

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市神大寺地区センター
評価シート

特定非営利活動法人 NPOリブグリーン

平成30年10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</p> <ul style="list-style-type: none"> ●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、利用団体の代表者で構成されており、施設運営に第三者からの意見要望を取り入れる体制を採っている。 <p>(2) 地域及び地域住民との連携全般(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> ●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、地元自治会・各種ボランティア団体の方から設営/模擬店などで多大な協力を得ている。また近隣小中学校、青少年の居場所活動からは演技発表の協力を得ている。 ●地域の賀詞交歓会や区役所主催のイベントなどについて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、乳幼児親子に対する子育て支援に努めている。 ●近隣7公共施設が強力な連携体制をとれるよう「ROUTE7プロジェクト」を立ち上げ活動している。 | <ul style="list-style-type: none"> ・地域住民の高齢化への変化を捉えて近隣6つの施設と連携して「ROUTE7プロジェクト」が進んでいます。7つの施設を巡回するバスの運行を目指して活動を開始しました。昨年6月には第一回目の検討会が開催され、この活動を地域全体で盛り上げるようプロジェクトのシンボルマークを神奈川大学の学生に依頼をするなど工夫をして地域住民との連携を図っています。平成30年10月10日には7つの施設を回るバス運行の試行を地域民生委員の方々の協力を得て実施しています。 ・平成30年6月に開催された地区センター委員会で当施設が企画作成した昭和初期の神大寺と現在が比較できる「神大寺90年の歩み」の冊子化が出席者から提起されました。対応策をスタッフミーティングで検討し、省予算で対応が可能な自治会への貸出としました。 |
| 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</p> <ul style="list-style-type: none"> ●利用者アンケートは毎年1回以上実施しており、その結果を詳細に分析し、抽出された課題は重要度/緊急度で判断し優先順位をつけて迅速に対応している。自主事業についてもアンケートを実施し、その結果を事業の品質向上に活かしている。 <p>(2) 公平かつ公正な施設利用</p> <ul style="list-style-type: none"> ●「2か月前仮予約制度」はバリアフリーの観点から電話・窓口に加えFAXでも受け、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、利用要綱等利用者向け資料を受付に常備するとともに、センターだよりにホームページのトップページ/空き室情報/アクセス情報の二次元コードを毎回掲載し、スマートフォンからも情報が得られるようにしている。 <p>(3) 自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ●地域の要望が高いまつり(七夕まつり、新春のつどい)のほか、乳幼児親子向け事業、小学生向け事業、近隣公共施設/団体との共催事業を数多く行なっている。 | <ul style="list-style-type: none"> ・平成30年7月13日に開催された第一回目利用者会議で駐輪場の自転車の止め方について意見があり、8月のスタッフミーティングで対応を検討して「自転車が整列して駐輪されている画像を作成して掲示する。」というアイデアを出し、9月中旬に実施しています。 ・利用者アンケートが平成29年2月から3月にかけて実施され276枚の回答を得ています。17の意見が重要度と緊急度を配慮されて優先度が明確になり、プレイルームに「幼児専用の図書」を設置、トイレの水栓の一部が自動水栓に取替えられました。 ・平成29年5月からスマートフォンで空き室情報を見ることができるよう対策を実施しています。 ・施設の利用者数は平成29年度175,601人(前年比103%)でした。平成30年度は、総数の減少があるものの意図的に行なった若年層の自主事業の拡大により幼児・小中学生の利用数が約11%(1,903名)増加しています。 |
| 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</p> <ul style="list-style-type: none"> ●電気・機械設備、建物の点検、エレベータ、自動ドア等は、高度な技術と専門性をもち、信頼の厚い経験豊富な業者による巡視点検により対応している。これとは別に、職員が一日3回建物の内外、設備等について定期点検し、軽微な施設設備の摩耗や損傷についてもそれを見逃さず、早めの修理保全に努めている。 ●清掃については、定期清掃と日常清掃があり、定期清掃は月に一回、利用者の快適な利用環境を確保する観点から、床、ガラス窓等を専門業者に委託し、日常清掃はトイレ、1/2階ロビー、図書コーナーの床、テーブル、椅子、手すりなどを清掃している。 <p>(2) 利用者視点での維持管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ●各室を利用者が利用した後は、次の利用者が気持ちよく使えるよう、スタッフが点検表に基づいて整備/整頓状況をチェックしている。 ●月に1度はプレイルームのおもちゃの点検と消毒をし、常に安全の確報に努めている。 | <ul style="list-style-type: none"> ・建物・設備管理に関する12項目が専門業者に委託され定期的に行われています。毎月実施されているエレベーターの点検が直近9月18日メーカーにより実施されています。 ・指定管理者所有と市所有の備品が備品台帳で区別され、任意で抽出した5つの備品には管理番号を記したシールが貼付され管理されています。 ・体育室で使用されている「卓球台」は、安全性に関わる損傷などがなく、更に脚が増し溶接され強度アップされています。 ・14項目のチェックリストに従って、朝・昼・夜の3回の点検が実施され、館内・トイレ・トイレトーパー・外構が清掃・補充・整頓されています。 ・若年層の利用拡大を進めている当施設では、プレイルームの強化を図っています。プレイルームの備品は別のチェックリストに基づき毎月消毒され、利用者の安心・安全が配慮されています。 |

