

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市神奈川地区センター
評価シート

特定非営利活動法人 エヌピーオーリーブグリーン

平成29年12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) 図書の出し入れ、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ていない点や、協定書等での定めはないが不足していると感じられる点、加えて施設独自の取組として評価できる点などを、総括として記載しています。協定書等で定めるとおり(標準的な水準)の管理運営については記載していません。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 地域及び 地域住民 との連携	<p>(1) 地区センター委員会等 地区センター委員会は、地元町内会・各種団体、近隣の小中学校関係者、利用団体の代表委員で構成されており、各方面からの意見要望を取り入れて、施設運営全般について審議している。</p> <p>(2) 地域及び地域住民との連携全般(その他) ・地域清掃や地域防災訓練への参加・協力、また夏祭り等の地域行事に参加している。 ・地区センターまつりには、地元町内会・各種団体の方が実行委員になり、模擬店などの協力を得ている。また近隣学童保育からは演技発表の協力を得ている。 ・地域の賀詞交歓会や地元の幼稚園協会の説明会、区役所主催のイベントなど、その会場を優先的に提供し、地域貢献に努めている。 ・区役所、地域ケアプラザ、子育て支援団体と連携事業を開催し、「地域で子育て」をモットーに子育て支援に努めている。 ・クリスマスには近隣の小中学校が参加する音楽会を開催している。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・29年10月に「区民まつり」に参加しました。 ・神奈川小学校、浦島丘中学校とはインフルエンザ情報を共有してインフルエンザ感染予防に努めています。 ・自主事業では9月に神奈川県子育て支援拠点「かなーちえ」と共催「保育・教育コンシェルジュ」を提供、新子安ケアプラザとは「サタプラスマイルズ」として居場所作りを共催しており、7月には「ミニ七夕」を開催しています。 ・7月に開催された第一回目の地区センター委員会では、メンバーになっている地域の小学校の副校長の方々が参加できるように開催時間を平日18時に改めて、委員9名全員が出席してより地域の声を施設運営に反映するよう配慮しました。 ・地区センター委員会の意見から課題とした「小中学生のマナーについて」の対策を「体育室利用時に利用者全員の氏名を記載する」と規定を改め、地区センター委員の協力を得て、地域の中学校の教師の方々に見回りをお願いして解決しました。
II ・ 利用者サ ービスの 向上	<p>(1) 利用者アンケート等の実施・対応 利用者アンケートは毎年1回以上実施しており、その結果を男女別、年齢別のクロス集計なども行っている。自主事業についてもアンケートを実施し、これらの結果を施設運営に活かしている。</p> <p>(2) 公平かつ公正な施設利用 ・平成18年度から実施している「2か月前仮予約制度」はバリアフリーの観点より、電話・窓口に加えFAXでも受付、仮予約が重複した場合は公開抽選を行っている。 ・利用案内は一般向け、子供向け、高齢者向け、外国人向けの4種類を用意し、多様な利用者に対応している。また車椅子、聴覚障害の方のための筆談ボード、老眼鏡等も準備している。</p> <p>(3) 自主事業 神奈川宿に立地し、敷地内には高札場があり、館内にはジオラマがあるので、多くの歴史ファンが来館する。施設としても東海道を歩く事業を開催したり、職員が簡単な説明ができるよう研修を行っている。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・本年の利用者会議は7月に12団体18名で実施され、第2回を2月に計画しています。昨年利用者会議で出た「各部屋の扉のガラス窓から部屋の中が見えてしまう」、「和式トイレの洋式化」、「電子ピアノを備品に加えて欲しい」などの要望・意見に対応しています。 ・利用者アンケートは当施設の独自のアンケートで、利用団体ごとに配布され、受付で個人にも配布されています。意見・要望が多かった「畳の表替え」、「新たな食器洗浄用スポンジ」、「体育室トイレの和式からの洋式化」などが対策されてプレイルーム入口横に公表されています。 ・ご意見箱が受付の横、体育室の受付、2階の料理室前の3か所に設置され、エントランスに「ご意見ダイヤル」のポスターが掲示されています。 ・当施設の広報活動の一環としてtwitterをしており、当施設のイベントなどでの状況が「つぶやかれて」施設のスピーディな情報提供がされています。
III ・ 施設・ 設備の 維持管理	<p>(1) 協定書等に基づく業務の遂行 ・電気設備、空調設備、エレベーター、自動ドア、建築物などについては、高度な技術と専門性を有する経験豊富な専門業者にて定期点検を行っている。これらに加えて職員が1日3回建物の内外や設備の目視点検を行い、異常の早期発見に努めている。 ・清掃は定期清掃と日常清掃があり、定期清掃は月に1回館内の床、ロビー、トイレ、ガラスなどを専門業者が行い、日常清掃は週3回トイレ、ロビー、飲食娯楽コーナー、図書コーナーなどを専門業者が行っている。それ以外の日は職員が必要箇所の清掃を行っている。</p> <p>(2) 利用者視点での維持管理 ・幼児が利用するプレイルームの遊具・おもちゃを月1回点検と消毒を実施している。またプレイルームを含め幼児が利用する部屋にはコンセントカバーを設置している。 ・毎日体育室の卓球台の点検、及び調理室のガスレンジの元栓等、安全な施設運営に努めている。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・床のWAX掛け、ガラスの清掃、エレベータ定期点検などが委託業者に委託され適切に実施されています。その計画と実績は館内に掲示され周知されています。 ・日常清掃は、トイレ、プレイルームに配架されたチェックリスト、部屋利用報告書に記載されているチェックリストに基づいて職員が毎日3回施設内外を点検しています。 ・施設の利用率は本年上半期で79.7%と非常に高いので、抽選に外れて利用できない方々に配慮して電子ピアノを購入して音楽室以外の部屋で利用ができるようにするなど、備品購入に利用者からの意見・要望が反映されています。 ・ゴミの処理について、職員がゴミ分別の際に間違いのないように、具体的な分別ゴミごとの画像を事務所内に掲示して職員全員のレベルアップに努めています。 ・産業廃棄物の処分に関するマニュアルは法定保存期間内、鍵の掛かる部屋内のロッカーに保管しています。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 緊急時対応	<p>(1)防犯業務 ・防犯対策として1日3回施設内外を見回り、不審者・不審物のチェックを行っている。 ・受付には防犯用カラーボールを設置し、職員は防犯ベルを携帯している。</p> <p>(2)事故防止業務 緊急時の対応として、防犯・防災・事故対応・事故防止・災害対応・ヒヤリハット集などのマニュアルを整備している。</p> <p>(3)事故対応業務 職員全員が初級救急救命法・AEDの取扱を習得しており、また常勤職員は甲種防火防災管理者としてあらゆる災害・事故・緊急事態に備えている。</p> <p>(4)防災業務 ・緊急災害に備えて、飲料水・防寒アルミシートを備蓄し、屋外には災害時緊急時開放システムの自動販売機を設置している。 ・年に2回火災発生時を想定した避難訓練を行うと共に、地域の防災訓練(区・消防・連合町内会主催)に参加し、緊急時には積極的に地域と協力できるようにしている。</p>	<p>・平成29年9月に当施設は神奈川県役所代替施設に指定され、防災計画が館内に掲示されています。「神奈川防災計画震災対策編」より「災害対応マニュアル」が当施設のマニュアルとして整備され、地域の防災拠点となるべく質の高い防災対応を目指しています。</p> <p>・11月にはスタッフミーティングで実例を取り入れた「オレオレ詐欺の注意喚起」が研修されました。タイムリーに実際に起こった事例を取り上げた研修で職員全員の事故防止の意識が向上しました。この事例は「ヒヤリハット事例集」に追記され、事例集の更新も図られています。</p> <p>・昨年8月に職員全員を対象に、心肺蘇生やAED、異物除去、止血法などを学ぶ消防局の「普通救命講習」が実施されています。講習終了後には「救命技能認定証」が発行され、職員全員が携帯しています。昨年8月以降に入社した新人には、本年11月に同様の研修が実施され、職員全員が認定証を取得しています。</p>
V 組織運営及び体制	<p>(1)業務の体制 バックアップ体制としては、法人事務局が行い、会計報告、自主事業等の実施報告は毎月事務局に提出している。外部へ提出する資料等については、現場の館長、副館長のダブルチェックの上、事務局のトリプルチェックを行い、間違えのないように、注意している。</p> <p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組 ・常勤者、スタッフともシフト勤務であり、情報の共有化を図るために、業務日誌・スタッフ回覧・スタッフミーティングなどを実施している。さらに業務や施設運営にかかわる各種マニュアルを作成し、いつでも閲覧できるようにしている。 ・法人主催の個人情報保護研修、人権研修、救急救命研修をはじめ、その他館長会議、副館長研修(自主事業担当・庶務担当)に出席している。さらに横浜市等主催の外部研修にも積極的に参加し、その報告書を作成するなど、全職員に回覧し、情報共有している。</p>	<p>・平成29年度は職員を対象とした23の研修が計画されています。研修の1つ「障害学習研修」では実際の障害者の状態を職員が体験をする「障害ってなあに」が実施され職員の高齢者への対応能力向上が図られました。受講内容は報告書に整理され、スタッフミーティングで情報の共有が図られています。その結果、職員の「車の使い方が向上しました。</p> <p>・広報力アップの研修「すてきな企画の作り方」、「目を引くチラシの作り方」を職員が受講しています。受講後、自主事業のチラシや施設の利用募集を自作できるレベルになり、利用者に分かり易く効果のあるポスターが作れるようになりました。施設エントランスのガラスケースには利用者を引き付ける施設利用募集のポスターが掲示されています。</p> <p>・区との協議を反映して、本年度の利用者アンケートには、日曜・祝日の営業時間の延長の設問を設けて高い利用率の維持向上を目指しています。</p>
VI その他	<p>①神奈川宿歴史の道に立地しており敷地内には高札レプリカが、施設内にはジオラマがあり 歴史ウォーキングをする方の立ち寄り所として、また地域の方が休憩する際にも、歴史に触れていただき喜ばれている。歴史を大切にしたい人気スポットである努力をしている。</p> <p>②音楽室にはグランドピアノがあり、その利用率は高く地域の音楽文化に貢献している。</p> <p>③構内は緑豊かで、春夏は色とりどりの花が咲き四季を感じる憩いの場所となっている。</p> <p>④駅に近いという立地から、区外 市外からの利用者も多く80館中、トップクラスの稼働率をあげている施設で、特に体育室は勤め帰りの方や、学生のご利用で非常に人気が高い。</p> <p>⑤平成30年1月から、法人所管の他の施設で図書返却が可能となる。</p> <p>⑥平成30年1月から、法人所管の他の施設で利用料金が相互収受が可能となる。</p> <p>⑦団体専用ロッカーを設置し、喜ばれている。</p>	<p>・本年は横浜市の「緑化フェア」に協賛して、「0602イベント」で「おもちゃ作り」「子供茶道体験」「プラバン工作」「歴史すごろく」など多くのイベントを実施しました。</p> <p>・地域の方々のサロン「サタプラスマイルズ」を毎月開催して地域のコミュニケーションの向上に寄与しています。</p> <p>・地域振興課の協力を得て高齢者向けにボールウォーキングのイベントを開催しています。高齢者の健康維持に繋がるウォーキングは、増大する医療費の低減に繋がり自治体の課題解決に効果的です。</p> <p>【提案事項】 ・音楽室にあるグランドピアノはメンテナンスが行き届いていません。施設の特長であるこのグランドピアノの存在を音楽大学などを目指す学生にアピールされては如何でしょうか。施設のイベントの幅を更に広げることができると感じます。</p>

