

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市十日市場地区センター
評価シート

評価機関名：株式会社 ソートフル

平成30年11月

目次

評価結果の総括	2
I. 地域及び地域住民との連携	4
(1) 地域及び地域住民との情報交換	4
(2) 地区センター委員会等	4
(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	5
II. 利用者サービスの向上	6
(1) 利用者会議	6
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	7
(3) 意見・苦情の受付・対応	9
(4) 公正かつ公平な施設利用	12
(5) 自主事業	14
(6) 図書の出し入れ、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、十日市場地区センター委員の構成は、近隣の4連合自治会から推薦の委員と、近隣小・中学校のPTAの役員の方に委員を依頼しています。地域の声・学校の声を積極的に聞き取っております。</p> <p>2、地域自治会・町内会の行事(新年会・総会・夏祭り・運動会等)に積極的に参加し、交流を図っています。 小・中学校の入学式・卒業式・体育祭・授業参観・発表会等にも参加し、来館している児童・生徒たちと交流を密にしています。また、施設近くの十日市場中学校の生徒さんたちは、センター祭りやボランティアで参加して頂いています。その他にも、田奈中学の職業体験学習も毎年受入れ、地域との交流強化を図っています。</p> <p>3、十日市場近隣6施設(当施設、緑図書館、緑区子育て支援拠点いっぽ、緑ほのぼの荘、みどり福祉ホーム、十日市場地域ケアプラザ)で昨年5月より防災や地域を盛り上げるイベントの合同開催など様々の中で協力関係を築いています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域自治会・町内会・十日市場近隣公共6施設とは緊密に連携・情報交換と新年会、夏祭り、防災訓練など様々な活動を通じて地域の交流や協力関係を築いています。「センター祭り」はサークル発表、地域の協賛による出店屋台、野菜の即売等3000人近くの参加者があり、地域住民との交流・連携を深める機会となっています。 ・自主事業に力を入れています。平成30年度は10月迄に32の自主事業を開催。スマホタブレット入門講座やピアノの伴奏に合わせて懐かしい唱歌や歌謡曲を歌い楽しむ「山本君と歌おう」は、特に高齢者層に人気を博しています。活動内容を興味のある他施設へ紹介する等、事業の波及効果も生んでいます。 ・幅広い年齢層が利用出来る施設が集中している地域の特性を活かし、自主事業イベント等を通じて他施設や地域の企業団体と協力して共催事業を企画し地域連帯意識の形成を図っています。
II 利用者サービスの向上	<p>1、民間会社ならではの「ノウハウ」を活用して「利用者サービスの向上」と「経費の削減」をバランス良く行う事が「指定管理者制度」の大きなテーマです。利用者に「心地よい館」、「使い勝手の良い館」、「また来たいと思って頂ける館」だと感じて頂くために、「利用者アンケート」や「ご意見箱」「センター委員会」「利用者懇談会」等で利用者の意見をスピーディに全職員にフィードバックし改良・改善を試みてきました。</p> <p>2、ご利用者の利便性向上と各部屋の稼働率向上を目指して今年の2月よりWeb予約システムを新たに取り入れました。今まで利用希望者が、わざわざ来館されて予約されていましたが、パソコン、スマホにても簡単に予約出来るようになりました。</p> <p>3、接遇の質をより向上させる為に全職員が「マナー研修」を受講しています。この研修が全職員に「ご利用者目線」で日々の活動の在り方を考える基軸になっています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成30年3月に洋式暖房便座トイレに改造、体育室の寒暖調整に大型扇風機を設置、5月にシャワーを男性・女性用共に温水使用可能に改善など利用者からの要望には可能な限り、迅速に対応しており、サービス向上に真摯に取り組んでいます。 ・館内は清潔に保たれ、2階に上る階段とフロア壁面に自主事業の作品(絵画、短歌、俳句など)が数多く展示され、利用者の活動ぶりが体感でき、施設に親しみやすさと暖かさを感じさせる工夫がなされています。 ・これ迄応当日抽選に来館出来なかった年齢層の抽選予約を平成30年2月にWeb予約システムを導入し、空き情報を発信し24時間予約を可能にしました。Web予約システムの運用に当たってはセキュリティ対策上海外からのアクセスは禁止し、個人情報漏洩リスク防止の確保にも万全を期しています。
III 施設・設備の維持管理	<p>1、昭和61年5月開館以来、32年が経過しています。施設の建物・設備など沢山の箇所の経年劣化が目立ってきましたが、大型設備修繕は少しずつ進んでいます。平成25年照明設備改修、平成26冷温水機発生装置改修、平成28年エレベーター更新、平成28年体育室天井改修、平成30年6月に吸収冷温水機等整備と大規模改修も行っています。</p> <p>2、「横浜市の公共建築物マネージメントの考え方」に基づき指定管理者が行う「施設管理者施設保守点検」を確実に実行し、建物設備の安全保持に努め、限られた「修繕予算」「設備維持予算」の中で、優先順位を明確にして修繕・設備維持・清掃作業を行い建物設備の維持管理を行っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・開館以来32年が経過していますが、限られた修繕予算・維持管理予算の中で、優先順位を的確にして、修繕・維持管理を実施し、また、開館前の07:30から実施する美化担当スタッフによる館内外の清掃、運営スタッフが行う一日5回の見回り時に気付いた汚れは取り除くなどの管理により、清潔で、古さを感じさせない施設を維持していることは評価できます。 ・利用者の多い体育室については、事務所内に、点検しなければいけない箇所(窓、カーテン、器具庫の鍵、コンセントの鍵など)を明示した「体育館点検表」を掲示し、使用中の場合は、使われている部分にマグネットにてマーキングを行い、使用後の点検終了時には、マーキングを外す方式を採用して、安全確認を明確にしています。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 緊急時対応	<p>1、本社が作成した基本マニュアルを元に、現場に即したマニュアルを作成。危機管理マニュアルとして職員、スタッフが閲覧できるようにしてあります。</p> <p>2、事務室防災監視盤の近くに緊急時の対応や連絡網を掲示しスムーズな対応が出来るようになっていきます。</p> <p>3、火災時の緊急通報のミニマニュアルを作成、各自携帯しています。</p> <p>4、AEDを受付に設置し研修を年1回職員全員に実施しています。消防署の指導のもと救命救急処置法と合わせての訓練で、簡単な応急処置についても訓練を行っています。</p> <p>5、消防計画に基づき 通報・消火・避難誘導及び非常放送設備等の操作訓練を施設管理会社の立会いの下で実際の火事発生を想定して役割を明確にし実施しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法人本社が作成した基本危機管理マニュアルを元に、現場に即したマニュアルに修正し、十日市場地区センター危機管理マニュアルとして作成の上、職員・スタッフがいつでも閲覧できるよう分りやすい場所に保管されています。 ・館内外に10台の防犯カメラが設置され、事務所内でモニター監視しています。受付は、空席にせず、誰かが在席し、来館者を把握し、防犯グッズも用意され、防犯対策が徹底されています。 ・事務所内に、「本日の災害時の役割分担表」を掲示し、その日の出勤の職員・スタッフを、通報・初期消火・避難誘導・応急処置などの役割に振り分け、毎日、いざという時に、役割分担が混乱しないよう配慮しています。 ・大災害時の一時帰宅困難者の受け入れ訓練を実施したり、近隣6公共施設との定期的な会合で、地域の防災協力を話し合うなど防災意識が極めて高いことは評価されます。
V 組織運営及び体制	<p>1、アクティオは横浜市内で8館の地区センターを管理運営しております。横浜エリア会議を統括館長のもと、月一回開催し、情報の共有化を図っています。また、各地域のエリア統括館長会も、月一回本社で開催し、会社のリアルタイムの情報を各エリアと共有しています。さらに、東日本館長会を4半期ごとに年四回開催し、本社の経営方針・目標を発表し、周知徹底しています。</p> <p>2、施設の体制としては、提案書にある館長一名、副館長一名、職員二名体制で、施設管理・総務・経理・自主事業を担当しています。五年の指定管理期間に複数の業務を交代に担当してそれぞれが様々な立場で考え、成長出来る体制にしています。</p> <p>3、職員の異動・補充については、横浜地区センター8館内でのローテーションを出来るだけ図り、社内登用制度を充実し、マンネリ防止と組織の活性化につなげるようにしています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・この法人は、指定管理業務事業を全国展開しており、横浜市内でも8館の地区センターを管理運営しています。毎月1回横浜エリア会議が行われ、各館との情報交換や切磋琢磨の場となり、良い事例や人気のある自主事業などを参考にし、運営に反映させるなど有意義な機会になっています。 ・研修制度は、充実しており、新規採用者は、本部の基本研修を受講するシステムになっています。この施設では、スタッフ会議が、研修や業務マニュアルの変更などを検討する勉強会にもなっています。他館の自主事業やイベントに参加する実地研修もあり、多様な形で資質向上に取り組む仕組みがあります。 ・この法人は、個人情報保護マネジメントシステム(PMS)組織を編成しており、個人情報保護を徹底しています。研修も年2回あり、2回目は、個人情報に関するテストを行い、スタッフに個人情報保護の重要性を認識させています。
VI その他	<p>1、地区センターの究極の設置目的は、「地域コミュニティの醸成」とされています。その核としての役割を、地区センターに求められています。</p> <p>2、コミュニティを構成する地域(自治会・家庭)、学校、各施設、地元商店街が連携し役割を明確にし上記の「地域コミュニティの醸成」に繋がるように地区センターがリーダーシップを取って行きたいと考えています。</p> <p>3、「IT講習会」や「横浜市胃がん検診」「所得税の確定申告無料相談」等市民生活向上に貢献度の高い事業の開催に対して積極的に場所を提供し続けています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域コミュニティの醸成の核としての役割を果たし、夏休み子どもDayや地区センター祭りに加えて、お隣のみどり福祉ホームのまつりの共催や近隣保育園の運動会の開催など、地域の行事を積極的に取り込んでいることは、評価されます。 ・近隣6施設との会議が、会場を持ち回りで替え、定期的に行われています。ハロウィン祭りを共催事業として、昨年から実施されています。この試みは、現在進行中の地域防災協力や、更に地元商店街と連携し、地域を盛り上げることも期待され評価されます。