| | 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 ●利用者の安全のため1日3回館内外を見回り不審者・不審物のチェックをするとともに、事件/事故発生時は、速やかに110/119番通報する体制を採っている。</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緊急連絡網で随時連絡を取り合う体制を構築している。</p> <p>(3)事故対応業務 ●緊急時に避難誘導や救命救急措置がとれるよう、隊員は、普通救命・AED取り扱いを習得している。館長(甲種防災管理者)が隊長の自衛消防隊を組織し、あらゆる災害・事故・緊急事態に備えている。災害等が発生した場合は、当日勤務の職員が隊員として対応する体制を採っている。</p> <p>(4)防災業務 ●防災対策として年2回の避難誘導訓練を実施、また、常勤職員が地域の連合町内会主催防災訓練に参加し、地域と一体の防災対策を構築している。</p> | <p>●緊急時の対応手順はマニュアル化され、連絡網が整備されています。「連絡フロー図」と「連絡先」は職員に配布され、更に個人情報の流出防止を配慮して施錠可能なロッカーの扉裏に貼付されています。また、発生した緊急時の対応は「事件連絡票」に記録されて報告されています。</p> <p>●普通救命講習を全職員が受講して「普通救命講習修了証」を全職員が携帯しています。本年新たに職員になった5名全員が9月3日に講習を受講し、「普通救命講習修了証」を取得しています。</p> <p>●平成29年度は10月と平成30年3月の2回片倉消防出張所の協力を得て避難訓練が実施されています。平成30年度は10月15日、平成31年3月18日に実施を予定しています。</p> <p>●朝・昼・夜の館内巡回とチェックリストによるチェックに加えて、退館時には実務スタッフが作った41項目のチェックリストに基づいて館内の7か所の施錠、照明の消灯などが毎日行われています。</p> |
| V 組織運営及び体制 | <p>(1)業務の体制 ●法人事務局が常にバックアップ体制をとっており、会計報告、運営実績報告、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、間違い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、スタッフミーティング実施、業務日誌、連絡ボード、スタッフ回覧による連絡体制をとっている。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/整備し、活用している。</p> <p>●法人主催の個人情報保護研修、人権研修、救急救命研修の他、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、その報告書を作成のうえ全職員に回覧し、情報共有を図っている。</p> | <p>●平成30年度は個人情報保護研修(8月)、人権研修(1月)、事故防止研修(1月)、避難訓練(10月と3月)などが計画され、研修報告書により職員間の研修への参加の意識を高めて職員のレベルアップに努めています。</p> <p>●平成29年度は5月29日に「協働入門」、8月31日「施設間連携会議」、9月17日「イベント集客研修」、12月14日「神奈川県人権研修」が実施され研修報告書がそれぞれ作成され職員間で回覧されています。平成30年度は「水回り機器メンテナンスセミナー」、「施設管理研修」、「ごみゼロ推進研修」が追加される予定です。</p> <p>●平成29年度の当施設利用者数は横浜市内全80館の中で6位(175,601名)、稼働率は3位(75.1%)と上位の実績を誇っています。しかしその成績に安堵することなく危機感を持って利用者の高齢化など環境の変化を先取り、平成32年度の稼働率目標はさらに高い78%を設定しました。</p> |
| VI その他 | <p>●GROVE(青少年の居場所)との協力/共催 ・バンド、フットサル等の活動場所の提供 ・派生事業であるB-SKY Fesに協力</p> <p>●ROUTE7プロジェクト(エリア版施設間連携)について ・六角橋地域ケアプラザ/地域コーディネーターとの交流をきっかけに、近隣5施設の賛同を得て7施設による施設間連携を上げた。参加7施設の紹介とイベント情報を載せた掲示板を設置、さらに継続的な機関紙へと発展させる予定。 ・最終目標は、7施設間にコミュニティバスを運行する事。</p> <p>●かなーちえ、まちの子育ち応援隊と子育て支援事業を共催</p> <p>●神奈川大学との連携 ・大学の学生が乳幼児親子と触れ合う「わくわく読み聞かせタイム」を実施。 ・大学のカリキュラムである「社会教育主事実習」として学生1名を受入れ。 ・大学の社会教育関連ゼミが主体となっておこなう「クリスマスKIDS運動会」に企画から参加、当館体育室で実施。</p> | <p>●平成30年12月中旬には「ROUTE7プロジェクト」を構成する六角橋地域ケアプラザと協力して神奈川大学キャンパスをキャンドルで埋め尽くす「キャンドルナイト2018」を企画中です。また、平成29年当施設の体育室で行われた「クリスマスkids 運動会」は神奈川大学人間科学部の准教授などと実施し、好評で平成30年度も実施を予定しています。地域連携が多方面で進み、地域に愛される施設を目指す当施設の姿勢は評価できると感じられます。</p> <p>●市の「読書条例」に協力して法人独自の「図書どこでも返却」ポスターを図書コーナーと風除け室に掲示して周知を開始しています。同様に「利用料金のどこでも支払い」も風除け室にポスターを掲示して周知しています。</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。 ・近隣小学校の入学式、卒業式、運動会に来賓として参加。 ・地域まつりに参加。 ・地元自治連合会の「新春のつどい」に会場を提供し館長が参席。 <p>これらで地域との情報交換・連携を行っている。</p> <p>さらに、以下の事柄を実施している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地元小学校のまち探検や地元中学校の職業職場体験を積極的に受け入れ。 ・地域活動ホーム「ほのぼの」の運営委員になるとともに、イベントの共同開催を実施。また、片倉三枚地域ケアプラザと同様に事業の企画協力、共同開催を実施。 ・ROUTE7プロジェクトでの情報交換。 ・まちの子育ち応援隊、ママといっしょと協働イベント開催。 ・0602イベント、新春のつどい、七夕まつりには地元自治会町内会、福祉団体の協力のもと実施。 ・地域の歴史写真展、神大寺かるた(住民参加型イベント)。 ・地域情報等の館内掲示、近隣施設などへの施設情報の配布/掲示。 | <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(ROUTE7プロジェクト情報誌)、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"> ・年3回実施されるおまつりイベントは地域のボランティアの方々と連携した運営で、7月(七夕)2,000名、10月(地区センターまつり)8,000名、1月(新春)2,000名を動員しています。 ・利用者の高齢化に対応して近隣6つの施設とのバス運行を目指し「ROUTE7プロジェクト」を近隣施設と連携して立ち上げました。本年10月10日には7つの施設を回るバス運行の試行を民生委員の協力を得て実施しました。 |