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> <ul style="list-style-type: none"> ・地域防災拠点の防災訓練に参加。 ・地域のグランドゴルフ大会に参加・協力をして地域とのふれあいを大切にしている。 ・地域まつりに参加。 <p>これらで地域との情報交換・連携を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地元小学校の町探検や地元中学校の職業職場体験を積極的に受け入れ。 ・地元小中学校とインフルエンザ情報の共有をしている。 ・自主事業では、区役所・ケアプラザ・子育て支援団体・公会堂などとの共催事業を開催し施設間連携をしている。 ・区役所主催の施設間連携会議に出席し 他施設との交流を深めている。 ・他施設発行のおたよりを受け入れ配架しており、また当館のおたよりを届けることで、情報交換、連携がされている。 ・障がい者作業所に物品販売の場所を提供しており、手作りの和菓子が利用者に人気である。(月1回) 	<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(地域交流報告書)、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>10月に実施された「区民まつり」には法人として参加しています。また神奈川小学校、浦島丘中学校とはインフルエンザ情報の共有、自主事業では9月に神奈川区子育て支援拠点「かなーちえ」と共催し「保育・教育コンサルジュ」を開講、新子安ケアプラザとは「サタスマスマイルズ」として居場所作りを共催しており7月に「ミニ七夕」を開催しています。</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><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)></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>地区センター委員会は年2回開催され、7月に開催された第一回目の地区センター委員会は、地域中学校の校長に出席して頂くため昨年の開催日時を改め、平日18時からの開催として委員の校長を含めた9名全員で開催されていることが確認できます。第二回目は2月に開催が予定されています。</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 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(地区センター委員会議事録)、ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
本年は各委員より出た意見の中から「施設を利用する小中学生の声が大きくマナーが悪い。」との意見を課題として抽出していることが確認できます。	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

※地区センター委員会等から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切に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(地区センター委員会議事録)、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)>	
小中学生のマナーについてスタッフミーティングで対応策を検討、従来は小中学生の体育室利用は代表者の氏名の記帳で利用できましたが、利用者全員の氏名を記帳することに改めました。加えて、地区センター委員の協力を得て地域の中学校の教師方々に見回りをお願いして当施設に来て頂き解決しています。	

(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)>
地区センター委員会での意見・要望は施設職員だけが検討してその対策を実施するだけでなく、意見・要望を出した委員も協力をして問題解決を図っています。地域とのコミュニケーションの強さを感じます。
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

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)>	
本年は利用者会議が7月に12団体18名で実施され、第2回を2月に計画していることが確認できます。	

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)> 資料(利用者会議議事録)、ヒアリング	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
平成28年は「各部屋の扉のガラス窓から部屋の中が見えてしまう」、「和式トイレの洋式化」、「電子ピアノを備品に加えて欲しい」などの意見・要望が挙がり、課題として抽出されていることが確認できます。	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、現場確認 <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)> 課題はスタッフミーティングで対策が検討され、扉のガラス窓にはカーテンが付けられ、一部のトイレが洋式化され、電子ピアノが備品として購入されたことが確認できます。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 施設独自のアンケートが11月から約1か月間実施されています。28年度は12月に約2週間実施されて555名から回答を回収したことが確認できます。 <実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> アンケートは利用申込書に添付して利用団体ごとに配布され、個人には受付で配布されています。本年は当施設の稼働率が高いため利用したくても利用できない方々向けに「日曜・祝日の夜間の利用について」質問を追加しました。また、自主事業ごとにも別途にアンケートが実施され幅広く利用者の声を聞くように努めています。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input 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(スタッフミーティング議事録)、ヒアリング、現場確認 <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
平成28年度は125もの意見・要望が寄せられ、40点に近い設備・備品を追加しました。特に利用希望者が多く予約が難しい音楽室の対策として、音楽室以外でも音楽利用ができるように中会議室に簡単に移動ができるように工夫した88鍵盤の電子ピアノを新たに用意していることが確認できます。	

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	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(アンケート報告書)、ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用者アンケートで意見・要望が多かった設備・備品の対策として、畳の表替え、襖の交換、障子の張替え、体育室トイレの和式からの洋式化などについて、対策が実施されていることが確認できます。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1 つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にと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 checked="" type="checkbox"/>	公表している
<input type="checkbox"/>	公表していない	<input type="checkbox"/>	公表していない
<input type="checkbox"/>	非該当	<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)> 現場確認、ヒアリング</p> <p><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)></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>利用者アンケートの結果及び意見・要望に対する対応策が当施設のプレイルーム前に掲示されて公表されていることが確認できます。</p>			

