主事業については、ポスターも作成し玄関入口や外の掲示板に掲載しています。</p>

## (8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・受付には常にスタッフが在席するようにし、入館時笑顔で明るく声かけ・挨拶を行うようにしています。また、親子連れで来館した時は子どもにも声かけをしています。</li> <li>・女性スタッフは、エプロン、男性スタッフはブルゾンを着用し、利用者が職員であることがすぐわかるようにしています。</li> <li>・初めての利用者には丁寧な利用案内・説明を心がけています。</li> <li>・子ども・大人それぞれの利用にあたっての注意事項を統一して、利用者に迷惑がかからないようにしています。</li> <li>・交替勤務のため担当者が代わっても円滑な業務が出来るよう、スタッフへの伝言は、引き継ぎのミーティングを行うとともに、必ず業務日誌や引き継ぎノートに記載するようにしています。</li> <li>・月初の施設受付時や自主事業の参加申込時など混雑時の待ち時間短縮のため受付職員を増やしています。</li> </ul>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用者に対しては、笑顔で対応していることを確認しました。また受付前を通った利用者に対しては必ず挨拶をしています。身だしなみについて、女性スタッフはエプロン、男性スタッフはジャンパーを着用していますが、いずれも清潔な服装・身なりで清潔な印象を受けます。当施設はバスが5系統利用できます。電話での問い合わせに対し、居住地に応じた適切な案内ができるよう、バスの経路案内マニュアルを常備しています。</p>

## (9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。&gt;(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・部屋の稼働率、利用人数とも前年度とほぼ同じ程度となっています。料理室、和室の稼働率が低い状況にあります。和室に和室用いすテーブルを設置するなど、稼働率の向上を図っています。</li> <li>・多くの方が楽しみにされているコンサートやジャズフェスティバルのような事業については引き続き実施していく予定です。</li> <li>・自主企画事業の実施については、参加者からの意見を聞き実施時期の変更などを行っています。(体育室でのリユースマーケットの実施時期を7月から5月へ変更)</li> <li>・苦情等はありませんが、ご意見要望等については、施設管理者として可能なものは迅速に対応し、回答については掲示しています。</li> <li>・アンケートは毎年実施していますが、職員の接遇・施設環境など概ね良好な回答を得ています。</li> <li>・まだ地区センターをご存じでない方も多くいます。今後も引き続き地域と連携してPRを実施していきます。</li> </ul>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>高齢化による利用者数の減少が課題となる地区センターが多い中、当施設の利用者数、稼働率は最近数年間は横ばいを維持しています。地区センターを利用した経験のない人に来館してもらえよう、若い世代に人気の高いジャズフェスタ等の単発事業や子ども向けの事業を充実させています。また和室や娯楽スペースの利用を促進するため、和室用の椅子・テーブルを導入する等の取り組みも行っています。</p>

## (10) 利用者サービスの向上全般（その他）

### 評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

当施設の利用促進の基盤となるのが、サークル活動です。施設入口の掲示板で積極的にサークル紹介を行い、サークル活性化を支援しています。また個人利用で人気のあるのが、学習室利用と囲碁将棋です。学習室では、荷物置き箱や小物入れを設置したり、利用者の意見を聞いてPCの使用を禁止する等、学習環境の改善に努めています。囲碁将棋に関しては、娯楽コーナーに和風の椅子・テーブルセットを設置し、利用しやすくしました。

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

携帯端末の普及により、人々のコミュニケーション手段は大きく変わってきています。年代によって使用する媒体は異なりますが、LINEやフェイスブック等のSNS(ソーシャルネットワーキングサービス)によるコミュニケーションは無視できない規模に広がってきています。新たな世代の利用を取り込むため、ホームページに「いいね」ボタンを付ける等、SNSによる口コミを意識した取り組みもご検討ください。



### Ⅲ. 施設・設備の維持管理

#### (1) 協定書等に基づく業務の遂行

##### ① 協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常保守管理及び定期点検の実施状況を確認するため、評価対象期間のうち任意で1カ月分を抽出し、記録が存在するかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
日常点検は業務日誌に点検箇所のチェックリストが設けられており、それに基づきABCの各時間帯で一回ずつ巡回点検を行っています。点検後、実施者はチェックリストにサインします。 空調、自動ドア等の保守点検は委託業務実施日程に従い定期的実施しています。	