(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回開催されており、平成30年第1回目が6月29日に開催されていることが確認できます。</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)> | |
| 地区センター委員会で挙げられた意見を反映して「区制90周年」を記念した「神大寺90年の歩み」の制作が確認できます。昭和初期の神大寺の画像を委員の協力得て収集して、現在と比較できる貴重な資料を作成しました。 | |

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

※地区センター委員会等から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切に付ない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(スタッフミーティング記録)、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)> | |
| ・「神大寺90年の歩み」を製本して欲しい。」との地区センター委員会での意見をスタッフミーティングで検討し、省予算対応として自治会へ貸出することにしました。 ・「料理室の給湯器の温度設定が40度で熱い。」との指摘にはスタッフミーティングでリモコンの設定を38度にし、スタッフがチェックすることをルール化しています。 | |

(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)> |
| 近隣6つの施設と連携した「ROUTE7プロジェクト」は、地域住民の高齢化への変化を捉えて7つの施設を巡回するバスの運行を目指して活動を開始しています。昨年6月には第1回目の検討会が開催され、この活動を地域全体で盛り上げるようプロジェクトのシンボルマークを神奈川大学の学生に依頼をするなど工夫をして地域住民との連携に向けて努力をしていると感じられます。 |
| <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)> 利用者会議が年2回開催されていることが議事録から確認できます。平成30年7月13日に第一回目が開催され35団体48名が出席して地区センターまつりの初回説明が行われています。 | |

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <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)> 利用者会議で「駐輪場の自転車の止め方がバラバラである。」との意見を課題として抽出していることが議事録から確認できます。 | |

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)> 資料(スタッフミーティング記録)、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)> 本年7月に駐輪場に三角コーンを設置して対応しましたが不十分だったため、8月のスタッフミーティングで再検討して「自転車が整列して駐輪されている画像を作成して掲示する。」というアイデアを出し、9月中旬に実施している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)> 平成29年度は2月14日から3月13日に18の質問を記載した独自アンケートを604枚配布して276枚回収しています。 | |
| <実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 期間内に利用を申し込む利用者に1団体2枚のアンケートを配布して回収しました。回収率は45.7%とほぼ半数より回収していることが確認できます。 | |

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 | |
| <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(平成29年度利用者アンケート分析)、ヒアリング</p> <p><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)></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>利用者アンケートから17の意見が抽出されていることが確認できます。さらに、館長を含めた3名の職員により意見は重要度と緊急度を考慮した29の要因に分解されて対応の優先度が明確になっています。</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いでいるかどうかを確認する。

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当 | <input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当 |
| 評価機関 記述 | |
| <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)> ヒアリング</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>設定された課題は重要度と緊急度が高い課題から対応策が講じられていることが確認できます。新たに、プレイルームに「幼児専用の図書」が設置され、トイレの水栓の一部が自動水栓に取替られています。</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、利用者の目にとりやすい場所に掲示しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当 | <input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当 |
| 評価機関 記述 | |
| <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(利用者アンケート分析結果)、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)> 館内体育室への通路に設けられた掲示板に「平成29年度利用者アンケート分析結果」が掲示され、利用者アンケートの結果と課題の対応策が公表されていることが確認できます。 | |

(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)> 当施設エントランスに設けられた「風除け室」にご意見ダイヤルのポスターが掲示されていることが確認できます。 | |

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 checked="" type="checkbox"/> 設置している |
| <input type="checkbox"/> 設置していない | <input type="checkbox"/> 設置していない |
| 評価機関 記述 | |
| <p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)> 1階ロビーと2階ロビーにご意見箱が設置され、更にホームページ最上段に「お問い合わせ」のタグを設けていることが確認できます。</p> <p><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)></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)> 平成29年度はご意見箱に有効な利用者からのご意見が12枚寄せられました。体育館の使用時間の変更要望、利用者の安全のため使用中止になっているバスケットボールリングの使用再開などの利用者の意見が寄せられたことが確認できます。</p> | |

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある | <input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある |
| <input type="checkbox"/> 仕組みがない | <input type="checkbox"/> 仕組みがない |
| 評価機関 記述 | |
| <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(苦情受付のフロー)、ヒアリング</p> <p><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)></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>利用者の苦情に対する対応と担当者を決めた「苦情受付の仕組み」が確認できます。</p> | |

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 周知している | <input checked="" type="checkbox"/> 周知している |
| <input type="checkbox"/> 周知していない | <input type="checkbox"/> 周知していない |
| 評価機関 記述 | |
| <p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 館内風除け室に「苦情受付の仕組み」を掲示すると共にホームページにご意見・質問のタグを設けていることが確認できます。</p> <p><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>ホームページに設けられた利用者からの問い合わせはホームページ最上段の「お問い合わせ CONTACT US」を利用者がクリックすることで簡単にメールで発信できるように工夫されています。</p> | |

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 checked="" type="checkbox"/> 記録している |
| <input type="checkbox"/> 記録していない | <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 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)> | |
| 平成29年度のご意見箱に寄せられた意見が保管され、通常業務中に寄せられた利用者からのご意見は「常勤連絡帳」に記録さ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 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"/> 苦情等が寄せられていない | <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(業務日誌)、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)> | |
| 平成30年7月27日にスタッフに寄せられた「おもちゃが壊れている」との利用者からのご意見が業務日誌に記録され、スタッフミーティングで修理が検討され実施されていることが確認できます。「おもちゃの病院」で修繕をして再配置されています。 | |

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 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"/> 苦情等が寄せられていない | <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、ヒアリング | |
| <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |
| 苦情等の内容は選別されて体育館への通路の「情報開示コーナー」で対応策が2年程度公表されていることが確認できます。平成30年4月には「情報開示コーナー」のスペースを拡大しています。 | |

