

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市中屋敷地区センター等 評価シート

評価機関名：経営創研 株式会社

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

評価結果の総括

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I 地域及び地域住民との連携	<p>①地域との連携 地区センター委員会会長、副会長、監事は、連合自治会の要職にあり、自治会主催の月例会へセンターからも出席して課題を共有し、可能な限りの協力を実施。その一方、自治会からは、センター情報の家庭回覧や掲示板へのポスター掲示等、PR活動に多大な協力を得ている。</p> <p>②地区センター委員会 委員に地域の要人(自治会会長、民生委員、児童委員、スポーツ推進委員)や利用者代表に就任を要請し、年1回開催。客観的な助言や提言を得て更なる運営の改善に努めている(地区センター活動のPR方法、文化祭の開催日程の変更、日曜日・祝日の閉館時間の変更等)。</p> <p>③自主事業 ロビーコンサートや文化祭等、大きなイベントの出演者には「地域にゆかりのある人」を招へいし、講座の講師には地域の企業や商店主を優先的に依頼している。また、近隣農家のご協力により、小学生対象の農業体験が定期的の実現し、保護者からも好評を博している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・瀬谷北部町内連合会等の定例会に参加しています。 ・地区センター広報誌「センターだより」の回覧および掲示板への掲出(28町内会・自治会の174箇所)は直接足を運び依頼しています。日常的な地域との顔の見える関係により、利用者は着実に増加しています。 ・近隣の養護学校から通年の職場体験を受け入れています。 ・地区センターふれあい文化祭の開催日は地域イベントに配慮して設定しています。共同告知を提案しチラシ制作およびコンテンツ提供による支援を行っています。 ・連合町内会会長のご厚意により、会長の畑で収穫体験を毎年開催しています。 <p>【提案事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「私たちの地区センター」という意識が高い利用者が多いことから、利用者等がご自身の技能や知識を事業を通じて地域に還元する仕組みを構築してはいかがでしょうか。センターを拠点に世代間の交流や生きがいづくりが図れると思われれます。
II 利用者サービスの向上	<p>初来館者が次に来館する時は友人を誘って来てくれるような「居心地の良い場所」を目指し「利用者ファースト」を合言葉に、職員が一丸となって利用者サービスと接客スキルの向上に努めています。利用者との直接対話でつかむ改善のヒントの他に、「ご意見箱」を全部屋に設置するとともに、利用の都度「ご意見シート」を配布。自主事業参加者には「講座アンケート」を実施。また、100名以上を対象とする「利用者アンケート」を行うと同時に、団体と個人利用者からなる「利用者会議」を年1回開催。これらによって得られた情報をもとに、緊急度の高いものから順に速やかに運営改善につなぐよう努めています(主な事例:料理室の使い勝手向上、駐車場の簡易舗装、体育室の高所清掃と備品交換、館内レイアウトの改良、外履きの靴箱への収納啓発等)。また、読みたかった本、読みたくなる本をタイムリーに書架することにも注力し、図書貸出し冊数が飛躍的に伸長中。</p>	<p>【不足していると思われる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人利用者を対象とした利用者アンケートは、年間利用者数に応じたサンプル数を確保することをお勧めします。 <p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・館長と副館長は地区センター委員会の委員が関与する地域団体等の会合に参画して、日常的な情報共有を図っています。 ・利用者会議には本部の決裁権を有する者も参画して、利用者からの提案等に関して可能な限りその場で回答しています。質問と回答は館内で掲示しています。 ・「ご意見箱」は利用者がいつでも利用できるよう各部屋に設置しています。 ・ドラムセットやアンプの購入、地元出身のロックバンドによるコンサートを開催する等の取組が奏功し、利用が少なかった若い世代の利用者を増やしています。 <p>【提案事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・町内会・自治会とのネットワークを活かして「あまり施設を利用していない方」の意見を収集してはいかがでしょうか。
III 施設・設備の維持管理	<p>利用者が清潔な環境の中で、安全に、安心してご利用頂けることを第一に、施設の維持管理に注力しています。日常清掃は、開館の1時間前から3時間かけて、専門職員が館内、および敷地内を隈なく実施。受付職員も1時間ごとに巡回を行い、机・椅子の整頓やゴミの無い館内を保つよう配慮。また、館長、副館長、運営職員は、1日2回以上館内・敷地内を巡回し、チェックリストに基づいて危険箇所や不審物、不審者が無いことを目視確認。一方、機械設備や植栽は、年間計画に基づき専門業者による定期点検を実施し、速やかに本社へ報告書を提出。また、館内9カ所にはビデオカメラを設置し、事務所のモニターに映像を映しながら2週間分を常時記録している。更に、施設全体の点検については、年度毎の「施設管理者点検」と横浜市建築保全公社による「12条点検」に加え、指定管理者独自の「建物一次診断」も実施し、不具合箇所の把握と修繕の優先順位付けに活用。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・建物・設備管理に関する記録は「設備管理報告書ファイル」に取りまとめ、項目ごとにインデックスをつけて管理しています。 ・清掃業務は各部屋の特性を踏まえて「重要項目」が設定されたチェックリストを用いて行っています。 ・損傷により利用者の安全にかかわる可能性がある備品は、破損が生じる前に適時更新(交換)しています。 ・受付職員は1時間に1回の頻度で主に利用人数の把握を目的とした巡回を行っているほか、「午前」「午後」「夜間」「閉館時」は各部屋の点検も行っています。常勤職員は午前と午後の不審物・危険物の有無等の施設環境を点検しています。 ・分別がひと目でわかるよう廃棄ボックスを色わけしています。料理室等で出た生ゴミは水分を十分に切ったあと新聞紙に包み腐敗による臭いの発生を防止しています。 ・平成29年度に簡易建物診断を実施しました。