##### ② 協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
清掃作業日報にチェックリストが設けられており、清掃担当者はチェックリストに従って作業を行います。作業後は館長もしくは当日の責任者が清掃箇所を点検します。	

## (2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p>&lt;備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>研修室に設置されているグランドピアノのみ法人の備品として登録しています。</p>	

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>料理室を中心に5点の備品(冷凍冷蔵庫、電子レンジ、ガス釜、リフレックスミラー、ガステーブル)を点検し、在庫が揃っていることを確認しました。備品台帳は適切に更新されています。</p>	

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

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

### (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)>	
排出抑制のため、ゴミの持ち帰りを徹底しています。館内にゴミ容器を設置していません。	

#### 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)>	
横浜市のルート回収に参加し、ゴミの排出量の管理を行っています。古紙、燃やすごみ、産廃、蛍光灯・乾電池などのゴミを細かく分別して排出し、回収のつどマニフェストによるチェックを受けています。	

#### (4) 利用者視点での維持管理

##### ①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月の休館日に専門業者による定期清掃・空調設備等の保守点検を行うとともに建物・設備の総合巡視点検を実施しています。</li> <li>・利用団体には利用終了後清掃をお願いしていますが、毎日 作業スタッフはトイレ・ロビー・外回りの清掃、点検担当スタッフは空部屋の清掃・トイレや外回りの見回りを行うとともに、月極分担表により定期的に清掃しています。</li> <li>・毎日設備等を定期的に巡回点検し、不具合を発見した場合職員が対応できるものはすぐに対応していますが、対応できないものは専門業者を迅速に手配しています。</li> <li>・植栽等は地元の専門業者に委託して時期にあわせて消毒剪定など管理するとともに、職員が外回りのごみ・落ち葉の除去等を適宜行っています。</li> <li>・学習室や勉強コーナーの机上に職員手作りの廃紙で作った簡易の消しゴム入れを設置しています。</li> <li>・園芸ボランティアの方に時期にあわせた花の植栽や除草をお願いしています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認、資料(業務日誌)、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>業務日誌の巡回点検チェックリストに従い、A,B,Cのそれぞれの時間帯に1回ずつ、1日3回館内および施設周辺の巡回点検を行っています。また花のボランティアを募集し、2週間に一度花の植栽や緑のカーテンの手入れを行っています。花の種類は館とボランティアが相談して決定し、種や苗、肥料、消毒液は館で提供します。</p>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>館内にはスタッフが管理するグリーンディスプレイが随所に飾られています。グリーンディスプレイはときどき、スタッフが自主的に持ち帰り、手入れをして美しい状態を維持しています。スタッフとボランティアの協力により、施設は潤いのある美しい状態が維持されています。</p> <p>修繕は簡単なものは、職員が行い、経費を削減するとともに迅速に対応しています。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>部屋利用終了後の清掃は利用団体をお願いしていますが、利用者の清掃品質を一定レベル以上に保つため、「使用後のお願い」と言う確認表を作っています。「使用後のお願い」には、清掃項目のチェックリストの他、利用者数、利用年代層、使用部屋、使用備品などが記載できます。使用後は職員が点検を行います。利用の前に職員が後片付けの説明を行いますが、各部屋に標準のテーブル配置表を作っておくと後片付けに便利です。</p>

## IV. 緊急時対応

### (1) 緊急時対応の仕組み整備

#### ①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
「危機管理マニュアル」を、火災、地震、事故対応、体調不良などのテーマ別に作成して、事務所内に配備しています。落ち着いて、救急車、消防車を呼ぶときの電話対応や館内アナウンスに対応できるように、事務所内の壁面に簡易版を掲示していて、すぐに見られるようにしています。	

### (2) 防犯業務

#### ①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。>	
<input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input checked="" 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)>	
機械警備のほかに、週1回、機械警備の委託事業者が、外周の夜間巡回をしています。ささいなことで機械が感知した場合でも、警備会社から報告があがります。また、日常から、警備会社と、館長、副館長、理事長の間で連絡が取れるようになっています。防犯カメラを増設して、日中・夜間ともに防犯対策を強化しています。	