(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><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>●利用案内を窓口置き利用者が閲覧できるようにして。また近隣の公共施設に配布を依頼し周知に努めている。</p> <p>●月に1回発行する地区センターだよりに「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2,400部を地域に配布している。</p> <p>●玄関の風除室に「本日の利用団体」掲示板を設置し、利用者が入館時ただちに確認できるようにしている。</p> <p>●ホームページは昨年度にリニューアルを実施し、スマートフォンにも対応できるようにした。さらに毎月月初に情報を更新することによりタイムリーな情報を提供している。</p> <p>●ホームページのトップページ/空き室情報/アクセス情報については、毎月のセンターだよりに二次元コードを掲載し、簡単にアクセスできるようにしている。この結果、空き室情報/アクセス情報の閲覧数が増大し、ホームページで空き室情報を見ての予約申し込み増大につながっている。</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(ご利用案内)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「地区センターだより」を地域に配布して自主事業と施設の内容を提供すると共に、ホームページにも一部を掲載して施設案内に関する情報提供を積極的に行っています。</p> |

②窓口「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><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>A3版2枚折りの「ご利用案内」には、部屋利用、個人利用、団体利用、申込方法、「センターだより」の広報、施設案内が分かり易く記載されており、利用者が閲覧できるように受付窓口を設置されています。</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 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><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)></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>受付のチラシ入れに「利用要綱」を設置して、利用者が受付に閲覧を要望する手間を省いて閲覧可能な環境を整えていることが確認できます。</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><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(受付マニュアル)、ヒアリング</p> <p><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)></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2か月前から受付を開始、利用申込みが重なった場合は毎月8日に任意の利用者によるあみだ抽選会を開催して公平に施設利用の申請受付を行っています。平成29年5月から「センターだより」に二次元コードを利用してスマートフォンで空き室情報が得られるようにしました。その結果、「空き室情報」へのアクセス数は89件から392件(10月)に増加し施設利用の向上に寄与しています。</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><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><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>人権擁護に関する研修は平成30年1月16日、26日2回実施され全職員が受講しています。全職員が受講後の報告書を作成して館長宛に提出していることが確認できます。</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 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 type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない |
| 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(自主事業計画書)、ヒアリング</p> <p><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)></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)> 35の自主事業が「子育て支援」「青少年育成」「男女共同参画」「健康増進」「地域コミュニティの醸成」の層別に企画されて幅広い層の住民が参加できる自主事業が提供されていることが確認できます。平成30年度より地域住民の高齢化に対応して若年層の自主事業を強化して若年層の取り込みを図り、将来に渡って高い施設利用率が継続できるように手を打ち始めています。</p> | |

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。

| 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><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)></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)> 平成29年度は38事業の計画に対して45事業が実施されたことが確認できます。「バレエ教室」、「親子リトミック」は人気があり事業採算が黒字化しました。また、「バスツアー」を計画しましたが旅行法に抵触する問題からやむなく実施を見送りました。本年は人気のあった自主事業は継続し、「バスツアー」は招待講師による歴史講座に衣替えして8月に実施しました。</p> | |

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている | <input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている |
| <input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない | <input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない |
| <input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設) | <input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設) |
| 評価機関 記述 | |
| <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(購入希望図書申し込み書)、ヒアリング</p> <p><利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>新刊図書の購入は利用者より「購入希望図書申し込み」で希望をとり、中央図書館のデーターを参考にして選定されています。平成29年度は20冊程度の図書購入がありました。</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> <ul style="list-style-type: none"> ● 地域の人々がセンターでの講座情報、図書の購入情報、各種事業の情報について適宜適切に得ることができるよう、毎月センターだよりを発行し、地域近隣の48町内会へ回覧用として配布するとともに、法人のホームページにもセンターだよりを掲載している。 ● 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、関連WEBの「横浜カレンダー」にも掲載している。 ● センターだよりにホームページのトップページ/空き室情報/アクセス情報の二次元コードを載せ、利用拡大を図っている。 ● ホームページには、イベント情報、新着図書情報のページも設け、毎月月初に更新している。 ● 各室にA3版に拡大したセンターだよりを掲示するとともに、受付にA4版を配架し、利用者が利用時にいつでも情報を得られるようにしている。 ● さらに、センターだよりは法人所管の各施設をはじめ、区役所総合案内や近隣施設への配布をおこなっている。 | <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>資料(センターだより配布一覧)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 広報誌「センターだより」は毎月2,400枚印刷され48町内会と近隣施設に配布されていることが確認できます。 ・ 横浜市広報神奈川区版に自主事業・イベントの紹介を掲載することで広く情報提供を行っていることが確認できます。 ・ 近隣の2つの町内会からは、「センターだより」の掲示板への掲載要望があり対応しています。 ・ 平成30年新たに、近隣の郵便局と生協の掲示板に「センターだより」を掲示しています。 |

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

| 指定管理者 記述 | 評価機関 記述 |
|---|--|
| <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"> ●ハートフルで臨機応変な接遇ができるよう受付での笑顔のあいさつ、館内での笑顔のあいさつ、退館時のあいさつを欠かさず行うとともに、電話では最初に地区センター名と対応する職員の名前を、またコールを3回以上鳴らしたときは必ず「お待たせいたしました」と伝えることを徹底している。 ●窓口での対応では、お客様の立場に立って優しく丁寧な説明を心がけ、仮に手続きに時間がかかるときは「暫く(少々)お待ちください」と伝えている。 ●服装については、華美にならず利用者に不快感を与えないよう清潔な服装とし、6月から9月までは、全職員がアロハシャツを着用している。 ●毎日のスタッフ引継ぎ時に「三唱(いらっしやいませ、お待たせいたしました、ありがとうございました)」を実施し、日常業務の中で自然に口に出るよう訓練している。 ●更に、月に一度のスタッフミーティングにおいて「接遇10分間トレーニング」を実施している。 | <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"> ・受付のスタッフはお揃いのエプロンと名札を着用して笑顔で利用者に積極的に声がけをしていることが確認できました。 ・事務所内には接遇に関する注意喚起のポスターが貼付され、毎日のスタッフ引継ぎで唱和されています。 |

