

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市幸ヶ谷集会所
評価シート

評価機関：特定非営利活動法人NPOリブグリーン

平成30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) 図書の貸出し、購入及び管理 | 15 |
| (7) 広報・PR活動 | 15 |
| (8) 職員の接遇 | 16 |
| (9) 利用者サービスに関する分析・対応 | 16 |
| (10) 利用者サービスの向上全般(その他) | 17 |
| III. 施設・設備の維持管理 | 18 |
| (1) 協定書等に基づく業務の遂行 | 18 |
| (2) 備品管理業務 | 19 |
| (3) 施設衛生管理業務 | 20 |
| (4) 利用者視点での維持管理 | 21 |
| (5) 施設・設備の維持管理全般(その他) | 21 |
| IV. 緊急時対応 | 22 |
| (1) 緊急時対応の仕組み整備 | 22 |
| (2) 防犯業務 | 22 |
| (3) 事故防止業務 | 24 |
| (4) 事故対応業務 | 25 |
| (5) 防災業務 | 26 |
| (6) 緊急時対応全般(その他) | 26 |
| V. 組織運営及び体制 | 27 |
| (1) 業務の体制 | 27 |
| (2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組 | 28 |
| (3) 個人情報保護・守秘義務 | 31 |
| (4) 経理業務 | 33 |
| (5) 運営目標 | 36 |
| (6) 組織運営及び体制全般(その他) | 38 |
| VI. その他 | 39 |

評価結果の総括

※協定書等で定めるとおりの管理運営ができていない点や、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幸ヶ谷集会所運営委員会は幸ヶ谷地域の連合町内会会長、地元町会長、地域団体会長で構成され、地域代表からの意見を取り入れ施設運営全般について審議している。</p> <p>②神奈川公園愛護会の早朝清掃に参加している。</p> <p>③幸ヶ谷地域まつり、幸ヶ谷地区連合町内会主催のグランドゴルフ大会に積極的に参加し、協力している。</p> <p>④地域行事のチラシを掲示するほか、集会所を申し込み受付場所及び集合場所として協力している。</p> <p>⑤区役所、地域ケアプラザ、子育て支援団体には優先的に会場を提供している。クリスマス会、お話し会等には沢山の乳幼児親子が参加し、子育て支援に努めている。</p> <p>⑥地域主催のさわやかスポーツイベント・高齢者お楽しみ会・町内会会議等では優先して会場を提供し協力し、地域貢献に努めている。</p> <p>⑦公園を訪れた方たちが憩いの場として集会所を利用し地域交流をしている。</p> | <p>・幸ヶ谷地区連合町内会が平成29年12月に主催したグランドゴルフ大会、平成30年9月には区が主催した「わが町神奈川マナー違反一掃作戦」で清掃活動に積極的に参加しています。9月には「幸ヶ谷まつり」のあみだくじコーナーでスタッフが運営の支援をしました。地域・区のイベントに積極的に参加し地域との情報交換に努めています。</p> <p>・平成30年6月に開催された運営委員会では収支・予算報告に加えて平成30年9月から12月まで行われている大規模修繕の説明が行われ、会議室の増築について意見が出されました。増築については費用を掛けて実施することはできない旨が説明されています。</p> <p>・大規模修繕のタイミングを活用して施設入口の掲示板を修繕しました。施設が立地している神奈川公園には来訪者が多く、「無料で利用できる施設」のポスターを作って地域の住民に広くPRして積極的に利用者の拡大を進めています。</p> |
| II 利用者サービスの向上 | <p>①利用者会議、利用者アンケートの実施で利用者ニーズを把握し施設運営に反映している。またアンケート集計結果は1、2階ロビーにて公表している。</p> <p>②公平公正な施設を目指し、部屋予約が重複した場合はゴルフボールを使用し公開抽選をしている。</p> <p>③会議室利用状況表(当月分・翌月分)を掲示し、会場予約の際 分かりやすくしている。</p> <p>④利用案内は子どもにも対応できるようにルビをふっている。また車椅子、聴覚障害の方のための筆談ボード、老眼鏡を準備している。</p> <p>⑤1階ロビー、各室に「お客様の声」箱を設置し、そこに寄せられた「お客様の声」は業務日誌に記入しスタッフ全員が確認し、対応している。</p> <p>⑥年中行事として紙コマづくり競争、ミニ文化展、太極拳利用者合同披露会、0602イベントなどを開催し、各世代に喜ばれている。また0602イベントでは参加者にアミダくじ、お汁粉をふるまい好評をえている。</p> | <p>・平成30年10月に15の利用団体による利用者会議が開催され「壁面に作品を掲示して欲しい」、「2階会議室の土足厳禁を解除」、「和室で太極拳、フラダンスができるように」などの意見に対し、「掲示物落下の可能性」、「施設のプロアーや畳を永く美しく保つ」を理由に対応できないと回答しています。</p> <p>・平成30年8月から10月に実施されたアンケートで、利用者から「学びの場」となっていて欲しいとの多くの要望が寄せられスタッフミーティングで、「ちぎり絵」、「英会話」の教室の立上げが検討されています。</p> <p>・平成29年度小学生からの「学校で給食のない日に施設内で食事がしたい」との意見に1階ロビーで12時から14時までで食事ができるように「ここで食事ができます」と記載した三角コーナーを置き対応しました。</p> <p>・自主事業は「ミニ文化展」、「0602イベント」、「クリスマスおたのしみ会」、「紙コマ作り」が進んでいます。</p> |
| 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"> ・消防用設備点検⇒共栄設備(株)年2回 ・自動ドア点検⇒神奈川ナブコ(株)年4回 ・機械設備点検⇒セコム(株)定期点検 毎日 ・協栄美装(株)⇒床清掃洗浄・ワックス 毎月 ・全館ガラス清掃⇒年6回 偶数月 ・空調機・換気扇清掃⇒ 年3回 ・カーペット清掃⇒ 年2回 ・照明器具清掃⇒ 年1回 <p>これらに加えてスタッフが1日3回、館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。</p> <p>②集会所においては利用者から出るごみは持ち帰りのお願いをしており、それを掲示している。</p> <p>③スタッフは日々、必要箇所の清掃を行い館内が常に清潔な環境に保たれている。</p> | <p>・専門業者に委託した建物・設備の管理計画が作成され、直近では平成30年11月に自動ドアの定期点検が実施されています。館内の清掃は毎月委託業者が実施して、更にスタッフが毎日閉館前に1階と2階のロビーと階段を清掃しています。</p> <p>・当施設の備品はすべて市所有の備品であり、最近購入されたCDラジカセを含め備品台帳から任意に抽出した5つの備品には管理番号のシールが貼付されています。</p> <p>・各部屋で発生するゴミは利用者が持ち帰り、事務所内で発生したゴミは事務所入口に設置されたゴミ箱に市の分別ルールに従って廃棄されています。</p> <p>・平成30年11月に実施されたスタッフミーティングで他施設で職員が転倒して怪我をした事例が報告され、トイレ、和室などの段差に注意喚起のテープが張られています。</p> |