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、十日市場地区センター委員会は、近隣の4連合自治会からの推薦の委員と、小・中学校のPTAの役員の方に委員を依頼しています。地域の声・学校の声をお聞きいたしております。</p> <p>2、地域自治会・町内会の行事(新年会・総会・夏祭り・運動会等)に積極的に参加し、交流を図っています。 小・中学校の入学式・卒業式・体育祭・授業参観・発表会等にも参加し、来館している児童・生徒たちと交流を密にしています。また、近隣の十日市場中学校の生徒さんたちは、センター祭りやボランティアで参加して頂いています。その他にも、田奈中学の職業体験学習も毎年受入れ、地域との交流強化を図っています。</p> <p>3、十日市場近隣6施設（当施設、緑図書館、緑区子育て支援拠点いっば、緑ほのぼの荘、みどり福祉ホーム、十日市場地域ケアプラザ）で昨年5月より防災や地域を盛り上げるイベントの合同開催など様々の中で協力関係を築いています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>地区センター委員会議事録、行事の写真、イベントのチラシ、ホームページ、情報開示ファイル</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>・地域自治会・町内会・十日市場近隣6施設とは緊密に連携・情報交換と新年会、夏祭り、防災訓練など様々な活動を通じて地域の交流や協力関係を築いています。 ・2大イベントの一つとして位置づけられている「センター祭り」はサークル発表、地域の協賛による出店屋台、野菜の即売など延べ3000人近くの参加者があり、地域住民との連携を深め、情報交換を行う機会となっています。</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>年に2回半年ごとに開催し、利用者の声を聴ける機会を増やし意見・苦情があればより速やかに対応し解決に繋げることができます。</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	
<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)> 情報開示ファイル内平成29・30年度地区センター会議議事録、館内掲示 <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>インターネットによる予約ができないかとの要望があった。</p>	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

※地区センター委員会等から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切に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	
<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)> 情報開示ファイル内平成29・30年度地区センター会議議事録、館内掲示 <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>インターネットによる予約の要望があり、平成30年2月にWeb予約システムを導入。来館する手間が省けるとの声をいただき、土曜・日曜日の利用が多くなり、予約数が増え、間口が広がっていると云えます。システム開始から未だ半年しか経過していませんが、このシステムを利用する年齢層が更に増え稼働率の向上が期待されます。</p>	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価で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>施設は多くの学校施設や住宅と商業施設が一体となったエリアに在り、図書館・ケアプラザ・子育て支援拠点など幅広い年齢層が利用出来る施設が集中しています。この様な地域の特性を活かし「地区センターまつり」、「夏休みこどもDay」と言った自主事業イベントを通じて地域の他施設、地域で活動する食品会社等の企業団体と協力して共催事業を企画し、多くの方々に有効に利用出来る機会を作り、地域住民との連携を深めています。</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>

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)>	

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)> 情報開示ファイル内の利用者会議議事録、館内掲示	
<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)>	
・トイレの便座の改善 体育室の寒暖調整及び温水シャワーに関する要望があり	