(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 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"/>	情報提供しているが、一部不備がある
<input type="checkbox"/>	情報提供していない	<input type="checkbox"/>	情報提供していない
評価機関 記述			
<p><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)></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>エントランスに「ご意見ダイヤル」のポスターが掲示され、ホームページのトップページに「お問い合わせはこちら」を設けて利用者がメールで問い合わせが出来るように対応していることが確認できます。</p>			

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)>			
館内3か所に「ご意見箱」が設置されています。			
<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」は受付の横、体育室の受付、2階の料理室前の3か所に設置されています。平成29年は8、9月に2枚の意見が寄せられていることが確認できます。			

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)>			
ヒアリング、ホームページ、現場確認			
<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)>			
意見・要望等に対する受付方法、対応手順、責任者等が決まっており、ホームページには「お問い合わせはこちら」を設けて当施設へのイベント・講座への申し込みなどと同時に利用者が意見・要望もメールできるシステムの稼働も確認できます。			

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)>			
エントランスにチラシが掲示され利用者への周知が確認できます。			
<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)>			

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 type="checkbox"/> 記録している <input type="checkbox"/> 記録していない 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 記録している <input type="checkbox"/> 記録していない 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用者から寄せられた意見・要望は「お客様の声ファイル」に記録として残されています。平成28年度は6つ、本年度上半期は3つの意見・要望が寄せられていることが確認できます。	

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 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 苦情等が寄せられていない	<input 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 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(スタッフミーティング記録)、ヒアリング、現場確認	
<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用者からの意見・要望はスタッフミーティングで対応策が検討されています。「冷水器が汚い。」との意見には清掃が強化され、夏季館内に「蚊が発生している」には風除室に蚊取り線香を設置したことが確認できます。	

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 type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、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)>	
受付横の「ご意見箱」近くにある掲示板に利用者から投函された意見・要望とその対策の内容が、2か月間掲示されていることが確認できます。	

(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><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> <ul style="list-style-type: none"> ・利用案内を窓口に置き利用者が閲覧できるようにしている。また近隣の公共施設、東神奈川駅のPRボックスに置き周知に努めている。 ・月に1回発行するセンターだより「そよかぜ」に「センターからのお知らせ」として、自主事業、施設内容や利用方法を掲載し、約3,000部を地域に配布している。 ・外の展示コーナーに諸室の写真を載せた見やすい施設案内を掲示し、センターに入らなくても通行する方の目に留まるようになっている。 ・センター入口付近のホワイトボードに 新たに購入した備品内容やお知らせを書き、来館された方に案内をしている。 ・ホームページ、twitterを利用し施設案内をしている。ホームページは今年度リニューアルし、スマホにも対応するようにした。さらに随時更新されタイムリーな情報を提供している。 	<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(そよかぜ)、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> <ul style="list-style-type: none"> ・施設近隣の東神奈川駅にある横浜市のPRボックスに許可を得て当施設のPR誌「そよかぜ」や「利用案内」が置かれています。 ・twitterには当施設のイベント状況などがつぶやかれてスピーディな情報提供がされています。 ・施設のエントランス右の展示BOXには当施設が安価に利用できる旨を強調したポスターが掲示され利用率の向上が図られています。

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

<input checked="" type="checkbox"/> 指定管理者 チェック	<input checked="" type="checkbox"/> 評価機関 チェック
<p><input type="checkbox"/> 備えている</p> <p><input type="checkbox"/> 備えていない</p>	<p><input type="checkbox"/> 備えている</p> <p><input type="checkbox"/> 備えていない</p>
評価機関 記述	
<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>窓口にA3二つ折り両面印刷の「通常の利用案内」、3つ折り両面「子供用」、A4両面印刷した「外国人向け」(英語、中国語、ハンゲル語)の3種類の利用案内を用意していることが確認できます。さらに利用者向けに「近隣コインパーキング案内チラシ」、掲示用のポスターが用意されています。</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 type="checkbox"/> 閲覧できる <input type="checkbox"/> 閲覧できない	<input 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)>	
窓口には利用者が「利用要綱」をいつでも閲覧できるように、ポスターが掲示され、事務所内に保管されていることが確認できます。	

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(受付用マニュアル、事務所用マニュアル)、ヒアリング	
<行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用申請の受付は、2か月前に仮予約を開始。電話・FAX・来館で受付を行っています。利用者の利便性を考慮して、FAX受付は24時間受付としています。予約が重複した場合は毎月8日ロビーで第三者の利用者がサイコロを使った公開抽選会を実施しています。結果は館内に掲示され、抽選に漏れた利用者には電話で結果を連絡しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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 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(研修計画、振り返りシート)、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)>	
平成28年度は12月に職員とスタッフを分けて職員全員に研修が実施されていることが確認できます。平成29年度は1月16・26日に実施が予定されています。	

(5) 自主事業

①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

<input type="checkbox"/> 指定管理者 チェック 年齢や性別が網羅できている 年齢や性別が網羅できていない	<input checked="" type="checkbox"/> 評価機関 チェック 年齢や性別が網羅できている 年齢や性別が網羅できていない
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(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)> 自主事業は法人の基本理念(子育て支援、青少年健全育成、男女共同参画、年代別の健康増進、地域コミュニティの醸成、その他)に基づいて41の事業が計画されています。内容は年齢、性別等に偏りのない幅広い企画で、計画通りに実施が進んでいることが確認できます。	

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る場合、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。

<input type="checkbox"/> 指定管理者 チェック 実施している 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 評価機関 チェック 実施している 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)> 平成28年度は33事業171回の事業が計画され、37事業が実施されていることが確認できます。	

(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？

<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 指定管理者 チェック	<input type="checkbox"/> 評価機関 チェック
<input 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
評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<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(図書リクエスト)、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) > 図書の新規購入の際は、利用者の希望を「図書リクエスト」に記入してもらい毎月15日に回収しています。その内容に加えて職員が文壇の賞のノミネート作品、受賞作品を参考にして新規購入する図書が選定されています。館内掲示される新規購入図書の案内には利用者がリクエストした図書名も明示され、「そよかぜ」のおたより覧にも新規購入図書が掲載されていることが確認できます。</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>< 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>・センターだより「そよかぜ」を毎月発行しており 毎回約3,000枚の印刷をして区役所、センター所管区域の各町内会、近隣公共施設へ配布している。また東神奈川駅の広報ボックスに配架させてもらい当施設のPRに努めている。館内では諸室にA3サイズのカラー版の掲示とB4サイズの白黒版の配架をしており 多くの方の目に触れてもらえるよう努めている。なおセンターだより「そよかぜ」には自主事業講座の案内、新着図書の案内、その他の新着情報の案内を載せてる。</p> <p>・自主事業、イベントのお知らせを毎月横浜市広報神奈川区版に載せている。</p> <p>・ホームページには随時、新着情報を載せている。</p> <p>・子ども向けのイベントちらしは、近隣小学校・学童保育所の協力を得て情報提供している。</p> <p>・チラシは法人所管の近隣施設の掲示はもちろんのこと、ポスティングもふくめ、地域全域に知れ渡るように努めている。</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(そよかぜ)、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>・月間誌「そよかぜ」は約3,000枚印刷され神奈川区役所から各町内会に2,500枚が配布され、100枚は近隣の施設に配布されています。地域の小学校、5つの団体にも配布されています。</p> <p>・「広報よこはま」には自主事業、イベントのお知らせが掲載されていることが確認できます。</p> <p>・お知らせが可能な近隣のマンションにはイベント開催前に案内を配布してトラブルの発生を防止しています。</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><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> <ul style="list-style-type: none"> ・「笑顔で明るく親切にお客様の立場で考えます。安全・安心・快適な環境を提供します。」のモットーを各時間帯に唱和しそれを目指して業務に当たっている。 ・利用者からのご質問には写真入りの資料を見せながら、それに沿って分かりやすく説明している。 ・電話はお待たせしないよう心がけ、待たせてしまった場合は「お待たせしてすみません。」の一言を最初に言っている。 ・窓口が込んでいる場合、「しばらくお待ちください。」の一声をおかけし、来館者には椅子を勧めるなど、少しでも居心地良く過ごしてもらえよう、努めている。 ・職員は夏場はアロハシャツ、春・秋・冬場はお揃いのエプロン、そして名札を着用している。アロハシャツは涼しげで爽やかだと利用者からも好評であり、不快感を与えない身だしなみに気をつけている。 ・老若男女、その方に合った言葉遣いや説明に努め、きちんとわかっていたるまで、丁寧に説明している。 	<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> <ul style="list-style-type: none"> ・調査当日受付でお揃いのエプロンを着用した職員が3名体制で利用者に対応しており、丁寧な接遇が確認できました。 ・利用者に分かり易く「ひらがな」で当日担当する職員名が窓口で明示されています。 ・当日の利用者数を利用者が年齢階層別に設置された手押し式カウンターを押すことで把握できるように工夫されていることは評価できると感じます。