②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  鍵リストを作成しており、キーボックスには、場所別のラベルを張って保管しています。機械警備の開錠、施錠では、対応した者がカード番号でわかるようになっています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 館内外の巡回は勤務時間帯別(A帯、B帯、C帯)に、担当する職員により行われています。巡回のポイント、巡回実施の記録は、「業務日誌」に、記載しています。細かい伝達事項は、「引き継ぎノート」へ記載しています。急ぐものは、館長、副館長に直接伝えていきます。また、「清掃作業日報」にチェックリストがあり、清掃の視点を含めて、事故防止に関する確認をしています。	

### (3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
「引き継ぎノート」の裏表紙に、施設・設備ごとの「月次の業務点検表」を張り付けて、安全性を確認した後にチェックを入れています。地区センター館長会で作成した「ヒヤリハット集」を回覧、配備して、部屋や活動ごとに予想されるリスク、対応策の情報共有を図っています。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
緊急時対応、安全対策について(全社員)	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
日常のミーティングで、事故やヒヤリハットに関する他館の例などを紹介しながら、事故防止の対策、注意喚起の指導を行っています。(例:卓球台の移動は、一人では行わないように呼びかけるなど)また、防災訓練やAED操作訓練の時に、事故防止、安全対策の話をしています。	

#### (4) 事故対応業務

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。&gt;  <input checked="" type="checkbox"/> 設置している                      <input type="checkbox"/> 設置していない</p> <p>&lt;研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)&gt;            AEDの操作研修(全職員が参加)</p> <p>&lt;一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>法人が運営に関わっている、他のコミュニティハウス2施設と合同で実施しています。AED操作研修では、消防職員に講師を依頼して、実践的な研修を行っています。日にちを早めに設定して、全職員が参加しやすくしています。</p>	

##### ②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            緊急時の連鎖先一覧、緊急マニュアル簡易版、ヒアリング</p> <p>&lt;体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>緊急時の連絡先の一覧を事務所の壁面に掲示して、すぐに見られるようにしています。あわせて、緊急時に電話をかけるマニュアルも掲示されています。</p>	

## (5) 防災業務

### ①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

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

### ②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>毎年9月に、消防計画に基づく訓練を実施しています。今年度は消火栓等の扱いについて、施設管理の委託業者より、操作方法を学びました。</p>	

## (6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>泉区火災予防協会に指定管理者として加入しており、館長が数回会合に参加しています。出席後には、地域における防災の取組について、職員に報告しています。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>現状の避難訓練は、火災を中心として職員のみ参加になっています。テーマとしては、地震対応についても行い、任意で利用者にも避難誘導の訓練に参加してもらえば、防災知識の共有が図ることができます。</p> <p>横浜市防災計画に基づく、避難対象施設となっています。備蓄について、横浜市の物資が届くまでの利用者向け、職員向けの対応について、市と具体的な協議が望まれます。</p>

## V. 組織運営及び体制

### (1) 業務の体制

#### ①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<p>&lt;協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>応募時の提案に比べて、常勤者を1名増やしました。これにより、夜間を含めて業務に対応できる幅が広がりました。この分の費用については、他の経費の縮減により調整をしています。図書業務では、司書資格のある職員を非常勤で採用し、本の選定、紹介などを任せています。月単位のシフトを早めに決めています。イベント開催時は職員スタッフを増員して、円滑な運営ができるようにしています。</p>	

#### ②協定書等のとおりの開館しているか？

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

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

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

#### ③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<p>&lt;公表方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>公表がある旨を掲示し、求めがあった方に閲覧を可能とする方法を取っています。</p>	
<p>&lt;公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>ロビーにある案内掲示板に、事業計画書、事業報告書の閲覧ができることを掲示しています。センター委員会では、事業計画書、事業報告書に関して、予算を含めて報告をしています。</p>	



## (2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

### ①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
毎年、4月、3月、9月の休館日の研修開催を定番化させており、日程、テーマを早めに決めて実施しています。	

### ②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 年間の研修計画、ヒアリング	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 個人情報保護、防災訓練・AED操作研修、人権研修、接遇・受付業務のスキルアップ(以上、全職員が対象)、 新人研修(新人職員が対象)	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
当団体が運営に関わっている近隣のコミュニティハウスと合同開催とすることで、運営方針、各種マニュアル、受付・事務対応の流れなどの共通理解、人的交流が図れています。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