| | 指定管理者 記述(400字以内) | 評価機関 記述(400字以内) |
|---------------|--|--|
| IV 緊急時対応 | <p>①防犯対策として1日3回施設内外を見回り、不審者、不審物等のチェックを行っている。</p> <p>②緊急時対応マニュアルを整備している。</p> <p>③緊急災害に備えて飲料水・防寒アルミシートを備蓄している。</p> <p>④セコムと契約し閉館時の不法侵入者等に対応している。また事務室には不審者来館に備えてセコムへ通じる非常ベルが設置されている。</p> <p>⑤病気・怪我・虫刺され等の対応をスタッフ全員が共有している。</p> <p>⑥スタッフ全員が初級救急救命法・AEDの取扱を取得しており、以前、倒れた来館者に対して救急車が到着するまでの間、スタッフがAEDで対応し助けたことがある。</p> <p>⑦スタッフ1名が防火防災管理者として災害・事故・緊急事態に備えている。</p> <p>⑧スタッフ(家族・親族)緊急時連絡先一覧表を作成。</p> <p>⑨利用者も参加する館内防災訓練を実施している。また地域の防災訓練にも毎年参加している。</p> | <p>・機械警備会社から貸与された入口の鍵がスタッフ6名に渡され「鍵管理簿」で管理されています。施設内の鍵は事務所内の鍵付きロッカーに格納され、鍵付きロッカーの鍵も管理方法が明確になっています。</p> <p>・スタッフにより閉館時に館内11か所についてチェックリストを用いて消灯、施錠、不審物の有無などの確認が行われています。また11項目のチェックリストに基づいて朝、昼、夕3回スタッフが巡回チェックをしています。</p> <p>・平成30年10月スタッフミーティングで事故防止研修が実施されています。高所作業について脚立の利用と二人で作業することが徹底されました。9月には全スタッフが救急救命講習を受講し、幸ヶ谷小学校で神奈川消防署が実施した「AEDの使い方」講習もスタッフ3名が受講してその他のスタッフと情報共有をしています。</p> |
| V 組織運営及び体制 | <p>①スタッフ1人勤務の為、運営委員会がバックアップをする体制をとっている。資料等については現場のスタッフ間でダブルチェックのうえ、間違えないように、注意している。</p> <p>②月ごとの担当スタッフが作成した伝票類をダブルチェックした後、運営委員会会長が決済印を押印するなど、経理体制をきちんとしている。</p> <p>③シフトが1人勤務体制の為、スタッフ間の情報共有を図るために引継ぎノート、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マニュアルを作成し、スタッフが常に閲覧できるようにしている。</p> <p>④NPO法人こらぼネット・かながわ主催の個人情報保護研修、人権研修、救命救急研修を受けている。さらに横浜市等主催の外部研修にも参加し業務日誌やレポートで、その内容を情報共有している。</p> | <p>・毎日、協定書で定められた体制が取られ、毎朝電話で時間を確認して正確に開館し、開館時間・閉館時間が業務日誌に毎日記録されています。</p> <p>・平成30年度は11の研修が計画され、6月「ゴミゼロ推進委員会スタートアップ研修」、6月と8月に「個人情報研修」、9月に横浜市主催の「水まわり器具メンテナンス研修」、が実施されて、終了後速やかに報告書が作成され回覧されています。</p> <p>・平成28年4月に改訂された「個人情報に関する規定」に沿った研修が平成30年6月と、8月の2回行われ全てのスタッフが受講して誓約書が市に提出されています。</p> <p>・「利用申込書」、「0602イベント傷害保険加入申込書」それぞれの書式で取得した個人情報は使用目的に適した内容で収集され、使用目的以外で使用しないことが明記されています。</p> |
| VI その他 | <p>①神奈川公園に隣接している為、休憩、トイレ利用、落し物、公園に対する苦情等についても対応し来館者の安全安心を確保している。</p> <p>②集会所には多目的トイレが設置され、近隣の学校に通う車椅子の学生が母親と頻繁に来館しており、学校卒業の際、「3年間、安心して気持ち良く利用させて頂いた。」と感謝された(車椅子の学生は他にも多数来館)。また、多目的トイレには、おむつ交換ベッドも設置されており、公園を訪れる乳幼児親子に利用されている。</p> <p>③幸ヶ谷小学校の生徒が校外学習で来館した際、神奈川公園の歴史、植林の種類、集会所の役割等の質問に答えられるよう、資料一式をファイルにまとめて対応している。</p> <p>④神奈川会館にあったステンドグラスは(会館の取壊しの際)集会所に保存、設置された。現在、ライトアップをして、ウォーキングの途中に立ち寄る方たちに喜ばれている。</p> | <p>・利用団体の高齢化で平成30年度は5つの団体が解散し施設利用者数に減少傾向が見られます。対応策として「費用負担のない施設」のPR強化を進めています。</p> <p>・「0602イベント」では参加者に「お汁粉」の提供を行い、平成29年度には「緑化フェア」でひまわりの種を参加者に配布しています。平成30年12月には区が主催する「すくすく子がめ隊クリスマスおたのしみ会」に当施設の2階会議室を提供して共催しています。</p> <p>・当施設が立地する神奈川公園は遊具が充実していて近隣小・中学生に人気があり、下校時に子供達の遊ぶ場所になっています。遊具を利用している子供達が怪我などをして当施設を頼ってくる場合が多々ありスタッフは施設利用者の接遇と同様に丁寧な差別のない対応を心掛けています。</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> <p>①指定管理者が横浜市幸ヶ谷集会所運営委員会であり、地域の連合町内会会長、スポーツ推進委員会会長、青少年指導員、利用者代表により構成されているため情報交換、連携が密に行われている。</p> <p>②区役所主催の施設間連携会議には運営委員会会長が出席し他施設との交流を深めている</p> <p>③区役所、ケアプラザ、子育て支援団体、地域の会合等の利用においては優先的に会場を提供している。</p> <p>④他施設のおたより、利用案内等を掲示・配架しており、情報交換、連携がされている</p> <p>⑤地元小学校の校外学習を積極的に受け入れている。</p> <p>⑥地域の防災訓練に参加し、緊急時には地域と協力できるようにしている。</p> <p>⑦「わが町神奈川マナー違反一掃作戦」に参加し洲崎神社から東神奈川駅前までの清掃をしている。</p> <p>⑧地域行事(幸ヶ谷まつり等)には積極的に参加し、地域とのふれあいを大切にしている。</p> | <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(清掃活動報告書、チラシ)、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12月3日に120名が参加した幸ヶ谷地区連合町内会の主催したグランドゴルフ大会、平成30年9月26日には区が主催した「わが町神奈川マナー違反一掃作戦」で清掃活動に積極的に参加していることが記録から確認できます。9月16日には「幸ヶ谷まつり」のあみだくじコーナーで5名のスタッフが運営の支援をしました。地域・区のイベントに積極的に参加し地域との情報交換に努めています。</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>平成30年6月18日運営委員8名により運営委員会が開催されていることが議事録より確認できます。</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(平成30年運営委員会議事録)、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)> | |
| 運営委員会では収支・予算報告に加えて平成30年9月から12月28日まで行われている大規模修繕について説明を行い、会議室の増築について意見が出された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)> 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)> | |
| 会議室増築の希望には現状の施設の利用状況などが説明され、費用を掛けて増築することはできない旨が説明され委員の納得を得て対応したことが確認できます。 | |