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<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こうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・当施設は稼働率が非常に高く 利用者が希望どおりに利用できない現状もある。とくに体育室、音楽室は抽選の競争率も高く、希望に応えられない辛い現実がある。対策として移動式電子ピアノ、移動式カラオケなどは諸室で使ってもらえるように、各種備品を揃えている。料理室が比較的空いているので、目的外利用の場合、利用料金を安くし楽器練習、コーラス、会議などに使ってもらっている。また、利用しやすい夜間の時間帯は、和室を利用する自主事業を企画している。 ・和室の利用促進策として今年度、和室の畳、ふすま、障子を新しくし、喜ばれている。 ・アンケート結果、意見、苦情等は真摯に受け止め それらを今後の運営に役立たせている。意見、苦情には即検討、対応しそれらを公表している。今後、苦情ゼロを目指して努力してたい。 	<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> <ul style="list-style-type: none"> ・施設全体の利用率は昨年度77.3%から本年度上半期で79.7%に向上し、10月と11月は85%を超える利用率となっています。抽選で外れた利用者が和室の利用に流れて、和室が利用率80.2%になっています。体育室は97%台の利用率が継続していることが確認できます。 ・アンケート結果を踏まえて、希望の部屋を利用できない利用者に対して、料理室の目的外の使用料を下げるなどの対策を実施しています。

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

当施設は「神奈川宿歴史の道」沿いにあり交通の利便性も高く、地域住民の連携も高いため施設の利用率が突出して高いと感じます。利用申し込みが重複して抽選で外れた利用者の方々を考慮して、使用目的外の部屋利用の優遇策の実施、アンケートに夜間開館時間の延長についての設問を設けるなどして対応をしている点は評価できると感じます。

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

Ⅲ. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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 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、又は協定書等を上回って管理している 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 施設管理計画・実績表、実施報告書より床のWAX掛け、ガラスの清掃、エレベータ定期点検などが適切な委託業者に委託され実施されていることが確認できます。	

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 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 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、又は協定書等を上回って実施している 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 毎日3回、トイレ、プレイルームに配架されたチェックリスト、部屋利用報告書に記載されているチェックリストに基づいて職員が点検し、委託業者に委託された清掃業務はその計画と実績が館内に掲示されていることが確認できます。	

(2) 備品管理業務

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？

<input type="checkbox"/> 指定管理者 チェック	<input type="checkbox"/> 評価機関 チェック
ある	ある
ない	ない
評価機関 記述	
<p><(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)></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>市所有と法人所有の備品が区分され第14号様式に基づいた備品台帳があることが確認できます。</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。

<input type="checkbox"/> 指定管理者 チェック	<input type="checkbox"/> 評価機関 チェック
揃っている	揃っている
揃っていない	揃っていない
評価機関 記述	
<p><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)></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>備品台帳に記載のある本年度に購入した「電子ピアノ」には備品番号のシールが貼付され、その存在が確認できます。他に抽出した高額備品にも備品台帳に記載された備品番号のシールが貼付され同様にその存在が確認できます。</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。
 すでに対応済みの場合は、「安全性に関わる損傷等がない」と判断する。

<input type="checkbox"/> 指定管理者 チェック	<input type="checkbox"/> 評価機関 チェック
安全性に関わる損傷等がない	安全性に関わる損傷等がない
安全性に関わる損傷等がある	安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><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)></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>毎月15日にプレイルームのおもちゃは点検と消毒がされています。</p>	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
適切に管理している	適切に管理している
適切に管理していない	適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>産業廃棄物、古紙、燃やせるゴミがそれぞれ分別され、ゴミ容器から汚臭・汚液等が漏れていないことが確認できます。特に古紙については再利用を目的に、4つに分類され再利用ができない古紙だけが廃棄されています。産業廃棄物についてはマニフェストが作成され処理されていることが確認できます。</p>	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
適切に分別している	適切に分別している
適切に分別していない	適切に分別していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>ゴミ容器は分別ルールに基づいて館内に設置されています。産業廃棄物に関するマニフェストは法定保存期間内、鍵の掛かる部屋内のロッカーに保管されていることが確認できます。事務所内には各ゴミを分かり易く解説したポスターが掲示され、ゴミを分別する際に間違いが生じないように職員に徹底されています。</p>	

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・施設が常に清潔であるように 部屋利用が終了した際は、ゴミはないか 机は汚れていないか等の点検をし、次に利用される方が気持ち良くその部屋で活動できるように点検している。 ・ロビーの机は、随時 拭き掃除し各机に清潔な台拭きを常備している。 ・トイレは日に3回の点検で、汚れをチェックし、トイレトペーパーを随時 補充しており、手洗い場には植物を置いている。 ・プレイルームの遊具、おもちゃは定期的に点検、消毒をしており お子様の安全に気をつけている。 ・返却された図書は全て消毒してから棚に戻している。 ・植栽については、美化に努め 雑草は職員が処理している。 <p>夏場の緑のカーテン(ゴーヤ、朝顔)は、ロビー、図書コーナーからの見た目も美しく、涼しさを演出している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・雨の日は床が滑らないよう、頻繁にモップがけをして水滴を拭くなど、来館者の安全に努めている。 	<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(点検マニュアル、団体利用報告書10月分)、ヒアリング、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> <ul style="list-style-type: none"> ・施設は「スタッフ業務マニュアル」に基づいて、トイレ、プレイルーム、AED、卓球台などが毎日午前、午後、夜の3回点検されていることが確認できます。また、図書が返却後消毒されています。 ・古紙の処理は経費削減を目的に事務所内で4つに分類されたあと再利用不可の古紙が処分されています。 ・施設の植栽は定期的に伐採され、水やりが一か所から出来るよう工夫されています。

(5) 施設・設備の維持管理全般 (その他)

評価機関 記述
<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>音楽室の利用の抽選に外れて利用できない方々に配慮して電子ピアノを購入するなど、利用者からの意見・要望を聞いて購入されていると感じます。また、ゴミについても具体的に分別ゴミごとの画像を事務所内に示し、職員が分別のルールに従った処理ができるように、職員全員のレベルアップに努めていることは評価できると感じます。</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>

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

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 と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
作成している	作成している
作成していない	作成していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>当施設は平成29年9月に神奈川県役所代替施設に指定され、3月から防災計画が館内に掲示されています。緊急時マニュアルが作成され、受付のカウンター下の「受付用マニュアル、業務用マニュアル」内に設置されていることが確認できます。</p>	

(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 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"/> 評価対象外施設	<input 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	
<p><警備の内容についてチェック又は記述して下さい。></p> <p style="text-align: center;">機械警備 その他(具体的に:)</p> <p><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)></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>警備を依頼している事業者より平成29年2月11日、平成28年10月11日の発報記録が確認できます。異常の発生はありません。業務日誌には開館と閉館の時間が毎日記録されています。施設内には受付、一階フロア奥、2階談話室、体育室の4か所に監視カメラが設置され、事務所内のモニターに随時映し出されています。</p>	