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

| 指定管理者 記述 | 評価機関 記述 |
|---|---|
| <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となっている。特に体育室、中小会議室は抽選の競争率も高く、希望に応えられない団体も多いため、対策として稼働率の高い各室以外でも同等のニーズに応えられるよう、移動式電子ピアノ、キャスター台付スタッキングチェアなど各種備品を追加購入し配備している。 ●古くなった設備/備品への苦情に対し、各室の机/椅子を積極的に刷新している。 ●料理室が比較的空いているので、料理以外の利用の場合、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おうよう配慮している。また、自主事業において、料理室でおこなうものの企画を増やしている。 ●アンケート結果、意見、苦情等については真摯に受け止め、それらを今後の運営に役立たせている。特に、利用者の利用環境や利便性に関する意見については、重要度/緊急度で判断し、優先順位をつけて迅速に対応している。 | <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> <p>平成29年度は175,601人(前年比103%)の利用実績がありました。一般女性の利用が41,012名で全体の23%と一番多く、65歳以上の女性が29,748名、小学生28,974名と続きます。平成30年度は複数の利用団体の高齢化による活動中止がひびき、やや減少しているものの、意図的に行った若年層向け自主事業の拡大により幼児・小中学生の利用数が約11%(1,903名)増加しています。</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)>

地域住民の高齢化への変化に対応して、長期視点に立って平成30年度から自主事業の見直しを図り、これから施設利用をされると思われる若年層向けの自主事業を企画し、プレイルームの備品を強化しました。その結果、平成30年度は幼児・小中学生の利用数が拡大しつつあります。

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

施設のPRを従来の地域の公共的な施設に加えて、近隣の民間の施設にも拡大されることを提案します。施設の利用率は非常に高く更なる拡大は困難を伴うものの、利用住民の年齢層の変化など新たな利用層への広報はいずれ役立つ時が来るように思われます。

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)> | |
| 建物・設備管理に関する12項目が専門業者に委託され定期的に行われていることが確認できます。 毎月実施されているエレベーターの点検が9月18日メーカーにより実施されていることが記録から確認できます。 | |

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 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)> | |
| 委託された専門業者により床のワックス掛けが毎月実施され、ガラス清掃が2か月に一回実施されていることが確認できます。また、職員と専門業者による日常清掃・整理整頓がチェックリストを用いて実施され記録されていることが確認できます。 | |

(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><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>指定管理者所有の備品と市所有の備品が区別された備品台帳の存在が確認できます。</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。

| 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><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>備品台帳に記された「液晶テレビ」を含めた任意に抽出した5つ備品には備品シールが貼付され記載された備品番号から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。

| 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><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>体育室で使用されている「卓球台」には、安全性に関わる損傷などがなく、更に脚が溶接増しされ強度アップされていることが確認できます。</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 |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している | <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 type="checkbox"/> 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>マニフェスト控えから、紙・ファイルが廃棄処理され、燃えるゴミ、プラスチック、蛍光灯が回収指定日に回収されていることが確認できます。現場確認からゴミは館外に保管され、ゴミ容器から汚臭・汚液漏れ等がないよう管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 |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している | <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 type="checkbox"/> 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>館外に設置されているゴミ容器は横浜市の分別ルールに従った数が用意されて適切に分別されていることが確認できます。</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"> ●当施設において地域の人々が安全安心に利用していただくため、施設内においては、開館閉館時の各部屋の清掃や体育室のモップ掛けを実施するとともに、1日3回の外まわり・エレベーター・防災機器を含めた施設内巡回点検をマニュアルに沿って行っている。 ●トイレは日に3回の点検で、汚れをチェックし、トイレットペーパーを随時補充しており、繁忙日は回数を増やしている。 ●プレイルームの遊具、おもちゃは月末に点検/消毒をし、お子様の安全に配慮している。 ●外構では、植木の適宜の剪定やごみ・落ち葉の清掃を定期的実施するとともに、害虫駆除も年2回おこなっている。 ●また、給水塔やウォータークーラーについては、レジオネラ菌検査や水質検査も年2回(6月、8月)実施している。 ●利用者に気持ちよく過ごしていただけるよう、季節に応じた館内の飾りつけやゴーヤ、朝顔のグリーンカーテンや草花の飾りつけをおこなっている。 | <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>資料(チェックリスト控え)、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"> ・14項目のチェックが必要なチェックリストに従って、朝・昼・夜の3回の点検が担当職員によって実施され、館内・トイレ・トイレットペーパー・外構が利用者に配慮して清掃・補充・整頓されていることが確認できます。 ・プレイルームの備品は、別のチェックリストで毎月消毒が行われ利用者の安心・安全が確保されています。 |

(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>若年層の利用拡大を進めている当施設では、プレイルームの強化を図っています。単に利用者を増やすだけでなくプレイルームの備品には特に気を配り館内チェックリストとは別のチェックリストを作成して毎月消毒がされ、利用者の安心・安全が考慮されている点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> |

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)> | |
| 緊急時の対応手順がマニュアル化され、連絡網が整備されていることが確認できます。「連絡フロー図」と「連絡先」は職員に配布され、更に施錠可能なロッカーの扉裏に個人情報の流出防止を配慮して貼付されています。また、発生した緊急時の対応は「事件連絡票」に記録されて報告されています。 | |

(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 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)> | |
| 防犯業務は専門業者に委託され、機械警備が実施されていることが確認できます。動作異常は平成28年1回発生しましたが警備業者の報告から異常は認められず、その後平成29年度から現在に至るまで異常動作は発生していません。 | |

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない | <input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない |
| 評価機関 記述 | |
| <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(鍵管理簿・鍵保管確認簿)、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)> | |
| 「鍵管理簿」にスタッフに貸与されている鍵が記録され、所有の有無を館長と副館長が半年に一度調査して「鍵保管確認簿」に記録していることが確認できます。 | |