(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)> |
| 大規模修繕のタイミングを活用して経年劣化が激しかった施設入口の掲示板を修繕しています。施設が立地している神奈川公園には子供向けの遊具が揃っており、下校時の小・中学生と近隣のマンションからの来訪者が多いようです。神奈川公園の利用者と地域の住民に広く積極的に当施設の情報提供を進める姿勢は評価できると感じられます。 |
| <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)> 平成30年10月15日に運営委員会会長と6名のスタッフ全員が出席して利用団体15団体を集めた利用者会議が開催されたことが議事録より確認できます。 | |

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(平成30年利用者会議議事録)、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)> 「施設の予約を2か月前からできるように対応して欲しい。」「インターネットで予約できるようにして欲しい。」など5つの意見が課題として抽出されていることが議事録より確認できます。 | |

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 <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)> 抽出した課題「壁面に利用者の撮影した写真を掲示して欲しい。」、「2階会議室の土足厳禁解除。」、「和室の利用を太極拳、フラダンスにも開放。」の意見に対してスタッフミーティングで討議して、「掲示物の落下の可能性」、「施設のフロア、畳を永く美しく保つ。」を理由に対応できないと回答していることが確認できます。予約についての意見にも同様に「対応不可」との回答となりました。 | |

(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30年8月から10月にかけて独自アンケートが60枚配布され55枚が回収されたことが記録より確認できます。 | |
| <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)> 11項目のアンケートの設問には「幸ヶ谷集会所のどの部屋を使用していますか？」など新しい事業について利用者の要望・意見が収集できるように工夫をしています。 | |