鍵を適切に管理しているか？

鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
適切に管理している	適切に管理している
適切に管理していない	適切に管理していない
評価機関 記述	
<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(鍵管理台帳、受取証明書)、ヒアリング、現場確認 <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></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>鍵管理台帳により管理者が明確にされ、主に施設の開閉に係る鍵が第一キーボックスに格納され事務所内の耐火金庫に保管され、各部屋の鍵は鍵の掛かる第二キーボックスに格納されていることが確認できます。</p>	

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・消火・異常の有無の確認のための館内定期巡回等が定期的に行われていることを、記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
定期的に行っている	定期的に行っている
定期的に行っていない	定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p><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)></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>毎日3回館内外巡回が実施され、業務日誌に記録されていることが確認できます。</p>	

(3) 事故防止業務

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。

<input type="checkbox"/> 指定管理者 チェック	<input type="checkbox"/> 評価機関 チェック
<input 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 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)>	
「スタッフ業務マニュアル」に基づいて、毎日午前、午後、夜の3回施設、設備等の安全性が点検されていることが確認できます。	

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。

<input type="checkbox"/> 指定管理者 チェック	<input type="checkbox"/> 評価機関 チェック
<input 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 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)>	
資料(ヒヤリハット事例集)、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)>	
「ヒヤリハット事例集」を使ってスタッフミーティングを活用して研修が行われていることが確認できます。11月には「オレオレ詐欺の注意喚起」の記述が事例集に追加されスタッフミーティングで研修されていることが確認できます。	

(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><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</p> <p><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 常勤・非常勤の職員全に対して、AED取り扱いを含む「普通救命講習」が実施されています。</p> <p><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)></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8月法人全体研修として「普通救命講習」が実施され、全職員が資格を取得しています。その後に入社した新人には11月に同様の研修が実施され、資格を取得したことが確認できます。</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><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(職員連絡網)、ヒアリング</p> <p><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)></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>館長を責任者として副館長、全職員の携帯電話番号が連絡網とした一覧表が作成され、事務所内に掲示されている ことが確認できます。</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、評価できずと感ぜられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
評価対象施設であり、作成している	評価対象施設であり、作成している
評価対象施設だが、作成していない	評価対象施設だが、作成していない
評価対象外施設である	評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p><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)></p> <p><評価できると感ぜられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「神奈川防災計画震災対策編」より「災害対応マニュアル」がマニュアルとして整備されています。平成29年9月に当施設は「神奈川区役所代替施設」に指定され、平成29年3月から防災計画が館内に掲示されています。さらに、防火管理者名を入口と料理室と給湯室に掲示しています。</p>	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
実施している	実施している
実施していない	実施していない
評価機関 記述	
<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><評価できると感ぜられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>平成28年度は3月に避難訓練が実施されたことが実施記録により確認できます。平成29年度は2月に実施が予定されています。</p>	

(6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感ぜられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>当施設は平成29年9月に「神奈川区役所代替施設」に指定され、地域の防災拠点として質の高い緊急時の対応を目指していると感じられます。</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>

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での出勤簿等の両方で確認する。なお、必要な職員体制がとれていないことについて、横浜市と調整できている場合はとっていると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
協定書等の職員体制をとっている	協定書等の職員体制をとっている
協定書等の職員体制をとっていない	協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
訪問当日の常勤者・非常勤者のシフト表と出勤簿より適切な出勤状況であり、また、訪問日以外も同様に適切であることが確認できます。	

② 協定書等のとおりを開館しているか？

※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
協定書等のとおり開館している	協定書等のとおり開館している
協定書等のとおり開館していない	協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
平成29年8月より12月までの業務日誌より協定書の時間とおりに開館され閉館されていることが確認できます。	

③ 事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
公表している	公表している
公表していない	公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
現場確認、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)>	
受付の近く、プレイルームの脇に事業計画・事業報告書の閲覧に関するポスターが掲示されていることが確認できます。	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

① 職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
作成しており不備がない	作成しており不備がない
作成しているが不備がある	作成しているが不備がある
作成していない	作成していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>調査時に平成29年度は「研修計画」で23の研修の実施が予定され、計画とおりに実施されていることが確認できます。</p>	

職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
全ての職員に実施している	全ての職員に実施している
一部の職員に実施していない	一部の職員に実施していない
研修を実施していない	研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(研修計画)、ヒアリング</p> <p><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)></p> <p>「障害学習研修(横浜市)」、「自主事業研修」、「指定管理講習会」などを常勤職員向けに実施され、「接遇研修」、「図書研修」などが全職員に実施されています。</p> <p><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)></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>「障害学習研修」では「障害ってなあに」と題された研修が実施され、実際の障害者の状態を職員が体験しています。受講した内容は報告書となり、スタッフミーティングで情報が共有されています。情報共有の結果、「車いすの使い方」で職員の質の向上が図られています。</p>	

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>職員が業務に精通するために、それに関わる各種研修に参加できるよう次のような措置を講じている。 ・常勤職員は職務免除、時間給職員は勤務調整を行い所定の研修費を支給する。 ・研修実費(研修教材費・交通費等)は、法人負担。 ・事務局からの研修情報は、常に優先的に受講できる状況にあり、経験年数に合わせて、受講対象者を決めている。 ・個人で希望する研修は、法人の許可を得て受講できる状況にあり、法人からのバックアップがある。</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>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>・研修に出席する職員には所定の研修費が支給され、研修の費用は法人が負担して職員が研修に参加しやすい環境が整えられています。 ・広報力向上を目指す「すてきな企画の作り方」、「目を引くチラシの作り方」を受講後、部屋利用を募集する分かり易いポスターを自前で作成することができました。施設エントランスのガラスケースにポスターが掲示されていることが確認できます。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<p>情報共有している</p> <p>情報共有していない</p>	<p>情報共有している</p> <p>情報共有していない</p>
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(研修報告書)、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> <p>「人が集まる！講座の企画と思わず手に取るチラシの作り方」研修報告が職員間で回覧され、職員の広報ツール作成力が向上しています。当施設の利用率の高さに貢献していると感じられます。</p>	

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より確認する(新品の使われていないマニュアルが用意されているだけでは該当しない)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
作成し、活用している	作成し、活用している
作成しているが、活用していない	作成しているが、活用していない
作成していない	作成していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>窓口等の手順は「受付用マニュアル」、「事務所用マニュアル」に記載され、活用されていることが確認できます。</p>	

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
<p><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)></p> <p>職員の資質向上について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフミーティングで 業務マニュアルに基づく業務研修(レジスターや図書管理システム、備品の取扱)、事件・事故・苦情等について対応研修、個人情報保護研修、接客研修を実施している。また、個人情報保護研修・人権研修は年1回法人主催で外部講師を招いて受講している。 <p>情報共有についての取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・月1回の定例スタッフミーティングで情報(業務手順・自主事業・苦情対応等)の共有化を図っている。さらに毎日各時間帯の引き継ぎ時、利用料金の収受状況・クレーム対応・自主事業の開催等をタイムリーに情報共有及び確認している。 ・伝達事項については、周知徹底を図るために 各時間帯ごとにスタッフが日誌をつけ、全職員が必ず目を通し確認押印している。 ・常勤職員間にも連絡ノートがあるが、その他、社内ランや情報共有フォルダを活用し、日々の業務に齟齬のないよう、努めている。 	<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(スタッフミーティング議事録)、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> <ul style="list-style-type: none"> ・施設近くの公園で実際に起こった「オレオレ詐欺」の事例がいち早くヒアリハット事例として取り上げられ、情報共有されています。実際に起こった事件を題材とすることで、職員の意識が集中して日常の業務に緩みが発生しないように生きた事例で研修が実施されていると感じます。 ・研修計画が随時見直され新たな研修が追加されて実施されています。職員の資質の向上が図られていると感じられます。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
整備している	整備している
整備していない	整備していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>個人情報の取扱いに関するルールが法人「規定集」で規定され整備されていることが確認できます。</p>	
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
明確化し、周知している	明確化し、周知している
明確化しているが周知していない	明確化しているが周知していない
明確化していない	明確化していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>個人情報の取扱いに関する管理責任者が入口に掲示されて周知していることが確認できます。また、「個人情報保護方針」により個人情報の取り扱いについて明確化されています。</p>	
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