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)> 情報開示文書ファイル内の利用者会議議事録、館内掲示 <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3月に洋式暖房便座トイレに改造。体育室の寒暖調整に大型扇風機を設置し、5月にシャワーを男性・女性用共に温水使用可能に改善しました(費用は指定管理者が負担)。利用者からの要望には可能な限り速やかに対応しておりサービス向上に真摯に取り組んでいます。	

(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30年2月6日～28日に利用者満足度アンケート調査実施、200枚配布し142枚回収(有効123枚、無効19枚)	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> アンケート調査は年に一回実施される「満足度アンケート」に加え、自主事業終了後にもアンケート調査を行っています。アンケート調査結果は館内に掲載されていますが、要望があれば冊子ファイルを各自にお渡ししています。スタッフ対応でやや悪いが1%、施設の快適さでどちらかと言うと不快が10%となっていますが、体育室の空調が理由。総合満足度では86%の方々が「来て良かったね」「また来たいね」と答えています。	

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)> 利用者満足度アンケート調査結果、館内に掲示 <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③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)> 利用者満足度アンケート調査結果ファイル、館内に掲示 <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)> アンケート結果から抽出された課題と対応策を整理した「集計結果報告書」を基にスタッフミーティングが行われ、振り返り・改善がしっかりと実施されています。更なるサービスの向上に繋げています。	

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、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 利用者満足度アンケート調査結果ファイル、館内に掲示 <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)>	

(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)>	

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)> 受付窓口付近にご意見箱を設置し、申請受付テーブルには筆記用具を用意しています。	
<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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)> 指定管理者作成の苦情解決の仕組みを記述したチャートがあり、同様の仕組みを施設に適用	
<仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input 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)> 館内に掲示	
<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	
<p><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)></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>クレームに関しては職員の対応例集に各事例を纏めています。クレームを ①内容(誰が、誰に対して、どのような) ②原因(誰が、どのような行動が) ③対応(誰が、どうように対応) ④対策(将来的な思考)に分類し、あらゆる角度から分析・検討し将来起こり得る事案に備えています。</p>	

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	
<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>苦情対応報告書</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>近隣の住宅から施設の冷温水器の音がうるさいとの苦情があったが、施設のみで有効な対策を講じることは困難であるため、区に相談し適切な対応を求めているところです。</p>	

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	
<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>利用者の目にとまりやすい館内正面に掲示、ホームページでも開示</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>	

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	
<閲覧できない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input 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	
<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)> 申請受付ファイル、ヒアリング <行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> サークル活動申請に於いて複数の名前で登録されるケースが見られた場合、公平・公正の立場から入念に申請内容をチェックし利用者が不快にならない様に調整し、最終的に同意を求める等の配慮をしています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 平成30年5月 横浜市人権施策基本方針(人権問題について基本方針)を教本に社内研修実施 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(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)> 平成29年度事業報告書、平成30年度事業計画書</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>S</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30年度は10月までに32の自主事業を開催。スマホタブレット(Android)入門講座やピアノの伴奏に合わせ懐かしい唱歌や歌謡曲を歌い楽しむ「山本君と歌おう」は成人特に高齢者層に人気を博しています。他地区センターから問い合わせがあり事業を紹介するなど他施設への波及効果を生んでいます。十日市場ハロウィンDayは近隣公共施設6館が共催する一大イベントとして地域に浸透しています。</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)></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 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 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"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
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)> 図書カード、図書アンケート(購入希望の図書受付) <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)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 蔵書9,000冊、貸出数平成29年度8,468冊。近隣の図書館に比べ気軽に立ち寄れる雰囲気を出していることから新刊の案内が掲示されると大勢の方々が並び順番待ちをしています。図書利用率と人気の高さを表しています。	

(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
<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)> <ul style="list-style-type: none"> ・館内のポスターの掲示、チラシの配布 ・ホームページの開設 ・地区センターだより(毎月)の発行 ・地域自治会回覧への依頼 ・近隣小学校へのチラシ配布依頼 ・地域情報・タウン誌への掲載 ・近隣施設でのチラシ配布、ポスター掲示 ・Web予約システムの導入 ・図書の最新刊情報の分かり易い掲示 ・自主事業の作品見本展示 ・館内利用案内の配架、掲示 	<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)> 地区センターだより、館内に掲示の各情報チラシ・ぼしたー、新刊図書案内、ホームページ <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)> <ul style="list-style-type: none"> ・「地区センターだより」は毎月500部作成し館内に配架。指定管理者が運営する他施設と情報を共有・収集し、自主事業の立案に役立てています。入口右手に利用案内ボードに大きな字で部屋毎の予定を掲載しています。 ・小学生対象の「夏休みこどもDay」は近隣5小学校の協力で人形劇・親子ヨガ・体験コーナーなどを企画。児童全員にチラシを配布し、施設の活動を地域に積極的に周知しています。