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(平成30年度アンケート報告書)、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)> | |
| 利用者会議で利用者から寄せられた意見に加えて、地域にとって当施設が期待される事業を探る設問をアンケートに掲載した結果約50%の利用者が「学びの場」となって欲しいとの回答をしており、この件を課題として抽出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いでいるかどうかを確認する。

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当 | <input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当 |
| 評価機関 記述 | |
| <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(平成30年度利用者会議議事録、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)> | |
| 平成30年11月22日にスタッフミーティングで「学びの場」を具体化する検討が開始されました。ちぎり絵、英会話の教室の立上げを検討していることが記録より確認できます。 | |

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>1階ロビーと2階ロビーの掲示板に「平成30年度アンケート報告書」の掲示が確認できます。</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>ご意見ダイヤルのポスターが1階、2階各部屋の壁面と受付にそれぞれ掲示され、利用者が意見を述べやすい環境づくりを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)> 利用者の利用する各部屋と1階ロビーに用紙を添えたご意見箱が設置されていることが確認できます。 | |
| <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)> 利用者が要望・意見を述べやすいように、ご意見箱を施設内の複数個所に設置していることは評価できると感じられます。 | |

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)> 資料(苦情解決の仕組み)、ヒアリング | |
| <仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 苦情受付の責任者を当集会所運営委員会会長とした苦情解決の仕組みがフロー図で分かりやすく作成されていることが確認できます。 | |

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)> 1階受付の掲示板に苦情解決の仕組みのポスターを掲示していることが確認できます。 | |
| <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 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)> | |
| メモノート「お客様の声」に小学生から寄せられた要望・意見が記録として残されていることが確認できます。平成29年度には小学生の利用者から「施設内で食事がしたい。」などの意見がありました。 | |

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(三角コーナー)、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)> | |
| スタッフミーティングで対応策を討議して、1階ロビーで小学校で給食がない時に小学生が12時から14時まで食事ができるように対応したことが確認できます。小学校で給食がない日の12時に「ここで食事ができます。」と記載された三角コーナーを置き、利用者が食事ができるように周知しています。 | |

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 公表している | <input 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)> | |
| 1階ロビーの掲示板に苦情対応について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> <p>①神奈川県ホームページに集会所施設案内を掲載。 ②自主事業等のイベント開催のお知らせは横浜市広報神奈川県版に掲載の依頼をし、イベントのチラシは神奈川県内及び地域周辺に貼示、来館者や地域住民の方に宣伝しPR活動に努めている。 ③受付横に今月分と翌月分の予約状況表を掲示し空室状況をお知らせしている。 ④施設利用方法としては、集会所窓口にく利用案内>を配架しており、く利用案内>にはルビをふり子どもにも対応している。 ⑤横浜駅から徒歩圏内、みなとみらいに隣接し、緑豊かな自然に囲まれた都会のオアシスのような神奈川県立地にあり、さらにはどなたにも気軽に立ち寄れるく無料利用施設>であることをアピールしている。</p> | <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(施設案内、チラシ)、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30年4月14～15日に実施した自主事業「ミニ文化展」のA4カラーチラシを135枚作成して、4つの町内会と1つの自治会に85枚、近隣小学校と区役所、近隣マンションに50枚配布していることが記録から確認できます。</p> |

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない | <input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない |
| 評価機関 記述 | |
| <p><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>受付に利用案内「横浜市幸ヶ谷集会所」を設置していることが確認できます。</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 type="checkbox"/> 閲覧できない | <input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる <input type="checkbox"/> 閲覧できない |
| 評価機関 記述 | |
| <閲覧できない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |
| 受付に利用案内「横浜市幸ヶ谷集会所」が設置され利用要綱の閲覧希望に対応し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(抽選方法記録)、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)> | |
| 利用者が重複した場合ジャンケンにより順番を決めてゴルフボールによるくじ引きを実施していることが記録より確認できます。 | |

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 checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない | <input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない |
| 評価機関 記述 | |
| <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(研修報告書)、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年研修計画に沿って平成30年4月16日に「合理的配慮を知っていますか。」をテーマに人権擁護に関する研修が全スタッフに実施されたことが研修報告書から確認できます。 | |

(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。

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない | <input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない |
| 評価機関 記述 | |
| <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(自主事業計画書)、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)> | |
| 自主事業は多くの住民が参加できるように、平成30年4月「ミニ文化展」、6月「0602イベント」、12月「クリスマスおたのしみ会」、平成31年2月「紙こま作り」の4事業が計画され、「ミニ文化展」、「0602イベント」、「クリスマスおたのしみ会」が計画に沿って実施されていることが確認できます。 | |

② 事業計画書等のおり、事業を実施しているか？

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない | <input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない |
| 評価機関 記述 | |
| <実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |
| 平成30年4月に実施された「ミニ文化展」には2日間で1113名が参加、6月に実施された「0602イベント」では9施設を回るスタンプラリーに参加して参加者157名に「お汁粉」を提供していることが確認できます。平成30年12月4日には「クリスマスおたのしみ会」で93名を集めてイベントが実施されています。 | |

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|---|---|
| <input 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 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設) | <input checked="" 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)> 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> | |