	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「災害対応」「防犯」「事故対応」「台風・集中豪雨・大雪」「地震対策」の各々について緊急対応マニュアルを整備し、万が一の場合にも落ち着いて利用者の安全を確保できるように備えている。</p> <p>②機械警備を行い、特に夜間不在時の防犯体制を固めると同時に、館長、副館長、運営職員は、1日2回以上館内・敷地内を巡回し、チェックリストに基づいて危険箇所や不審物、不審者がいないことを目視確認している。また、有事には直ちに警察署や消防署へ通報することを必須とし、事務所の見やすい位置に緊急連絡先を掲示している。</p> <p>③鍵、金庫、個人情報の管理に万全を期し、責任者は館長と定め、その日の勤務シフトに応じて、館長、副館長、運営職員が交代で集中管理を行っている。</p> <p>④消防署に指導を仰ぎ、年2回の消防訓練を、1階のケアプラザと合同で実施している。避難誘導、連絡、消火器の操作訓練に加え、AEDの取り扱い方も職員全員が体得済。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 標準化された鍵の保管場所と鍵番号の管理台帳を使い、毎月鍵の本数とありかを全数チェックされています。保管庫の鍵は常勤職員3名だけが持ち、情報流出や鍵をコピーされる危険性を排除しています。 駐在所とはどんな時も気軽に声をかけられる人間関係と協力体制を形成されています。 館内の巡回は、巡回点検表でだれでももれなく実施できるように標準化され、実質1時間に1度計8回と警備以外にも清潔・整頓・資産管理等の複数の目的をもって効率的に実施されています。マウスTOマウスの人工呼吸には感染症対策がされています。 様々な緊急時対応が其々に作成されています。 <p>【提案事項】</p> <p>対応マニュアルについては、フローチャート等の図形表示、色分け等、緊急時のパニック状態でも一目で理解できるような表現を行うとよいでしょう。</p>
V 組織運営及び体制	<p>①職員の資質向上を図るため、年間研修計画を策定し実施しています。また、情報共有を図り、抜けない業務遂行のために、「業務日誌」「引継書」「職員回覧」を活用。さらに、入社時全員にメールアドレスが付与されており、本社からの研修(e-ラーニング)の連絡や履修に活用しています。</p> <p>②本社策定の「個人情報取扱規則」に則り、取扱う個人情報は全て、施錠できる場所に保管しています。</p> <p>③経理業務は全て本社で実施。館で扱う現金は日々の利用料金と釣り銭等の少額にとどめ、これらは月2回、館長が取引銀行にて送金手続きを行っています。</p> <p>④運営目標については、「稼働率」、「新規団体登録数」、「来館者総数」、「図書の出し冊数」など、具体的な事例における数値目標を設定して、職員全員で共有し、アイデアを出し合い、得意分野をいかして業務分担を行い、目標値の実現に向けて一丸となって取り組んでいます。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 日曜祝日の開館時間を延長し、18:00閉館を区に提案しています。 原則、全職員を対象とした研修計画です。 