(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> <p>新採用時にはすべての職員が基本的な接遇研修を受けます。この研修で、サービス業としてご利用者の皆様に対応できるようにしていけばいいのかを学び、現場で実践していけるようにしています。受付での接客は立ったままで、来館した方にすぐ対応できるようにし、笑顔で明るい挨拶から始まり、ご来館いただいた方が気持ちよくご利用できるような対応を心がけています。服装に関しては特に制限はありませんがご来館者に不快感を与えるようなものは避けるように指導しています。業務内容を十分に把握することで、誰にもわかりやすい説明ができるようにするため、月1回のミーティングや、勤務前の朝礼、勤務後の終礼を活用して、問題点や改善点を出し合い、それを協議して改善していくことで、より良い接遇を目指しています。スタッフ同士がお互いに相手の良い面を見て向上していけるような環境を整え、全体的なチームワークの良さを大切にしています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・基礎研修マニュアルに基づいてスタッフの役割・接遇などの研修を年3回職員全員に実施。同様の研修は新人採用に際しても適用されています。 ・接遇に優れた人材供給を行うことと高いクオリティの企画立案が当該指定管理者の基本綱領の一つとしてあります。ミーティングの効果、勤務時間中の挨拶・清潔な服装・窓口対応等々厳しい教育指導がなされています。

(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> <p>部屋稼働率は平均で55%を超え、特に体育室は95%以上の稼働率のため予約がとりにくい状況です。新規登録のサークルも多く、他の会議室などでも曜日によっては予約が取れないと言ってくるサークルさんもあります。できるだけ公平にご利用いただくためにも曜日、時間、部屋をできるだけ融通が利くようにしていただき、希望の場所が取れない場合も他のお部屋や時間帯をご案内しています。特に稼働率の低い和室などは利用できる幅を広げて、他のお部屋で取れない場合にご利用していただけるようにしています。今期料理室の稼働率25%が目標でしたが、1日一団体の利用があっても達成するのが難しい状況なので、できるだけ利用者の希望を聞き、備品などの整備をして、自主事業などでも利用して料理室をできるだけ多くの方に知ってもらい、口コミでの利用を増やすべく努力しています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・これ迄応当日抽選に来館出来なかった年齢層の抽選予約を平成30年2月にWeb予約システムを導入し、空き情報を発信し24時間予約を可能にしました。Web予約システムの運用に当たっては、セキュリティ対策上海外からのアクセスは禁止し、個人情報漏洩のリスク防止に備えています。 ・団体・サークル活動の利用がない曜日・時間帯に出来る限り、自主事業を組み入れ利用促進を図っています。

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

指定管理者は式典・イベントなどの計画・施工・運営業務などを請負い、接遇に優れた人材供給、高いクオリティの企画、恒久施設の運営計画立案を生業とする専門企業です。社内研修や接遇・日常の業務内容を含む豊富な方策が盛り込まれた基本マニュアルを基に民間企業の特性を活かして、利用者の意見を全職員に共有させ迅速に問題解決し改善するよう教育を徹底しています。

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

Ⅲ. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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)>	
設備保守点検報告書によって確認できました。開館以来32年経過していますが、限られた予算の中で、優先順位を明確にして、的確に、修繕・設備維持・清掃作業を行い、古さを感じさせない施設の維持管理がなされており、評価されます。	

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)>	
2名の美化スタッフが、5日交替で、トイレ、外回りを含む日常清掃を07:30-10:30の時間帯で行っています。部屋利用後の清掃確認後、気付いた汚れなどは、コロコロクリーナーなどで、再度清掃しています。	

(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>すべての備品は、市の所有であり、番号を付けて、物品管理簿で管理されています。</p>	

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p><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>廃棄備品は、物品管理簿に、傍線を引かれ、廃棄されたことが明確になっています。</p>	