(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>①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。 また神奈川県ホームページにも施設案内を掲載しており周知に努めている。</p> <p>②自主事業等イベント開催のお知らせは各町内会へ回覧している。また館内での掲示・配布と神奈川公園・町内会の掲示板等で周知に努めている。さらには近隣公共施設、近隣小学校の協力をえて情報提供しており、横浜市広報神奈川区版、タウンページ等にも載せている。</p> <p>③来館者には、ロコミで当施設のPRのお願いをしている。</p> <p>④チラシは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(自主事業ミニ文化展チラシ)、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30年4月に開催された自主事業「ミニ文化展」は当施設の最大のイベントでA4カラーチラシが作成され、4つの町内会、自治会、近隣小学校、区役所に配布されて積極的にPRされました。加えて、利用者が住んでいるマンションには利用者をお願いして10か所の管理組合にチラシが配布され回覧・掲示が行われました。</p> |

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

| 指定管理者 記述 | 評価機関 記述 |
|--|---|
| <p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①公共施設のスタッフとして来館者には、「いつも明るく親切に」をモットーに笑顔で挨拶、丁寧な言葉遣い、清潔な身だしなみを心がけている。</p> <p>②老若男女、その方に合った言葉使い、説明に努め対応している。</p> <p>③利用者には真摯に耳をかたむけ、接客サービスに努めている。</p> <p>④来館者には必ず声掛けをして親しみやすい雰囲気作りに配慮している。</p> <p>⑤電話対応は施設名と担当者名をきちんと名乗る。電話予約の際は申し込み受付内容を必ず復唱し間違いの無いように注意をしている。</p> <p>⑥予約受付の窓口業務では迅速に事務処理をして利用者をお待たせしない様に取り組む。窓口が混んでいる場合は「しばらくお待ちください。」の一声をおかけし、椅子を勧めるなど、居心地の良い雰囲気作りをしている。</p> <p>⑦スタッフミーティング等で利用者への接遇についての確認を行っている。</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>・窓口には必ずスタッフ1名が居て、笑顔で利用者と接していることが確認できます。</p> <p>・平成30年10月15日のスタッフミーティングで高齢化する利用者の接遇についての注意事項を徹底していることが議事録より確認できます。</p> |

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

| 指定管理者 記述 | 評価機関 記述 |
|--|---|
| <p><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> <p>①利用団体の高齢化に伴い何組かの団体が解散している。交通の便と、使い勝手が良い施設であることを周知し、当施設を多くの方に利用していただきたい。</p> <p>②利用者会議の際、「高齢者にとって和室は使い勝手が悪く必要ないのでは？」との意見があったが幼児連れの利用者からは「子どもを座布団に寝かせながら利用が出来るので良い。」また、和装小物づくり、着物の着付け教室等の利用者からは「和室があり良かった。使い易い。」との声も多く、現状のまま和室として使用して頂くことにした。</p> <p>③和室で座卓を使用後は、押入れに収納をお願いをしていたが高齢者から「重くて大変。」とのご意見があり「使用後は、部屋の隅に重ねて置いて下さい。」と張り紙をしたところ、和室利用者から非常に楽になったと喜ばれた。</p> <p>④利用者アンケートの結果について、意見・要望等は即検討、対応し今後の運営に役立たせている。</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年度は28,807名(前年比105%)と利用者数が増加しましたが、平成30年度上半期は前年に対して約5%減少した13,823名でした。要因は利用者の高齢化により当施設の利用団体5団体が解散したためであり、対策として市が近々に制作する市内の施設紹介ハンドブックの刊行に合わせて「無料で使える施設」を訴求したポスターの作成を進めています。</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)>

平成30年上半期の利用者数減少の要因を高齢化による既存団体5団体の解散であると分析して、対応策を「無料で利用できる施設」のPR拡大であると結論を出しました。ポスターを制作して広くPRすることで、利用者の増強を目指していることは積極的に評価できると感じられます。

<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)>

ポスターは当施設を広くPRするためのツールとして使用するので、地図を入れることを提案します。

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)> | |
| 専門業者に委託された建物・設備の管理計画が作成され、直近では平成30年11月6日に自動ドアの定期点検が実施されていることが点検結果報告書より確認できます。5月24日には消防設備点検が実施されました。 | |

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)> | |
| 館内の清掃が専門業者により毎月実施されており、直近では平成30年10月15日に実施されていることが実施報告書より確認できます。スタッフによる点検は朝、昼、夕、閉館時の4回実施されています。11項目のチェックリストに基づいて玄関、ロビー、館内がチェックされています。 | |

(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>当施設の備品はすべて市所有となっていることが備品台帳より確認できます。</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>最近購入されたCDラジカセを含め備品台帳から任意に抽出した5つの備品には管理番号のシールが貼付され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>目視により施設内のテーブル、椅子などの備品には安全性に関わる損傷がない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>各部屋で発生するゴミは利用者が持ち帰り、事務所内で発生したゴミは事務所入口に設置された「燃えるゴミのゴミ箱」と事務所内に設置された「プラスチックゴミのゴミ箱」に廃棄されていることが確認できます。事務所内には回収のスケジュールが掲示されています。</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>事務所内で発生するゴミの分別と産業廃棄物について市のルールに従って分別を行っていることが確認できます。平成30年10月17日には金属ゴミ、10月31日にはプラスチックゴミが専門業者により産業廃棄物として処理されたことがマニフェストの記録より確認できます。</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> <p>①部屋利用が終了した際は、机の汚れ、椅子の整列、床の汚れ等を確認し、次に利用される方が気持ち良く活動できるように点検している。また各室に清潔な雑巾を用意し、利用者にも利用後の清掃を協力依頼している。</p> <p>②担当スタッフは、館内を巡回し、必要箇所の清掃をしている。さらに閉館時はトイレ、水回りの清掃、ロビーのモップ掛けをして館内の美化に努めている。</p> <p>③トイレ清掃の際は、トイレットペーパーの補充等、業務日誌に沿って点検している。</p> <p>④清掃業者が定期的にロビーのワックス掛け、全館ガラス、空調機、換気扇、照明器具、カーペットの清掃を指定された月に行っている。</p> <p>⑤スタッフが館周辺の植栽の手入れをしており、防虫にもなっている。</p> <p>⑥神奈川公園愛護会の日曜早朝清掃活動に参加している。</p> <p>⑦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> | <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>専門業者による定期的な清掃と1階ロビーから階段、2階ロビーは毎日スタッフが掃除機で清掃しており清潔な状態に保たれていることが確認できます。また、トイレなど水周りも同様に日常の清掃活動が行き渡っており清潔な状態が保たれています。</p> |