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)> | |
| 毎日、朝・昼・夜の3回14項目のチェックリストに基づいて定期的に施設館内と外回りの巡回が実施されていることが確認できます。更に、閉館時は施錠など館内7か所を41の項目に渡ってチェックできるチェックリストを現場スタッフが作成し、毎日チェックが行われています。 | |

(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)> | |
| 毎日、朝・昼・夜の3回実施されている14項目のチェックリストから「エレベーターの扉の開閉の異常」などがチェックされていることがチェックの記録から確認できます。 | |

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。

| 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)> | |
| 資料(ヒアリハット総集編、ミーティング記録)、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30年5月18日には館長会で入手した他地区センターでの事故事例をスタッフ全員に回覧していることが確認できます。続く5月21日にはスタッフミーティングで「ヒアリハット総集編」の読み合わせを実施しています。 | |

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|---|--|
| <input 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 checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である | <input checked="" type="checkbox"/> 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><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>評価対象外施設であるが、平成28年4月1日に「指定管理者災害対応マニュアル」を作成し、平成30年6月5日に改訂をしていることが確認できます。災害時の避難行動を明確にしています。</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 |
|---|--|
| <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><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29年度は2回、10月16日と平成30年3月19日に片倉消防出張所の協力を得て避難訓練が実施されていることが報告書から確認できます。平成30年度は10月15日、平成31年3月18日に実施を予定しています。</p> | |

(6) 緊急時対応全般（その他）

| 評価機関 記述 |
|--|
| <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>朝・昼・夜の館内巡回とチェックリストによるチェックに加えて、退館時には41項目に渡った別のチェックリストに基づいて館内の7か所の施錠、照明の消灯などが行われています。このチェックリストは実務を担うスタッフが自主的に作成しており、当施設の現場スタッフの自主性を尊重する管理職員のリーダーシップの高さ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> |

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 | |
| <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)> | |
| 訪問調査当日と平成30年10月9日両日で職員とスタッフがそれぞれのシフト表に基づいて出勤していることがそれぞれの出勤簿から確認できます。 | |

②協定書等のとおり開館しているか？

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

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している | <input 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 | |
| <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)> | |
| 機械設備を行っている警備事業者の平成30年8月の「開館・閉館記録」から当施設は協定書のとおり開館し閉館し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 |
|--|--|
| <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 | |
| <公表方法を記述して下さい。(100字以内)> | |
| 受付前のホルダーに設置。 | |
| <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない | <input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない |
| 評価機関 記述 | |
| <不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |
| 平成30年度の研修計画書から全職員を対象とした個人情報保護研修(8月)、人権研修(平成31年1月)、事故防止研修(平成31年1月)、避難訓練(10月と平成31年3月)などが計画されていることが確認できます。 | |

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)> 資料(スタッフミーティング記録)、ヒアリング | |
| <研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ:利用者への接遇対応の向上、対象者:全職員 | |
| <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)> | |
| 「お客様対応ガイド」を使ってスタッフミーティング時に毎回10分程度の接遇研修が実施されていることが確認できます。利用者への接遇技能の向上により親しみやすい施設を目指しています。 | |

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><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> <ul style="list-style-type: none"> ●各種研修の開催情報については、スタッフミーティングで事前に告知するとともに、事務室のホワイトボードに研修概要/参加申込書式を掲示し、全職員/スタッフへ周知を図りつつ参加を呼びかけている。職員/スタッフはホワイトボードの申込書式に氏名を記入すれば研修参加となる。 ●全職員/スタッフがすべての業務に精通するため研修を精力的に実施しているが、研修に参加しやすいよう常勤職員は職務免除、時間給職員は研修優先の勤務調整を行って参加スケジュールを調整し、さらに所定の時給を支給している。 ●研修実費(研修教材費、講師料等)がかかる場合は、全額法人負担している。 ●研修情報は、法人事務局より定期的に配布され、複数の開催日とすることで全員が常に参加できる体制をとっている。 ●個人で希望する研修は、法人の許可を得て受講できる環境にあり、研修参加費/交通費について法人からのバックアップを受ける事ができる。 | <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>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>事務所内で研修報告書を公表して職員間の研修への参加の意識を高めると共に、全職員の職務免除、勤務調整を行っています。研修費用についても全額法人が負担しており、研修を希望する個人にも同様の支援を実施して職員のレベルアップに努めています。</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><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(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>平成30年度は5月29日に「協働入門」、8月31日「施設間連携会議」、9月17日「イベント集客研修」、12月14日「神奈川区人権研修」が実施され研修報告書がそれぞれ作成され職員間で回覧されていることが確認できます。平成30年は「水回り機器メンテナンスセミナー」、「施設管理研修」、「ごみゼロ推進研修」が追加されています。</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)> | |
| 「お客様対応ガイド」が冊子化され、スタッフミーティングで毎回研修されていることが確認できます。 | |

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)> |
| ●職員の資質向上について ・スタッフミーティングにおいて 月ごとにテーマを決め業務研修(レジスターや図書管理システム、備品の取扱)、事件・事故・苦情対応研修を実施している。接遇については毎月5分～10分のトレーニングを実施。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。 ・新任スタッフについては必ず認知症サポーター研修を受講し、全員が受講済みの体制をとっている。 | ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> |
| ●情報共有の取組み ・毎日の業務内容については、業務日誌により他の職員に周知を図るとともに、事務室のホワイトボードに徹底事項を記載し全員に周知している。 ・各時間帯での引継ミーティングで、当日利用団体についての準備事項、館内利用者の状態、施設の状態について周知を図っている。また、常勤職員間では常勤職員連絡帳を設けて情報共有をしている。 | <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> |
| | 新任スタッフ向けに実施している「認知症サポーター研修」では認知症とはどのような症状が発生するかを知り、スタッフの接遇技能の向上を図っています。片倉三枚地域ケアプラザより講師を招き、自主事業として「認知症サポーター講座」を開催、利用者の受講者と新任スタッフが同席して受講しています。 |

(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)> | |
| 個人情報の取扱マニュアルが整備され、平成28年9月1日に改訂されていることが確認できます。 | |