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

※施設の利用状況により確認できない備品を除き、現物を確認する。
 ※すでに対応済みの場合は、「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>体育館内の間仕切りネットのたるみが、利用者の足に絡まないような工夫をしたり、料理室の食器なども割れにくい材質の食器に替えるなど、利用者への安全を配慮しています。</p>	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
事務所内のゴミは、適切に管理保管されています。料理室で出た生ゴミも含めて、利用者が出したゴミは、その日に持ち帰りをお願いしています。	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
事務所内のゴミは、適切に分類・管理され、古紙も封筒、チラシ類などに分類され、再利用するなどゴミを減らす工夫がなされています。	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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、開館から32年経過し、かなり古さが目立っているため日々の清掃を徹底しています。</p> <p>2、古くなった備品の買い替えや修繕にも積極的に取り組み、破損して危険性の高いものはいち早く買い替えを行い、特に利用者の方からご指摘のあったものに関しては出来る限り迅速に対応していくようにしています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・体育室用大型扇風機の購入と換気扇の清掃点検 ・会議室の床の張替え、カーテンの取り換え ・和室畳表替え ・洋式トイレ暖房便座設置 ・料理室の食器や調理器具の定期買い替え <p>3、夏には朝顔やゴーヤを植えてグリーンカーテンを実施</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>料理室使用後に出た生ゴミなども利用者に持ち帰りをお願いし、長時間放置されないようにしています。食器棚には、使用前の写真が、貼っていて、利用後に利用者が、食器を元のように片付けやすいよう工夫されています。チャドク蛾などの害虫が、発生しやすい椿を人が出入りしない裏側に植え替えしました。</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>清掃時に、美化担当が発見した不具合は、美化作業日報によって、スタッフ間で共有され、簡単な不具合は、スタッフ自らが、修繕し、手に余る不具合は、法人本社の担当者との協議の上、迅速に対応されています。</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>

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)>	
事務所内に法人本社、警備会社、区役所などの番号が記された緊急時の連絡網が掲示されています。	

(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)>	
受付は、空席にはせず、常時スタッフが在席して、来館者を把握するようにしています。事務所内には、防犯グッズとして、「さすまた」やカラーボール、催涙スプレーを常備しています。また盗聴防止のため、電波クリーニングも定期的に行うなど防犯対策は、十分に配慮されています。	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
事務所内のキーボックスに適切に保管・管理され、館館時・閉館時にも、鍵が所定の位置にあるかどうかの確認作業もなされています。	

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)>	
見回り点検は、始業時・11時・13時・15時・17時・終業時の6回行い、スタッフ交替時にも15分間の引き継ぎ時間を設けて、情報の共有を図っています。防犯カメラを館内外に12台設置し、事務所内のモニターで、安全監視を行っています。多目的トイレには、異常時を知らせるブザーを設置し、事務所内の警報盤で、分かるようになっています。	

(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)>	
施設内外見回り点検表に基づき、各室、ロビー、トイレ、エレベーターなど最低6回は、安全点検確認を実行しています。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
テーマ:法人のヒヤリハット事例集の勉強会 対象者:職員・スタッフ全員	
<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)>	
法人本社での館長会議が毎月1回あり、事故防止策のテーマが取り上げられた時には、スタッフ会議の中で、スタッフ全員で共有することになっています。	

(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 checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <ul style="list-style-type: none"> ・区役所主催の緑区帰宅困難者対策連絡会に参加し、情報収集に取組むと共に、一時帰宅困難者受け入れ訓練を実施し、自衛消防隊の役割分担を確認しています。 ・近隣6公共施設とは、持ち回りで、毎月のように会議を開催していますが、現在、防災を議題として取り上げ、協力体制をいかにして構築するかを検討しています。 	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
2月には、消防署の協力で、消防訓練(避難・通報・消火など)を実施し、3月には、防災訓練をシナリオを作成して、避難誘導係、初期消火係、応急救護係、通報連絡係のそれぞれの役割を分担する訓練も実施しています。	

(6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
事務所内には、防災監視盤(火災、ガス漏れ、防排煙)が設置されています。2月には、大規模災害の際の一時帰宅困難者の受け入れ訓練を実施しています。自衛消防隊の職員・スタッフの役割分担表を毎日の出勤職員に合わせて作成・掲示され、何時起るか知れない災害に毎日対処できるよう準備していることは評価されます。
<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)>

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)>	
館長・副館長・常勤職員2名の合計4名が、施設管理、総務、経理、自主事業の4分野をそれぞれ担当し、業務を分担するとともにし、責任の所在がはっきりさせ、効率的に運営できるようにしています。	

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)>	

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)>	
館内掲示	
<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)>	
情報開示文書のファイルがあり、その中に事業計画書と事業報告書もファイルされています。情報開示文書は、受付に置かれ、だれでも希望者は見られるようになっています。	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)>	
年度初めに、法人研修・館内研修を含めた研修計画が策定され、その後、外部の研修を追加で入れる体制を取っています。	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> スタッフ会議議事録、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:個人情報保護法、障がい者差別解消法他 対象者:全職員・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)>	
個人情報保護と人権擁護に関する研修は、年度初めの4/5月の休館日に行われるスタッフ会議で、全員参加で行われています。年数回、法人本部で行われる全体研修には、誰かが参加して、次のスタッフ会議で伝達研修が行われています。個人情報保護については、12月頃に個人情報に関するテストを実施し、再確認しています。	