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
全ての職員に実施している	全ての職員に実施している
一部の職員に実施していない	一部の職員に実施していない
研修を実施していない	研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>個人情報の取扱いの研修は、資料「研修計画・実績表」から平成29年8月2回実施されて、職員全員が参加していることが確認できます。</p>	
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
全ての職員から取っている	全ての職員から取っている
一部の職員から取っていない	一部の職員から取っていない
取っていない	取っていない
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>個人情報の取扱いについて非常勤職員を含むすべての職員より個別に誓約書を取っていることが確認できます。</p>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
適切に収集している	適切に収集している
適切に収集していない	適切に収集していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>「利用許可申請書」、「図書利用申請書」で収集している個人情報は必要な範囲内で収集され、その使用目的が記載されています。「そよかぜ」には個人情報の扱いについて当施設の姿勢が説明されていることが確認できます。</p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
適切に使用している	適切に使用している
適切に使用していない	適切に使用していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>個人情報を収集する「利用許可申請書」、「図書利用申請書」に個人情報について目的外に使用しないことが明記されています。ヒアリングにおいても適切に使用していることが確認できます。</p>	

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
適切な措置を講じている	適切な措置を講じている
一部適切な措置を講じていない	一部適切な措置を講じていない
適切な措置を講じていない	適切な措置を講じていない
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)> 現場確認、ヒアリング</p> <p><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)></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>離席時にコンピューターはロックされ、コンピューターには個人情報が含まれるファイルは保存されていないことが確認できます。パスワードは3ヶ月に一度変更されています。利用中の個人情報が含まれた書類等は施錠のできる保管庫に保管され、不要な情報はシュレッダーで破棄されていることが確認できます。</p>	

(4) 経理業務

適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
適切に作成している	適切に作成している
一部適切ではない書類がある	一部適切ではない書類がある
適切に作成していない	適切に作成していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>指定管理料は地区センター専用口座に振り込まれた後、全額が総括口座に振替られています。その後、総括口座から電気代等が引き落としされ、11月分の小口現金が地区センターの小口現金口座に振り込まれていることが出納簿から確認できます。利用料金、利用料金以外の収入は小口現金口座に入金されています。</p>	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
役割分担を明確にしている	役割分担を明確にしている
その他けん制機能を設けている	その他けん制機能を設けている (具体的に:)
仕組みを設けていない	仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<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(経理(労務)マニュアル)、ヒアリング</p> <p><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)></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>会計責任者を事務局長とし、出納責任者を館長とし、経理責任者を副館長とした明確な役割分担が経理(労務)マニュアルから確認できます。また、マニュアルは平成29年9月改訂され最新の状態が保たれています。</p>	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
明確に区分している	明確に区分している
明確に区分していない	明確に区分していない
評価機関 記述	
<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(通帳)、ヒアリング</p> <p><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)></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>	
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

④取支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
存在する	存在する
存在しない	存在しない
評価機関 記述	
<p><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)></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>全費目よりランダムにピックアップした備品の「ミシン」をはじめ「水道代」、「電気代」についての伝票の存在が確認できます。</p>	
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
適切に管理している	適切に管理している
適切に管理していない	適切に管理していない

評価機関 記述

<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
 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)>

通帳は事務所内の金庫に保管され、印鑑が事務所内の小金庫に保管され鍵付きキャビネットに格納されていることが確認できます。

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
目的に沿って支出している	目的に沿って支出している
目的に沿わない支出がある	目的に沿わない支出がある
評価対象外施設	評価対象外施設

評価機関 記述

<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
 資料(業務報告、ニーズ対応費内訳29年上半期)、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)>

自主事業などからの収入は、利用者から改善の要望があった和室の「障子の張替え」、「畳表替え」、「襖の張替え」などに支出され、ニーズ対応費として目的に沿った支出となっていることが確認できます。

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><経費削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> <ul style="list-style-type: none"> ・照明の間引きやきめ細やかな温度管理などで、電気料及び空調用ガス代の節減に努めている。 ・照明の半分をLEDにして省エネを実施している。 ・女子トイレに擬音装置を設置し、全員で節水に努めている。 ・利用者からの寄贈本でニーズに合うものは 図書コーナーに配架している。 ・書類上、問題のないものは裏紙を使用するとともに、送付物の封筒は、広報誌の配布時に再利用している。 ・館内の軽微な修理・修繕は職員が行っている。 ・館内に飾っている花や緑は、当センターで育てた植物を利用し、来館者に好評を得ている。 ・夏場はゴーヤやアサガオで緑のカーテンを作り、節電に努めている。 ・利用者にゴミの持ち帰りを協力してもらい、経費を節減している。 ・横浜市から施設名義の通帳に指定管理料が振込まれるが、それを法人名義の通帳に振替え、出金元を一つにすることで、振込手数料の軽減を図っている。 	<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><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> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の利用率の高い照明をLED化しています。LED化は施設照明の約50%を占めています。 ・出金元を一元管理することで振込手数料を低減、図書については利用者からの寄贈の利用を進めています。女子トイレの擬音対策などきめ細かな経費節減を積み上げています。

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<p>全て反映されている</p> <p>一部反映されていない項目がある</p> <p>全て反映されていない</p> <p>前年度評価で改善する項目が無い</p>	<p>全て反映されている</p> <p>一部反映されていない項目がある</p> <p>全て反映されていない</p> <p>前年度評価で改善する項目が無い</p>
評価機関 記述	
<p><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)></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><input checked="" type="checkbox"/> 目標設定の視点を、利用者サービス、業務運営、職員育成、<input checked="" type="checkbox"/> 財務の健全化、その他の5つとして業務点検を年2回実施 <input type="checkbox"/> しています。これにより改善計画が明確に立案でき本年度<input type="checkbox"/>計画・目標に反映されています。</p>	

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
全て対応している	全て対応している
一部未対応の項目がある	一部未対応の項目がある
全て対応していない	全て対応していない
市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	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(業務点検議事録)、ヒアリング

<未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

平成28年度の区との業務点検で稼働率・収入について評価があり、今年度も継続するように指導され、「職員の広報力向上」、「日曜・祝日の営業時間の延長の検討」などが進んでいます。また、玄関歩道のレンガ破損の対応、施設の

工法についての説明などの対応が確認できます。

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
年に1回以上は協議している	年に1回以上は協議している
協議されていない	協議されていない

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年第二回半期業務点検議事録)、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)>

平成29年11月に開催された区との業務点検では、自主事業「未就学児の英語教育」について評価され、幼児への教育事業に対する効果について確認されています。

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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>・年度当初に、前年度の実績に対する自己評価を行っている。そして前年度の実績や指定管理者提案書に記載された目標値をもとに、今年度の目標や目標達成のための施策を立案している。職員への周知は年度初めのスタッフミーティング時に行っている。</p> <p>・またほぼ毎月行うスタッフミーティング時には、前月までの実績や以後実施予定の施策について周知、情報共有している。</p> <p>・光熱水費は、毎月のデーターを分析し、その月による増減の理由を話し合い、次月への節水や節電等の目標をたてている。</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>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>区との業務点検を反映して非常に高い利用率を維持向上するために、職員が自ら広報力向上の研修を受講したり、利用者アンケートで日曜・祝日の営業時間の延長の設問を設けるなど絶え間ない工夫をされていることは評価できると感じられます。</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>目標管理の導入:年度はじめに4つの視点(利用者サービス、業務運営、職員育成、財務)で目標設定を行い、年度末に振り返りを行い区に提出しています。</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>