(5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

| 評価機関 記述 |
|--|
| <p><評価で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11月22日に実施されたスタッフミーティングで他施設で職員が転倒して怪我をした事例が発表され、トイレ、和室など段差に対して注意喚起のテープが張られました。</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>段差が大きい個所にはスロープの設置を提案します。</p> |

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない | <input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない |
| 評価機関 記述 | |
| <作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |
| 緊急時の対応手順は「事故発生時・対応」マニュアルにまとめられていることが確認できます。 | |

(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)> | |
| 平成29年11月7日に警備装置が作動して警備員が出動した記録が確認できます。閉館時の機械設備の操作ミスが原因であり異常はありませんでした。その後、警備装置の作動による異常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(鍵の受取証明書、鍵管理簿)、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)> | |
| 警備会社から貸与された入口の鍵がスタッフ6名に渡され「鍵管理簿」に記載されていることが確認できます。施設内の鍵は事務所内の鍵付きロッカーに格納され、鍵付きロッカーの鍵も管理方法が明確になっています。 | |

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

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない | <input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない |
| 評価機関 記述 | |
| <定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |
| スタッフにより閉館時に館内11か所についてチェックリストを用いて消灯、施錠、不審物の有無などの確認が行われていることが記録より確認できます。 | |

(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)> | |
| スタッフによる事故防止の点検が朝、昼、夕、3回の巡回で実施されています。11項目のチェックリストに基づいてチェックされていることが記録より確認できます。 | |

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)> | |
| テーマ:事故防止、対象者:全スタッフ | |
| <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10月15日スタッフミーティングで事故防止研修が実施されていることが記録より確認できます。高所作業について脚立の利用と二人で作業することが徹底されました。 | |

(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> | |

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30年10月15日に開催された利用者会議の終了後消防専用設備点検会社と共同で利用者20名と運営委員会会長、スタッフ全員が防災訓練を行っていることが記録より確認できます。</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>平成30年9月30日に幸ヶ谷小学校で神奈川消防署が実施した消防訓練にスタッフ3名が参加したことが記録より確認できます。当施設は横浜市防災計画に位置づかない施設であるが10月利用者会議終了時に利用者20名と防災訓練も行っており、防災に対する意識が高いと感じられます。</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 | |
| <p><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)></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>訪問調査当日、平成30年12月14日の出勤者はシフト表に記載された予定どおり出勤していることが出勤簿より確認できます。同様に12月11日の出勤者がシフト表に基づいて出勤していることが出勤簿より確認できます。</p> | |

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 | |
| <p><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)></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11月1日～18日の業務日誌に記載されている開館時間・閉館時間から協定書とおり開館されていることが確認できます。スタッフは毎日電話で開始の時間を確認して正確に開館しています。</p> | |

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 公表している | <input checked="" type="checkbox"/> 公表している |
| <input type="checkbox"/> 公表していない | <input type="checkbox"/> 公表していない |
| 評価機関 記述 | |
| <p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>受付横に事業計画書・事業報告書の閲覧を希望する利用者向けのポスターを掲示していることが確認できます。</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>事業計画書・事業報告書の閲覧を希望する利用者に常時対応するために、事務所内に事業計画書・事業報告書が整備されていることが確認できます。</p> | |

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない | <input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない |
| 評価機関 記述 | |
| <不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 平成30年度研修計画には11の研修が全スタッフと担当スタッフに対して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(平成30年度研修実施状況表)、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:全スタッフ能力向上、対象者:全スタッフ <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6月13日「ゴミゼロ推進委員会スタートアップ研修」、6月18日・8月29日「個人情報取扱い研修」、9月21日に横浜市主催の「水まわり器具メンテナンス研修」、12月5日「施設間連絡会議」が実施されていることが「平成30年度研修実施状況表」から確認できます。 | |