※研修費用の支援(一部・全額負担等)、研修受講を勤務時間として認知、各種研修情報の周知を行っている等、意欲のある職員が研修や勉強会に参加しやすい環境を整えているかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・業務に必要な外部研修は積極的に参加するようにしています。</li> <li>・研修の開催については日程を早めに決め、事務室内に掲示するなどして職員に周知して全員が参加できるようにしています。</li> <li>・内部研修(人権研修・接遇研修など)は休館日が同じコミュニティハウスと合同で年2回(今年度は9月と3月予定)休館日を利用して実施し、職員の資質向上に努めています。</li> <li>・研修は基本的に勤務とし、費用も法人が負担するなど研修が受けやすいように配慮しています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>研修受講は勤務時間と位置付けています。外部研修では泉区、横浜市が主催で、業務運営に関わるものに担当者に声かけをして積極的に参加しています。 例)設備の維持管理、図書に関連など 内部研修では早めに研修日を決めて、全職員が参加できるようにしています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>各種研修に参加した場合は、館長や職員がスタッフ会議での報告、参加資料の回覧をしています。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

※マニュアルは冊子化されていなくても、対応方法・手順が記されたものであれば作成していると判断する。  
 ※活用については、実際に活用しているかどうかをヒアリングにより確認する(新品の使われていないマニュアルが用意されているだけでは該当しない)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
電話対応、団体受付、抽選会の開催、図書カードの受付、駐車場の利用、勤務時間帯ごとのタイム・スケジュールなど、テーマ別に実践的なマニュアルを作成して、OJTに活用しています。さらに、上記マニュアルからよく受ける質問について、「スタッフの疑問にお応えして」という追加書面を配布して、疑問の解消、ルールの徹底を図っています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・経験の浅いスタッフには、ベテランのスタッフと勤務を組み日常業務を行う中でスキルアップを図っています。</li> <li>・サークル活動や参加人数に余裕がある自主事業にスタッフの参加を促し、利用者の立場を体験することで利用者の立場で接遇できるようにしています。</li> <li>・業務に必要な外部研修は積極的に参加するようにし、研修参加結果についてはミーティング等で口頭で報告したり、資料を回覧にしたりして周知をしています。</li> <li>・スタッフ間の申し送りは、作業内容、申し込み状況、連絡事項、取扱い方法などを具体的に「業務日誌」「引き継ぎノート」に記入し、それを基に読み上げ、全員で確認して情報共有をしています。</li> <li>・業務マニュアルは、毎年度見直しし年度初めに全員に周知徹底しています。また、業務を行っていくうえでの変更等は発生した時点で適宜修正し引き継ぎミーティングなどを利用して全員に周知しています。</li> </ul>	ヒアリング、各種の業務マニュアル <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	スタッフに人数に余裕のある自主事業で、サークル活動に入ることを薦めています。実際に参加することで、雰囲気、利用者のニーズを把握できるようにしています。4月には新人だけでなく、全職員が接遇・受付業務に関する研修を受けて、基本の確認を行い、気づいた点があれば各種マニュアルの見直しをしています。

### (3) 個人情報保護・守秘義務

#### ①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
「中川地区センター個人情報保護方針」として、法令順守であること、情報は団体登録等の目的外には使用しないことなどを明文化しています。この書面を、利用者の受付窓口に掲示しています。	

#### ②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)>	
「中川地区センター個人情報保護方針」のなかで、責任者が館長が管理責任者であることを明確にしています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
毎年4月1日に、全職員を対象に「個人情報保護研修」を実施しています。その際に、横浜市の指定管理者に対する「個人情報取扱特記事項」の説明、および、横浜市市民局のHPを参考にした「事業者が守ること」などをもとに身近な例を解説をして、職員へのルール周知を図っています。	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)>	
毎年4月1日の「個人情報保護研修」実施後に、誓約書を取っています。	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)>	
サークル活動の連絡先等の情報提供は、登録時に代表者の依頼があった時だけ可能としています。	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)>	
受付窓口には、当施設の利用目的以外には、登録された記載内容を利用しな旨を明記した「中川地区センター個人情報保護基本方針」を掲示しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<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(ロッカー等)およびヒアリング <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> パソコンにはパスワード設定をし、個人情報を含むデータの取り扱い者を限定しています。エクセル表などを作成するときは、個別の表にも暗唱番号を設定しています。団体利用の申込書、自主事業の申込書など個人情報を含む書面は、施錠ができるロッカーに保管しています。	