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> <p>1、職員全てがシフト制を取っているため、研修に参加する場合は勤務交代をして仕事に影響がないように配慮します。</p> <p>2、研修に参加した場合の交通費は全額支給とし、研修時間はすべて勤務時間とみなし、研修費用はすべて支援しています。</p> <p>3、研修の情報は職員全員が共有して、特に個々の業務に関係がある研修に参加できるようにしています。</p> <p>4、他館の自主事業の視察をしたり、イベントの手伝いに行ったりと、いろいろな形で個々のスキルアップを図れるようにしています。</p> <p>5、スタッフでも意欲のある方には、積極的に研修会に参加してもらい自主事業の講師など務めてもらっています。(折り紙カフェ等)</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>スタッフ会議議事録、研修計画書、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・外部研修に参加した場合の交通費は、全額支給し、研修時間は、すべて勤務時間と見なし、研修費用もすべて支給し、研修が受けやすい環境を整えています。 ・同法人が運営している他の地区センターの自主事業を観察したり、イベントを手伝ったりして、現場での研修を行い、スタッフの個々のスキルアップに繋げ、新規自主事業の立案の参考にしています。

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>スタッフ会議議事録、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>毎日の情報共有は、スタッフの交替時間を15分設け、引き継ぎをしっかりと行っています。毎日の業務日誌は、常勤職員が記入しています。毎月休館日に行われるスタッフ会議は、全員参加で、伝達研修も行われ、情報共有の場になっています。</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)>	
法人の基本的なマニュアルの他に、十日市場地区センター業務マニュアルが用意され、施設管理事務業務フローなども含まれ、分かりやすいマニュアルになっています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
1、毎日の業務開始前の朝礼、勤務終了後の終礼で、連絡事項や問題点などを確認しています。	業務報告書、ヒアリング
2、月1回の休館日にスタッフミーティングを実施して、問題点や改善事項を共有することで、他者の考えに耳を傾け、自身の業務への取り組みや習熟度を向上させていくことを目指しています。	<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)>
3、他館との相互研修では他施設での業務を経験することで新たな発見や経験を現在の仕事に生かせるようにします。	<評価で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、スタッフ個々の得意分野の開拓とそれを生かせる場所を作ることで、仕事への意欲を育てるようにしています。	・毎日の業務開始前15分で、前日の業務報告書や連絡ノートを見ることを義務づけています。その後スタッフの交替時間も15分間の引き継ぎの時間を取り、業務の情報共有を行っています。
5、定員に満たない自主事業やサークル活動には積極的にスタッフの参加を促し、利用者の立場を体験することで相手の立場に立った接遇が出来るようにしています。	・自主事業の講師をスタッフ自らが行う事業も企画し、スタッフの資質向上や利用者の立場を体験することで相手の立場に立った接遇ができるようになります。

(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)> この法人は、個人情報保護マネジメントシステム(PMS)組織を編成し、毎年1回定期的に見直しをしている、個人情報保護には、厳正なる取り組みを行っています。個人情報保護に関するマニュアル類は、完備しており、個人情報保護に関する「施設での取り組み」を箇条書きにして、机やパソコンなどに貼付し、常にスタッフが意識できるよう工夫しています。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 毎月のスタッフ会議を利用して、個人情報保護の研修会を年2回行っています。1回目は、期初の4/5月に行い、2回目は、12月に、個人情報に関するテストと解説の研修を行い、職員・スタッフに個人情報保護の重要性を認識させています。	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

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

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

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

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

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

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

※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)> パソコンパスワード、シュレッダー、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)>	
受付のパソコン画面にのぞき防止フィルター取り付けするなど、個人情報の漏洩に配慮するだけでなく、PMS監督責任者(館長)は、内部監査チームを編成し、毎年、運用状況の監査を行っています。	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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)> 常勤職員の一人が、経理担当として、経理業務を行っていますが、館長の捺印をもらってからの入出金となります。法人本社財務課に担当者を配置しており、指定管理料の入金や10万円以上の支払いは、本社より行われます。	

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)> 月次決算書、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)>	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