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> <ul style="list-style-type: none"> ・平成29年は「神奈川県制90周年記念」により「NPO法人こらぼネット・かながわ 神奈川県制90周年記念リレー講座」を開催。法人所管の各施設で月ごとに様々な自主事業を行っている。神奈川県地区センターでは「90円講座 美しい亀のステンシル」を開催し 多くの参加者があった。 ・正面玄関には「神奈川県制90周年記念」の のぼりを毎日出している。 ・横浜市開港記念日の6月2日には、法人所管の施設にて「0602イベント」を行っている。毎年スタンプラリーを行っているが、今年は横浜市の「緑化フェア」が開催されたので、「咲かせよう！花と緑の神奈川県」をテーマにした。地元企業の協力で来館された方々にヒマワリの種や緑化フェアのグッズを配布し参加者に喜ばれた。 ・「市内中小企業優先」に従い、トイレトペーパーの購入や電気関係の小破修繕工事などは近隣の商店や電気屋に依頼している。 	<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(自主事業講座29年度)、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> <ul style="list-style-type: none"> ・平成29年は横浜市の「緑化フェア」に協賛し「0602イベント」で「おもちゃ作り」「子供茶道体験」「プラバン工作」「歴史すごろく」などが実施されています。 ・神奈川県制90周年記念では法人主催の記念リレー講座で当施設は「美しい亀のステンシル」を開催しました。 ・地域の方々のサロン「サタプラスマイルズ」が毎月開催されて地域のコミュニケーション向上に寄与しています。
<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> <ul style="list-style-type: none"> ・地区センターはサービスを提供する場という意識で、「行って良かった、また行きたい」と思ってもらえるよう、日々利用者に接している。そして誰もがふらりと立ち寄りたくなる居心地の良い場所であるよう、利用者ニーズに努めている。特に苦情やご意見を「ホットボイス」としてきちんと受け止め「貴方の声を迷子にしません」をモットーに業務にあたっている。 ・歴史ウォーキングのポイントとなっている当施設の魅力を一層高めるため、歴史資料の充実にも努めたい。今後は歴史史料館的な役割もしていくためにも、職員向けの「歴史研修」を開催し、レベルアップしていきたい。 ・音楽室には、コンサートホール用のグランドピアノがあり、定期的な調律と湿気対策で維持管理を徹底している。またドラムセットもあることから、近隣のジャズバンドの練習の場としても使用されている。利用者団体による地区センターまつりの発表は圧巻である。 	<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(ポールウォーキング報告書)、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>地域振興課の協力を得て高齢者向けにポールウォーキングのイベントを開催しています。高齢者の健康維持は、医療費の低減に繋がり地域の自治体の課題解決に大きく繋がります。地域住民の健康で健やかな生活が維持できるように運動を取り入れる当施設の活動は評価できると感じられます。</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>音楽室にあるグランドピアノはメンテナンスが行き届いています。施設の特長であるこのグランドピアノを音楽大学などを目指す学生にアピールされては如何でしょうか。施設のイベントの幅を広げることができる可能性があると感じます。</p>

◆参考:評価に必要な資料・評価項目の根拠

※評価全体を通して確認する書類:基本協定書、仕様書、事業計画書等(必要に応じて公募要項)

評価項目	必要書類	根拠
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	地域での会合等の議事録、地域アンケート結果等	仕様書における運営改善の取組(地域住民の主体的な活動の支援)に関する項目
(2) 地区センター委員会等	委員会議事録等	仕様書における施設の運営に関する委員会の設置(地区センター委員会等)の項目
(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	-	-
II. 利用者サービスの向上		
(1) 利用者会議	利用者会議の議事録等	仕様書における利用者会議の開催の項目
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	利用者アンケート結果の公表媒体等	仕様書における運営改善の取組(地域や利用者ニーズ把握)の項目
(3) 意見・苦情の受付・対応	苦情解決の仕組みや対応策等の仕組みに関する書類等	仕様書における意見・要望への対応の項目
(4) 公正かつ公平な施設利用	規範・倫理規定等の資料、研修資料等	仕様書における公平性の確保、人権の尊重の項目及び基本協定書における人権の尊重の項目
(5) 自主事業	事業計画書、事業報告書等	特記仕様書における自主事業の項目
(6) 図書の貸出し、購入及び管理	-	特記仕様書における図書コーナーの項目
(7) 広報・PR活動	チラシ、広報よこはま、HP、パンフレット、PR誌等	特記仕様書における施設情報の提供、施設のPRの項目
(8) 職員の待遇	-	-
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	-	-
(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	-	-
III. 施設・設備の維持管理		
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	点検等報告書等	基本協定書・仕様書・事業計画書における維持管理の項目
(2) 備品管理業務	備品台帳等	特記仕様書における備品管理業務の項目及び基本協定書における備品等の扱いの項目
(3) 施設衛生管理業務	研修資料等	基本協定書における廃棄物の対応の項目
(4) 利用者視点での維持管理	-	-
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	-	-
IV. 緊急時対応		
(1) 緊急時対応の仕組み整備	緊急時マニュアル等	仕様書における緊急時の対応等に関する項目
(2) 防犯業務	機械警備等の契約内容等がわかる資料、実施状況がわかる資料等	特記仕様書における保安警備業務の項目
(3) 事故防止業務	事故防止に関するマニュアル、研修等資料等	仕様書における危機管理意識に基づく健全かつ安全な業務執行の項目
(4) 事故対応業務	事故対応に関するマニュアル、研修等資料等	基本協定書における緊急時の対応についての項目
(5) 防災業務	指定管理者災害時対応マニュアル、消防計画届出書等	特記仕様書における災害等緊急時の対応の項目
(6) 緊急時対応全般(その他)	-	-
V. 組織運営及び体制		
(1) 業務の体制	事業計画書、業務日誌等	特記仕様書における開館時間の項目及び仕様書における職員の雇用等に関すること及び事業計画書等の作成・公表の項目
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	研修計画、窓口等の対応手順マニュアル等	特記仕様書における職員の雇用・配置体制に関する留意事項の項目
(3) 個人情報保護・守秘義務	個人情報に関する研修資料等	仕様書における個人情報保護に関する項目
(4) 経理業務	事業計画書、収支決算書等	-
(5) 運営目標	自己評価表、管理運営業務点検報告書、業務点検結果シート	基本協定書における事業計画書、事業報告書、自己評価、業務実施状況の点検、市による業務の改善指示に関する項目
(6) 組織運営及び体制全般(その他)	-	-
VI. その他		

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック		評価機関 チェック				
I 地域及び地域住民との連携	(2) 地区センター委員会等	①利用者の要望の反映、施設管理運営の意見具申、自主事業の企画及び実施等について審議するために、各施設の運営に関する委員会を開催しているか？	レ	開催している	レ	開催している			
				開催していない		開催していない			
		②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？	レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している			
				課題を抽出していない		課題を抽出していない			
				特に課題がない		特に課題がない			
			非該当		非該当				
		③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？	レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している			
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない			
				対応策を実施していない		対応策を実施していない			
			非該当		非該当				
		不備の数			0	0			
		II 利用者サービスの向上	(1) 利用者会議	①利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者に理解してもらうため、利用者会議を開催しているか？	レ	開催している	レ	開催している	
	開催していない					開催していない			
②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？	レ			課題を抽出している	レ	課題を抽出している			
				課題を抽出していない		課題を抽出していない			
				特に課題がない		特に課題がない			
	非該当				非該当				
③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？	レ			対応策を実施している	レ	対応策を実施している			
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない			
				対応策を実施していない		対応策を実施していない			
	非該当				非該当				
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？			レ	年1回以上実施している	レ	年1回以上実施している	レ	アンケート
					実施していない		実施していない		その他
	②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？		レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している			
				課題を抽出していない		課題を抽出していない			
				特に課題がない		特に課題がない			
			非該当		非該当				
	③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？		レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している			
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない			
				対応策を実施していない		対応策を実施していない			
			非該当		非該当				
	④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？		レ	公表している	レ	公表している			
				公表していない		公表していない			
			非該当		非該当				
(3) 意見・苦情の受付・対応	①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？		レ	情報提供している	レ	情報提供している			
				情報提供しているが、一部不備がある		情報提供しているが、一部不備がある			
				情報提供していない		情報提供していない			
	②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？		レ	設置している	レ	設置している			
				設置していない		設置していない			
	③苦情解決の仕組みがあるか？		レ	仕組みがある	レ	仕組みがある			
				仕組みがない		仕組みがない			
	④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？		レ	周知している	レ	周知している			
				周知していない		周知していない			
	⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？		レ	記録している	レ	記録している			
				記録していない		記録していない			
				苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない			
⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？	レ		対応策を実施している	レ	対応策を実施している				
		一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない					
		対応策を実施していない		対応策を実施していない					
	苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない						
⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？	レ	公表している	レ	公表している					
		公表していない		公表していない					
	苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない						