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)> | |
| 館内エントランス風除け室の掲示板に個人情報の取り扱いに関する管理責任者を館長とする旨のポスターが貼付されていることが確認できます。 | |

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)> | |
| 平成30年8月29日と31日に2回「個人情報の取扱について」の研修が全職員に実施されていることが確認できます。また、9月に採用された新人職員には10月15日に同様の研修の実施を予定しています。 | |

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 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"/> 一部の職員から取っていない |
| <input type="checkbox"/> 取っていない | <input type="checkbox"/> 取っていない |
| 評価機関 記述 | |
| <p><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)></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30年8月29日と31日に実施された「個人情報の取扱いについての研修」受講後に作成された個別誓約書に非常勤も含むすべての職員の名前の存在が確認できます。</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 |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している | <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 type="checkbox"/> 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>当施設は「利用申込書」、「図書貸出書」、「自主事業参加申込書」から利用者の個人情報を収集していますが、それぞれのフォーマットに個人情報の使用目的が明確に説明できる内容が記載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 |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している | <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 type="checkbox"/> 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>「利用申込書」、「図書貸出書」、「自主事業参加申込書」には個人情報の取扱いについて使用目的以外の使用はしないことが記載していることが確認できます。さらに「センターだより」にも個人情報の取り扱いについて明記されています。</p> | |

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)> ヒアリング、現場確認 <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)> 事務所内のコンピュータは離席時にロックされパスワードが設定されていることが確認できます。更に、コンピュータ本体は盗難防止のワイヤーロックが施されています。また、事務所内のコンピュータには個人情報データはなく、パスワードで保護された法人のサーバーに保管されていることが確認できます。また、個人情報を収集した書類は閉館時には事務所内の鍵付きのロッカーに保管されていることが確認できます。 | |

(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)> 指定管理料は法人の専用通帳で管理され、自主事業専用の通帳で自主事業ごとに実費収入が明確になっていることが確認できます。利用料金についても同様に管理されています。 | |

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|---|--|
| <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)> 現場確認、ヒアリング <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 担当者の起案した「支出何書」を館長が承認後、事務局長が決済し事務局経理担当が処理をしていることが確認できます。一連の流れは、法人のイントラネットを使用して効率的に処理されています。 | |

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)> 資料(収入伝票)、ヒアリング <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |

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)> 収支決算書全費目から平成30年3月30日に購入した「会議室の椅子 17脚、椅子用台車 3台」を含めた3項目をピックアップし、その支出伝票の存在が確認できます。 | |

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)> | |
| 印鑑と通帳はそれぞれ別に保管され管理者と管理方法が明確になっ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 |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input type="checkbox"/> 評価対象外施設 | <input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input type="checkbox"/> 評価対象外施設 |
| 評価機関 記述 | |
| <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(ニーズ対応費一覧表)、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)> | |
| 平成29年度の「ニーズ対応費一覧表」における21品目の数量、金額を確認した結果、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><経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ●高額の修繕や備品の購入時には極力2箇所以上の見積もりを取るようし、備品等の刷新についても、よりコストパフォーマンスの良い代替品や修繕による機能復帰を念頭に経費削減を図っている。 ●特に卓球台の破損など、買替えによる更新費用が高額となる場合は、まず修繕で機能復帰できないかを優先して検討している。 ●事務局-神大寺地区センター間の資金のやり取りについて、振込手数料が高いJA経由の送金をやめ、郵便局に共通の口座を設けることで、振込手数料の削減した。 ●館内照明のLED化を推進し、電気料金の大幅な節約を図った。 ●女子トイレに擬音装置を設置し、節水に努めている。 ●夏場は翌朝の室温上昇を抑えるため閉館時に館内各所のカーテンを閉じ、ゴーヤで緑のカーテンを作るなど、空調における省エネに努めている。 ●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。 | <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> <p>・卓球台の修理対応では、当施設の使用に耐えうる「学校仕様」の卓球台の価格調査は3台で54万でした。修理対応することで約49万円の経費削減を達成しています。</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 |
| 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> | |