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> <p>①スタッフが集会所の運営に万全の体制で関わられるよう各種研修を受講している。 ②外部講師を招きスタッフミーティングを利用し全スタッフが参加する方法もとっている。 ③研修の受講は勤務時間として全額認知され、スタッフは勤務調整を行い、研修、勉強会に参加しやすい環境を整えている。 ④研修場所への交通費は全額運営委員会が負担している。</p> | <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>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>研修は勤務時間として扱われ、研修受講の際はローテーションが実施され、必要な交通費は運営委員会が負担をし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><input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している</p> <p><input type="checkbox"/> 情報共有していない</p> | <p><input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している</p> <p><input type="checkbox"/> 情報共有していない</p> |
| <p>評価機関 記述</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(研修ファイル)、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7月18日「公共建築物管理研修」をスタッフが受講後当日に報告書が作成され他スタッフに回覧されていることが報告書の認印から確認できます。6月29日に受講した「シックハウス症候群研修」は7月3日には報告書が作成され他のスタッフに回覧されています。</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)> | |
| 窓口等の対応手順は「業務マニュアル 補足」に記載され、平成30年7月には改訂され最新の状態で活用されていることが確認できます。内容は年に1回改訂され、スタッフミーティングで徹底されています。 | |

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

| 指定管理者 記述 | 評価機関 記述 |
|---|---|
| <その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)> | <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> |
| ①スタッフミーティング・業務日誌で情報(改善点、課題、事件、事故、苦情等)の共有化を図っている。問題点があれば対応を話し合い、その都度マニュアルを見直し改定をしている。スタッフはそのマニュアルに従い、日々の業務や点検時に確認のチェックをしている。 ②常時、一人勤務の為、業務日誌や引継ぎノートで伝達事項を確認している。利用者からの要望、苦情、業者との日程調整等は全て記入し、全スタッフが目を通し確認のサインをして情報共有化されている。 ③個人情報保護研修、人権研修は年1回外部講師を招いて実施しており、スタッフ全員が受講している ④自主事業、イベント時は事前にスタッフの役割分担等、勤務調整を行っている。 | 資料(スタッフミーティング議事録)、ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> |
| | <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> |
| | 「引継ぎノート記録」の平成30年11月2日より16日の記録より引継ぎ事項の記録が毎日記載されスタッフに伝達されていることが確認できます。 11月22日スタッフミーティングで他施設の職員転倒事故の事例が研修されスタッフが防止対策を検討しています。施設内の段差には注意テープが貼られて対策されました。 |

(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)> | |
| 個人情報保護のための具体的な取扱方法や留意事項は「個人情報に関する規定」に記載されていることが確認できます。規定は平成28年4月1日に改訂されて運用されています。 | |

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない | <input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない |
| 評価機関 記述 | |
| <明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |
| 当施設の受付前に「個人情報保護方針」をポスターとして掲示し、個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確に周知し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6月10日に第1回、8月29日に第2回目の個人情報の取扱いについての研修が全てのスタッフに実施されていることが記録より確認できます。 | |

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない | <input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない |
| 評価機関 記述 | |
| <一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |
| 個人情報の取扱いについての研修終了後にすべてのスタッフから個別に誓約を取っていることが「誓約書」から確認できます。 | |

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない | <input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない |
| 評価機関 記述 | |
| <適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |
| 当施設は「利用許可申請書」、「利用優先申込書」、「0602イベント傷害保険加入申込書」の3つの書式で個人情報を利用者より収集しており、それぞれの書式で取得する個人情報は使用目的に適した内容で収集されていると判断します。 | |

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない | <input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない |
| 評価機関 記述 | |
| <適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |
| 「利用許可申請書」、「利用優先申込書」、「0602イベント傷害保険加入申込書」の3書式には収集した個人情報を目的外に使用しない旨が明記され適切であると判断します。 | |

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

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない | <input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない |
| 評価機関 記述 | |
| <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 事務所に設置されたノートパソコンはパスワードが設定され離席時にロックされていることが確認できます。個人情報が記載された3つの書類は鍵付きロッカーに保管され「利用許可申請書」、「利用優先申込書」は2か月毎にシュレッダーで廃棄処理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)> 指定管理料が専用口座に振り込まれていることが通帳より確認できます。施設の利用料金と自主事業参加費用は発生していません。 | |

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない | <input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない |
| 評価機関 記述 | |
| <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング <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)> 経理と出納の相互けん制を図るため当施設は利用者の要望で購入が必要になった備品の購入に対して、担当スタッフが引継ぎノートに必要な備品の購入を記載した後、運営委員会会長が確認し承認をして購入されていることが確認できます。 | |

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(通帳)、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)> 平成30年5月7日に購入した「CDラジカセ」の伝票が存在し、専用通帳から平成29年11月に使用した水道料金と電気料金が平成30年3月13日に引落されていることが確認できます。 | |

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)> | |
| 通帳と印鑑は運営委員会会長が保管し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 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 checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設 | <input 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 checked="" 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)> 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)> | |

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

| 指定管理者 記述 | 評価機関 記述 |
|---|---|
| <p><経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①館内のきめ細かな温度管理、こまめな消灯で電気料の節減に努めている。またエアコン横に「節電のお願い」の張り紙を貼示している。</p> <p>②公園を訪れた子どもたちが頻繁にトイレを利用するため、洗面所の水の出っぱなしが多く、スタッフはトイレ、洗面所の確認を常時行い全員で節水に努めている。</p> <p>③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> <p>④館内の軽微な修理、修繕はスタッフがやっている。</p> <p>⑤夏場はゴーヤで緑のカーテンを作り節電効果に役立っている。</p> <p>⑥利用者にごみの持ち帰りの協力をしてもらい、経費を節減している。</p> | <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(電気料金・水道料金推移グラフ)、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>電気使用量は平成26年度から平成27年度に掛けて約10%が削減され、更に平成28年度は約25%の削減を達成しました。しかし、平成29年度は猛暑の影響もあり平成27年度並に戻っています。水道使用量は平成28年度並みに抑えることができました。施設内のカーテンはスタッフにより手洗いされています。</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> <p>前年度の自己評価結果を反映した今年度の計画・目標が「利用者サービス、業務運営、職員育成、財務、利用者の意見」の5つの視点でまとめられていることが確認できます。</p> | |