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
Ⅱ・利用者サービスの向上	(4) 公正かつ公平な施設利用	②窓口に「利用案内」等を備えているか？	レ 備えている	レ 備えている
			レ 備えていない	レ 備えていない
		③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？	レ 閲覧できる	レ 閲覧できる
			レ 閲覧できない	レ 閲覧できない
		④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？	レ 行っている	レ 行っている
	レ 行っていない		レ 行っていない	
	⑤人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	
		レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない	
		レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない	
	(5) 事業 自主	①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？	レ 年齢や性別が網羅できている	レ 年齢や性別が網羅できている
			レ 年齢や性別が網羅できていない	レ 年齢や性別が網羅できていない
	貸出及び図書管理	②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？	レ 実施している	レ 実施している
			レ 実施していない	レ 実施していない
			レ 利用者から希望をとっている	レ 利用者から希望をとっている
	①図書の新規購入の際は、適切な選定をするため、利用者から希望をとっているか？	レ 利用者から希望をとっていない	レ 利用者から希望をとっていない	
レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)		レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)		
0		0		
不備の数		0	0	
Ⅲ・施設・設備の維持管理	(1) 協定の書等に基づき業務の遂行に基	①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している
			レ 協定書等のとおり管理していない	レ 協定書等のとおり管理していない
	②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	
		レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない	
	(2) 備品管理業務	①指定管理者所有の備品と区別した、地区センター(市所有)の備品台帳があるか？	レ ある	レ ある
			レ ない	レ ない
		②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？	レ 揃っている	レ 揃っている
	レ 揃っていない		レ 揃っていない	
	③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？	レ 安全性に関わる損傷等がない	レ 安全性に関わる損傷等がない	
		レ 安全性に関わる損傷等がある	レ 安全性に関わる損傷等がある	
	(3) 施設衛生管理業務	①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している
			レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない
		②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？	レ 適切に分別している	レ 適切に分別している
	レ 適切に分別していない		レ 適切に分別していない	
	不備の数		0	0
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？	レ 作成している	レ 作成している
			レ 作成していない	レ 作成していない
	(2) 防犯業務	①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない
			レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設
		②鍵を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している
	レ 適切に管理していない		レ 適切に管理していない	
	③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？	レ 定期的に行っている	レ 定期的に行っている	
		レ 定期的に行っていない	レ 定期的に行っていない	
	(3) 事故防止業務	①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか？	レ チェックしている	レ チェックしている
			レ 一部チェックに不備がある	レ 一部チェックに不備がある
		②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ チェックしていない	レ チェックしていない
	レ 全ての職員に実施している		レ 全ての職員に実施している	
	レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない		
	レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない		

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック	
IV・緊急時対応	(4) 業務事故対応	①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	☒ 全ての職員に実施している	☒ 全ての職員に実施している	
			☒ 一部の職員に実施していない	☒ 一部の職員に実施していない	
			☒ 研修を実施していない	☒ 研修を実施していない	
		②事故発生時の連絡体制を確保しているか？	☒ 体制を確保している	☒ 体制を確保している	
			☒ 体制を確保していない	☒ 体制を確保していない	
			☒ 実施していない	☒ 実施していない	
	(5) 防災業務	①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？	☒ 評価対象施設であり、作成している	☒ 評価対象施設であり、作成している	
			☒ 評価対象施設だが、作成していない	☒ 評価対象施設だが、作成していない	
			☒ 評価対象外施設である	☒ 評価対象外施設である	
		②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？	☒ 実施している	☒ 実施している	
☒ 実施していない	☒ 実施していない				
不備の数			0	0	
V・組織運営及び体制	(1) 業務の体制	①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？	☒ 協定書等の職員体制をとっている	☒ 協定書等の職員体制をとっている	
			☒ 協定書等の職員体制をとっていない	☒ 協定書等の職員体制をとっていない	
		②協定書等のおりに開館しているか？	☒ 協定書等のおりに開館している	☒ 協定書等のおりに開館している	
			☒ 協定書等のおりに開館していない	☒ 協定書等のおりに開館していない	
		③事業計画書・事業報告書を公表しているか？	☒ 公表している	☒ 公表している	
			☒ 公表していない	☒ 公表していない	
	(2) 職員の資質向上・情報共有	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)	☒ 作成しており不備がない	☒ 作成しており不備がない	
			☒ 作成しているが不備がある	☒ 作成しているが不備がある	
			☒ 作成していない	☒ 作成していない	
		②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)	☒ 全ての職員に実施している	☒ 全ての職員に実施している	
			☒ 一部の職員に実施していない	☒ 一部の職員に実施していない	
			☒ 研修を実施していない	☒ 研修を実施していない	
		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？	☒ 情報共有している	☒ 情報共有している	
			☒ 情報共有していない	☒ 情報共有していない	
			⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？	☒ 作成し、活用している	☒ 作成し、活用している
				☒ 作成しているが、活用していない	☒ 作成しているが、活用していない
	(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を整備しているか？	☒ 整備している	☒ 整備している	
			☒ 整備していない	☒ 整備していない	
		②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？	☒ 明確化し、周知している	☒ 明確化し、周知している	
			☒ 明確化しているが周知していない	☒ 明確化しているが周知していない	
			☒ 明確化していない	☒ 明確化していない	
		③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	☒ 全ての職員に実施している	☒ 全ての職員に実施している	
			☒ 一部の職員に実施していない	☒ 一部の職員に実施していない	
		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)	☒ 全ての職員から取っている	☒ 全ての職員から取っている	
			☒ 一部の職員から取っていない	☒ 一部の職員から取っていない	
		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？	☒ 適切に収集している	☒ 適切に収集している	
			☒ 適切に収集していない	☒ 適切に収集していない	
		⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？	☒ 適切に使用している	☒ 適切に使用している	
			☒ 適切に使用していない	☒ 適切に使用していない	
		⑦個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために適切な措置を講じているか？	☒ 適切な措置を講じている	☒ 適切な措置を講じている	
	☒ 一部適切な措置を講じていない		☒ 一部適切な措置を講じていない		
	(4) 経理業務	①適切な経理書類を作成しているか？	☒ 適切に作成している	☒ 適切に作成している	
			☒ 一部適切ではない書類がある	☒ 一部適切ではない書類がある	
		②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	☒ 適切に作成していない	☒ 適切に作成していない	
			☒ 役割分担を明確にしている	☒ 役割分担を明確にしている	
			☒ その他けん制機能を設けている	☒ その他けん制機能を設けている	
		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？	☒ 仕組みを設けていない	☒ 仕組みを設けていない	
			☒ 明確に区分している	☒ 明確に区分している	
		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？	☒ 明確に区分していない	☒ 明確に区分していない	
			☒ 存在する	☒ 存在する	
⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？		☒ 存在しない	☒ 存在しない		
	☒ 適切に管理している	☒ 適切に管理している			
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？	☒ 適切に管理していない	☒ 適切に管理していない			
	☒ 目的に沿って支出している	☒ 目的に沿って支出している			
	☒ 目的に沿わない支出がある	☒ 目的に沿わない支出がある			
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？	☒ 評価対象外施設	☒ 評価対象外施設			
	☒ 全て反映されている	☒ 全て反映されている			
		☒ 一部反映されていない項目がある	☒ 一部反映されていない項目がある		

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