#### (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)> 入金伝票、出勤伝票、請求書、納品書、会計ソフト入力の流れが明確です。収入、支出の各費目は、横浜市の収支予算書」と合わせており、経理書類の作成は適切です。	



②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)> ヒアリング、経理資料 <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)>  館長と本部の理事長の間で、経理と出納のダブルチェック体制が取られています。毎月、館長、理事長、税理士が集まり、予算の執行状況、経理業務の確認を行っています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、経理書類 <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  当施設、団体に係る経理では、勘定科目を分けており、通帳を明確に区分しています。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)>  各種出金伝票・入金伝票、および、経理関係書類は、項目毎に整理して保管されています。	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)> ヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  通帳と印鑑の管理責任者は館長となっており、2か所、別の金庫に保管しています。	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)> 平成28年度ニーズ対応費用途一覧、現地確認、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)>  ニーズ対応費は支出目的が明確になっています。1つは、施設の快適さの増進、利用者ニーズへの対応を目的として、昨年度は和室・娯楽室に低めの机、椅子のセット、研修室に電子ピアノ等を購入しました。もう1つは、地域交流の推進を目的として、継続して、クリスマス会、コーラスの集い、管内小学生のドッチボール大会などに支出しています。	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;経費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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日常的な取組みとして使用していない部屋・不必要な個所の消灯や冷暖房の適正な温度管理などを行っています。</li> <li>・予算の範囲内で計画的に照明器具をLED化し経費の削減に努めています。</li> <li>・コピー用紙の裏紙利用等資源の再利用を徹底し事務経費の削減を行っています。</li> <li>・簡易な備品等の修繕は、部品等を購入し職員・スタッフで対応して経費削減を図っています。</li> <li>・自主事業(こども書道教室、こども空手教室、読み聞かせ会など)の講師を近隣のボランティアにお願いし、講師謝金の削減に努めています。</li> <li>・スタッフは近隣に居住している方を採用し通勤手当の削減に努めています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現地確認、平成28年度、29年度の収支予算書、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>会議室、トイレ等では、利用時間に合わせた点灯、消灯を行い、外光の入る時間は点灯箇所を少なくしています。積極的にLED照明に切り替えて、光熱費を削減をしています。簡易な修繕は職員に依頼しています。自主事業では、近隣の方で特技のある方に、複数のボランティア講師をお願いしています。花壇の手入れでは、園芸ボランティアの方々の協力を得ています。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
<p style="text-align: center;">評価機関 記述</p>	
<p>&lt;反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>前年度の収支予算書、決算書予算との差引を分析しています。幾らか余裕があれば、修繕工事を計画する、プレイルームの遊具を更新するなど、施設の快適さ、利用者サービスの向上にあててることを計画しています。</p>	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<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;  <small>ヒアリング、平成28年度業務点検報告書、平成28年度業務点検結果シート</small>            &lt;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)&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施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<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;  <small>現場確認、ヒアリング</small>            &lt;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)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>自主事業の事業、予算の執行報告書等を提出し、年に数回は区と協議をしています。最近では、施設に生じている雨漏りと、これまでの修繕状況を報告しました。区との協議の上で協定上限を超える費用について、区の予算で出してもらえることになりました。</p>	