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

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ニーズ対応費用途一覧表、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)>	
ニーズ対応費の用途については、館長を含む常勤職員4人で相談しながら、利用者のニーズを考慮して、決めています。	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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、利用者サービスの向上と無駄な経費排除のバランスを取る為に、備品等購入時には購入目的と効果を十分に検討しています。</p> <p>2、日頃から無駄のないように職員、スタッフとも経費節減を心掛けています。使用しない所や特に必要のないところの空調や電気をこまめに消したり、蛍光管を抜いたりしています。</p> <p>3、1階男女トイレの照明スイッチに「人感センサー」設置しています。</p> <p>4、内部で使用する書類は裏紙を使用、できるものは両面印刷で使用するようにしています。また、スタッフ会議等の紙配布はやめパワーポイントを使用してペーパーレス化を進めています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>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>内部で使用する書類は、裏紙を使用したり、可能な限り、両面印刷をしたり、スタッフ会議では、レジメや資料はできるだけ廃止し、パワーポイントを使用して、ペーパーレス化を進めています。</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"/> 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)> 29年度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)>	

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)> 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、目標設定は、十日市場の地域特性、地域ニーズを取り入れて利用者サービス向上に繋がる内容にしています。その為に以下の5点を大きく設定に反映させています。 1)利用者アンケート 2)自主事業アンケート 3)利用者の声投書箱 4)利用者懇談会 5)地区センター委員会 それに加味して地区センターを介しての交流(夏休みこどもDay,地区センターまつり)と近隣の公共施設や教育機関との連携強化強化を目標設定の視点としています。 2、職員への周知・共有については下記の研修実施により徹底を図っています。 1)月一回の全員参加スタッフミーティング 2)アクティオ基礎研修 3)個人情報保護研修 4)施設職員研修</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>目標設定・自己評価合体版、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>目標設定は、十日市場の地域特性、地域のニーズを取り入れ、利用者サービス向上に繋がる内容になるよう、アンケート、利用者会議、センター委員会などの意見を考慮して、館長を含む常勤職員4名の合議で決定しています。毎月のスタッフ会議で、進捗状況を検討し、翌月の計画に反映させています。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価で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>この施設の指定管理者は、指定管理業務事業を全国展開させており、横浜の地区センターも8事業所を運営しています。毎月8事業所の館長会議があり、全国の事故事例や自主事業の意見交換が行われ、施設運営には、参考となり、他施設の良い部分を積極的に取り入れ、利用者サービスの向上に繋げていることは、評価できます。</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> <p>1,平成29年度より開催された「緑区地域施設間連携会議」に積極的に参加しています。緑区内30施設の連携強化による地域活性化の為に地区センターが果たす役割は大きいと思います。11月より始まる「ミドリネット第一回スタンプラリー」をまずはその足掛かりにします。</p> <p>2, 緑区子ども家庭支援課と連携して十日市場地区センターのプレイルームを提供して毎週土曜日に子育て支援者による「子育て相談」を実施しています。</p> <p>3, 「横浜市公共建築物マネージメントの考え方」に基づきこまめに劣化調査を行い、地区センター内で出来る修繕をタイムリーに実施し施設の長寿命化に努めています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>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>・緑区の施策に協力して、毎週土曜日にプレイルームを提供して「子育て相談」を実施したり、毎月1回の「赤ちゃん教室」や緑区生涯学級への部屋貸しなど、優先的に部屋を提供しています。</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、平成24年より連続で、緑区の新年賀詞交換会の会場として、1日全館を提供しています。約450名の緑区の方々が一室に集まり、地域のコミュニケーションを図ります。</p> <p>2、年に3日ずつ9回開催される「緑区IT講習会」、緑区生涯学級「自然を楽しむ講座」と「健康とスポーツ」、「地域胃がん検診」、毎週1回「子育て支援」、毎月1回「赤ちゃん教室」などの会場として区・地域主催の行事に協力しています。</p> <p>3、地域主催の「家庭防災員研修会」、十日市場地域の保育所の合同運動会「みどりっこ祭り」。緑区税務署の「確定申告税務相談会」の開催や、市長選挙、衆議院総選挙の「個人演説会場」や「投票所等」などの会場を提供し、地域貢献をしています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>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>・近隣の6公共施設が、昨年5月より、持ち回りで、毎月のように会議を開き、ハロウィン祭りなど共催でイベントを行っています。今後、商店街とのコラボレーションを狙っており、地域の活性化が期待されます。</p> <p>・地域の集会場所として、緑区の新年賀詞交換会の会場、地域主催の家庭防災員研修会、十日市場地域の保育所の合同運動会「みどりっこ祭り」など地域への貢献をしています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>