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 全て対応している | <input type="checkbox"/> 全て対応している |
| <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある | <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある |
| <input type="checkbox"/> 全て対応していない | <input type="checkbox"/> 全て対応していない |
| <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い | <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い |
| 評価機関 記述 | |
| <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(平成29年下期業務点検報告書)、ヒアリング</p> <p><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)></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>区からは当施設の高い利用率について高い評価がありました。平成30年度は区からの評価を継続するため利用率を平成32年度に78%とする目標を掲げ、利用率の低い料理室を部屋利用として活用できるように試行を進めていることが確認できます。</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 checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している |
| <input type="checkbox"/> 協議されていない | <input type="checkbox"/> 協議されていない |
| 評価機関 記述 | |
| <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)> ヒアリング</p> <p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>年2回区との協議が開催されています。今回の協議では市の備品となっている「玉入れの用具」の故障について、使用頻度がまったくなく修理も不可能である旨を説明して破棄する方向となったことが確認できます。</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><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> <ul style="list-style-type: none"> ●年度初頭に、前年度の実績に対する自己評価を行い、前年度実績の分析や指定管理者提案書に提案済みの目標値に基づいて、今年度目標、ならびに目標達成のための施策を立案している。職員への周知徹底は年度初めのスタッフミーティング時に行っている。 ●年度目標を達成する上で解決しなくてはならない課題については、地区センター委員会の席上で資料を用いて委員に説明し第三者の意見を得ることで、解決の糸口に繋げている。 ●年度の目標を月次目標にブレイクダウンし、毎月、実績の進捗/達成状況ならびにあるべき姿との乖離を分析、その月に行うスタッフミーティング時において情報共有を図るとともに、どこに問題があるか、何を改善・注力していくべきかを全員で検討のうえ対応方法を構築しつつ全職員/スタッフへの周知徹底を図っている。 ●期の中間以降に、一度その時点の自己評価を行い、修正すべき点、追加すべき対策を検討/実行している。 | <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(自己評価表)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>平成29年度の当施設利用者数は横浜市内全80館の中で6位(175,601名)、稼働率は3位(75.1%)と上位の実績を誇っています。しかしその成績に安堵することなく危機感を持って利用者の高齢化など環境の変化を先取り、平成32年度の稼働率目標はさらに高い78%を設定しました。その目標を達成するため具体的な課題を設定し、達成に向けて行動し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>平成32年度の高い稼働率目標(78%)の達成に向けてスタッフの自主性を尊重した管理職員のリーダーシップの高さを感じられます。日々の業務に流されることがないように書類の整理整頓、インターネットの活用などにより作業効率の向上への工夫を見ることができます。</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"> ●行政の施策への協力として下記の事業に優先予約・利用料金の減免をしている。 ◇安心・安全・セーフティネット ・神大寺地区自治連合会「支え愛プラン」 ・神奈川地区民生児童委員会 ・つくし会(高齢者給食作り) ◇子育て・健康づくり ・神奈川体操教室 ・神大寺地区保健活動推進委員会(ストレッチ) ・神奈川区福祉保健センター(赤ちゃん学級、子育て支援) ・青少年の居場所活動(フットサル、バンド活動) ・神奈川区体育協会(初心者バドミントン教室) ・楽々スクエアーステップ ●地域施設間連携としてROUTE7プロジェクトを立ち上げた。 ●平成29年度は「神奈川区制90周年記念」に関する法人企画事業の一環として「神奈川区制90周年記念リレー講座(神大寺/片倉地区90年の歩み歴史写真展)」を開催した。 ●平成29年度は、2回の公職選挙に選挙会場として体育室を提供、期日前投票所についても協力した。 | <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> <ul style="list-style-type: none"> ・市の「読書条例」に協力して、法人独自の「図書どこでも返却」ポスターを図書コーナーと風除け室に掲示して周知を開始しています。 ・同様に「利用料金のどこでも支払い」については風除け室にポスターを掲示して同じく周知しています。 |
| <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"> ●開設36年を経過し老朽化が目立ってきた施設の設備/備品類について、利用者が安心・安全で快適に利用できる施設を目指し、可能な限りの刷新をおこなった。 ●長年の利用者が高齢化し継続的な利用に不安が出てきた今、新しい利用層を創造していく必要があると考え、今後リピーターとして長く利用していただける可能性がある乳幼児親子や小学生向けに、「英語親子リトミック」や「キッズ/ジュニアバレエ講座」などの事業を数多く実施し、さらに神奈川大学との連携を強め、大学の正規カリキュラムへの協力や、クリスマスKIDS運動会をはじめとする共催事業の開催をおこなった。 ●近隣の7公共施設間で、地域の利用者により効果的かつ利便性のある施設間連携をめざし、自発的に「ROUTE7プロジェクト」を立ち上げ活動を開始、綿密な情報交換に加え共通のリーフレット/掲示板を作成した。今後も継続的なプロジェクトとして活動してまいりたい。 | <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(キャンドルナイト2018企画)、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>平成30年12月中旬には「ROUTE7プロジェクト」を構成する六角橋地域ケアプラザと協力して神奈川大学キャンパスをキャンドルで埋め尽くす「キャンドルナイト2018」を企画中です。また、平成29年当施設の体育室で行われた「クリスマスkids 運動会」は神奈川大学人間科学部准教授などと実施し、平成30年も予定しています。地域連携が多面で進み、地域に愛される施設を目指す姿勢が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> |

◆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) 図書の出し入れ、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) 職員の接遇 | - | - |
| (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) | | |
| | 不備の数 | 0 | 0 | |
| Ⅲ・施設・設備の維持管理 | (1) づく業務の遂行に基 | 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) 備品管理業務 | 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 |
| | | | レ ある | レ ある |
| | (3) 管理業務衛生 | 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 ない | レ ない |
| | | | 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 | |
| | | レ 適切に管理している | レ 適切に管理している | |
| 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 適切に管理していない | レ 適切に管理していない | | |
| | 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 | |
| レ チェックしていない | | | レ チェックしていない | |
| 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 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) | 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 |
| | | | 一部職員に実施していない | 一部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？ | レ 体制を確保している | レ 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 |
| | | | | |
| | (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？ | レ 評価対象施設であり、作成している | レ 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 |
| | | | レ 評価対象外施設である | レ 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？ | レ 実施している | レ 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？ | レ 協定書等の職員体制をとっている | レ 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協定書等のとおりに開館しているか？ | レ 協定書等のとおり開館している | レ 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 |
| | | ③事業計画書・事業報告書を公表しているか？ | 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 |
| | (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) | レ 作成しており不備がない | レ 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) | 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 |
| | | | 一部職員に実施していない | 一部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？ | レ 情報共有している | レ 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？ | レ 作成し、活用している | レ 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等を整備しているか？ | レ 整備している | レ 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？ | レ 明確化し、周知している | レ 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) | 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 |
| | | | 一部職員に実施していない | 一部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) | レ 全ての職員から取っている | レ 全ての職員から取っている |
| | | | 一部職員から取っていない | 一部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？ | レ 適切に収集している | レ 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？ | レ 適切に使用している | レ 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？ | レ 適切な措置を講じている | レ 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？ | レ 適切に作成している | レ 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？ | レ 役割分担を明確にしている | レ 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？ | レ 明確に区分している | レ 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 |
| | | 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？ | レ 存在する | レ 存在する |
| | | | 存在しない | 存在しない |
| | | ⑤通帳や印鑑等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 |
| 適切に管理していない | | | 適切に管理していない | |
| 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？ | レ 目的に沿って支出している | レ 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？ | レ 全て反映されている | レ 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 | 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 | 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？ | 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 | | |
| | | ③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？ | レ市(区)からの指摘・改善指導事項が無い | レ市(区)からの指摘・改善指導事項が無い | | |
| | | | 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 |