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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・区に四半期ごとに業務の進捗状況を報告し、区の担当者の業務点検を受け、定期的に協議を行っています。</li> <li>・区との協議の結果特に改善事項等指摘事項は現在のところありません。</li> <li>・事業終了後振り返りを行い、事業内容・開催時期など改善点等を抽出するようにしています。その結果を目標設定や次の事業企画の検討に生かしています。</li> <li>・色々な場面で利用者からの意見・要望を受けた時は職員・スタッフで話し合い改善策を見つけ目標設定に役立っています。</li> <li>・利用者会議、利用者アンケート等の中で出された意見等を参考に利用者サービス向上のため改善できる部分を目標設定に生かし職員スタッフにその都度周知しています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>自主事業計画書、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>自主事業では、開催後に事業内容、開催時期を振り返り、次年度の企画、運営に反映させています。 例) 親子で参加しやすい事業を増やした。 体育室、駐車場の利用では、利用者のご意見を受けて、ルールの再周知を図りました。 利用者アンケートの結果、利用者会議での意見は、職員間で共有・協議して、改善策、新たな企画などに活かしています。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>指定管理者は、近隣のコミュニティハウス、老人福祉センターと区内で4施設の運営に関わっています。年数回しか使わない備品は、相互に借り貸しをすることで、経費の縮減に務めています。 業務運営に関わるテーマ別のマニュアル設定、毎年、4月、9月、3月の合同研修、業務日誌や引き継ぎノートでの徹底により、限られた人員配置で着実な業務運営を行っています。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>館長が選定した外部講習について、常勤職員を中心に年数回、参加しています。これに加えて、業務に関係していることを前提に、常勤・非常勤を問わず、希望する市・区等の研修参加の機会が増えると、業務運営の改善、新たな企画アイデア、さらに、自らが講師になるなどの発展が期待できます。まずは、外部研修の情報を回覧し、関心あるテーマをスタッフ会議できくことから、お勧めいたします。</p>

## VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域活動支援として連合自治会・町内会などの区の施策に沿った地域で活動する団体の会合の場として利用できるように協力しています。</li> <li>・毎月定期的にプレイルームでの「子育て支援者による育児相談」、和室での「地域赤ちゃん教室」が行われ、区役所の子育て支援の施設となっています。</li> <li>・区の区民利用施設優先団体に登録された福祉保健関係団体に対しては施設を優先的に利用していただいています。</li> <li>・市が推進しているウォーキングポイントのリーダーを設置し、区民の健康増進に協力しています。</li> <li>・市や区主催の各種事業のポスターやパンフレットなどを掲示配架し情報提供をしています。</li> <li>・資源環境ボックスが敷地内に設置され、地域のリサイクル運動の啓発に協力しています。</li> <li>・犬の登録と狂犬病予防注射の会場として毎年協力しています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・横浜市、泉区の事業パンフレット、ポスター掲示により、利用者に周知しています。</li> <li>・区民利用施設優先団体に対して部屋の優先予約を可能とし、支援しています。</li> <li>・育児相談、地域赤ちゃん教室を開催し、区の子育て支援と連携を行い、福祉保健センターの活動もPRしています。</li> <li>・資源ボックスを配置して、古紙・雑誌回収、ファイバーリサイクルなど、横浜市の環境への取組に協力しています。</li> </ul>
<p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・青少年指導委員・スポーツ推進委員、園芸ボランティア、図書修理ボランティア、イベント時の利用サークルのボランティア活動など色々な地域の方々に支えられて地域に愛着を感じる施設となってきています。</li> <li>・ボランティア力を次の世代に繋げていけるよう、多くの若い世代の方たちの事業への参加が今後の課題だと考えています。</li> <li>・年間約12万人の方に利用されていますが、しかし、まだ地区センターを十分に知らない方たちもいらっしゃいますので、今後も事業のPR等を引き続き強化していきます。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング、現場確認</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>青少年指導委員・スポーツ推進委員、園芸ボランティア、図書修理ボランティア等ときめ細かい連携を取って、スポーツ活動の充実、施設的美観・快適さの向上を図っています。</p> <p>地域のボランティアやサークル指導者の協力により、子どもや、親子参加の行事を増やして、子どもの健全育成を図り、若い世代が地域で交流するきっかけ作りを、積極的に行っていきます。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>高校生、大学生の利用者が少ない状況です。地区センターの施設の魅力(スポーツ、音楽、読書ができるなど)を、積極的にHPや学校・地域の掲示板等から若者に情報発信すれば、少しずつ開拓ができると考えます。</p> <p>また、若者とシニアの交流するイベントには例えば、卓球大会、クリスマス会などでのゲスト出演、将棋対決などが想定され、双方のニーズを把握した上で、イベント企画されることを提案いたします。</p>