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い | <input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い |
| 評価機関 記述 | |
| <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年度管理運営業務点検報告書)、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29年12月15日と平成30年6月14日に実施された区との協議の記録から当施設への指摘・改善事項が無く、自主事業「ミニ文化展」の動員数が多い点と「紙コマづくり」が利用者から好評であった点が講評に記載されていることが確認できます。 | |

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 |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない | <input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない |
| 評価機関 記述 | |
| <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年度管理運営業務点検報告書)、ヒアリング <協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |

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>①利用者の高齢化に伴い、サークル数が減少傾向にあるため、沢山の方に利用してもらいたい。そのために利用者会議では、地域住民の方、利用者、無料施設であること、使い勝手の良さ、緑に囲まれた自然豊かな集会所であることを周知しアピールしている。</p> <p>②全スタッフが公共施設の一員としての自覚を持ち、利用者サービスに努めていく。</p> <p>③来館者とのかかわりを大切にし、地域に根付いた集会所を目指している。</p> <p>④今後も公園清掃、幸ヶ谷まつりには積極的に参加し地域貢献に日々努めていくことを、スタッフミーティング等で確認、周知している。</p> | <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>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>利用団体の高齢化で平成30年度は5つの団体が解散し施設利用数に減少傾向が見られるようになってきました。対応策として「費用負担のない施設」のPR強化を進めています。利用者増を目指した積極的な対応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><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> <p>①横浜市開港記念日の6月2日には、毎年「0602イベント」を行っている。平成29年度は横浜市の「緑化フェア」が開催されたので「咲かせよう！花と緑の神奈川区」をテーマにした。地元企業の協力で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。</p> <p>②平成29年は「神奈川区制90周年記念」の、のぼりを正面玄関に出した。またそれらに関するチラシ等は積極的に掲示・配架した。</p> <p>③「子育て支援、すくすく子がめ隊」の会場として優先的に部屋を提供し、また公園を訪れる幼児親子の憩いの場として居心地の良い場所づくりに努め、子育て支援をしている。</p> <p>④公園で遊ぶ地域子どもたちを見守り、安全・安心な地域であるよう努めている。</p> <p>⑤横浜市主催の研修に積極的に参加。</p> <p>⑥「市内中小企業優先」に従い、消耗品は地元商店より購入している。</p> | <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>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>「0602イベント」では参加者に「お汁粉」の提供を行い、「緑化フェア」ではひまわりの種を参加者に配布しています。平成30年12月4日には区が主催する「すくすく子がめ隊クリスマスおたのしみ会」に当施設の2階会議室を提供して共催しています。</p> |
| <p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①幸ヶ谷集会所は、来館された方が「また行きたい。」と思っただけのよう、日々利用者として接している。また誰もがふらりと立ち寄りたくなる心地よい居場所として、アットホームな雰囲気を大切にしている。とくに公園を訪れる方が、我が家のような気持ちで、休憩できる場でありたい。ご意見、ご要望は真摯に受け止め老若男女、どなたでも安全・安心に過ごせる施設であるよう引き続き、努力していく。</p> <p>②集会所は地域の方々が集う場所である。今後もこれまで同様、幸ヶ谷地区連合町内会主催のグランドゴルフ大会、幸ヶ谷地域まつり、神奈川地区社協主催の豚汁会等へ積極的に参加し地域の一員として、地域の力となれるよう努めていきたい。</p> <p>③神奈川公園は四季を感じる癒しのスポットである。そして幸ヶ谷集会所もまた、神奈川公園の一角に位置するくつろぎのスペースである。</p> <p>常に、これらの自覚をもって、業務にあたっている。</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>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>当施設が立地する神奈川公園は遊具が充実していて近隣小・中学生に人気があり、下校時に子供達の遊ぶ場所になっています。遊具を利用している子供達が怪我などをして当施設を頼ってくる場合が多々ありスタッフは施設利用者の接遇と同様に丁寧な差別のない対応を心掛けています。</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> |

◆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内容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 | | | |
| | | 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 | | | |
| | | 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 | | | |
| 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 | | | |
| (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 その他 |
| | | | | | 実施していない | | 実施していない | | |
| | 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 | | | |
| | 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 | | | |
| | 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 | | | | |
| 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) 協定の書等逐行に基 | 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 | |
| | (3) 施設衛生 | 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 |
| | | | レ 適切に分別している | レ 適切に分別している |
| | 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 | |
| | | レ チェックしている | レ チェックしている | |
| | (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 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 |
| | | | 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 |
| | 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 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 |
| | 作成していない | 作成していない | | |
| | (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 |
| | | 研修を実施していない | 研修を実施していない | |
| | | 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 |
| | 取っていない | 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 | |
| | 適切な措置を講じていない | 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 |
| | | 適切に作成していない | 適切に作成していない | |
| | | 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 |
| 仕組みを設けていない | | 仕組みを設けていない | | |
| 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 | | |
| レ 評価対象外施設 | レ 評価対象外施設 | | | |
| 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 |