個人目標管理を行い研修受講を促し、全職員普通救命講習受講を計画しています。 状況感応型窓口対応マニュアルを毎年更新しており、これを使った研修を実施し浸透を図っています。 顧客ニーズへの迅速で高い対応力があります。 プライバシーマークを取得しています。また、個人情報研修をe-ラーニングを使い効率的な浸透を図っています。 出来るところは自分たちで補修し、費用についても緊急度で優先順位付けした管理を行い必要最小限の支出に努めています。 目標設定は多岐に渡って質・量ともバランスがとれており、高レベルの戦略立案・管理・解決能力が伺えます。 企業と現場職員の高い能力の連携が短期間の地域浸透、稼働率、利用者満足向上という見事な成果に繋がりました。
VI その他	<p>「ふれあいのコミュニティ中屋敷地区センター」を具現化するため、「地域に愛される地区センター」を合言葉として種々の事業展開を行っている。特に自主事業では、瀬谷区や横浜市など、地域出身あるいは地域ゆかりの講師や出演者を発掘し、起用するよう努めている。この中で、平成29年12月と平成30年2月に実現した「桃色ドロシー クリスマスLIVE」と「QoN バレンタインLIVE」は、「地域出身の若いアーティストを、地域をあげて応援したい。」との考え方に多くの共感呼び、出身元の瀬谷高校、瀬谷西高校の先生や生徒さんをはじめとして、併せて223人の来館者があった。また、地域重視という共通テーマを掲げるケーブルTV局(J:COM神奈川セントラル局)の取材を受けることができ、同局の人気番組である「デイリーニュース」の中で放映され、その後も同局との良好な関係が、センター活動PRのための重要な柱になっています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 子育て世代の利用者数が少ないことを受けて外部的には「子育て応援ネット」へ管理者側から積極的に参加、関係機関に積極的にアプローチして連携関係を構築、その結果、和室や調理室の柔軟な運用が、子育て層の利用者を増やし、和室や調理室等稼働率の低い部屋の稼働率を上げる手腕は、着眼・プロモーション・企画立案実行まで見事です。その他、その能力の特筆性は書ききれません。 地域の自治体や教育機関との連携が、地元インディーズバンドのライブコンサートを実現しています。その結果、若年層の利用者数の増加に繋がりましたが、管理者が替わった直後は一時的に利用者数が減りましたが、その後は高い増加率を誇っています。そのための問題の認識力と、自由度の高い対応力は、評価に値します。

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>平成28年度より指定管理にて運営を開始。「ふれあいのコミュニティ中屋敷地区センター」をスローガンに掲げた。「地域に愛される地区センター」を目指し、地域との連携強化を重視して、連合自治会の会合へ毎月出席。そこで地域のホットな話題や直面する課題を知り、可能な限り協力を行いました。例えば、瀬谷養護学校主催の地域交流イベントへ実行委員としての参画や、瀬谷区社会福祉協議会主導の学校・家庭・地域連携事業や瀬谷中学校主催の地区懇談会への出席など。これらにより構築できた信頼関係にもとづき、センターの広報活動へ多大な協力を得られるようになった。具体的には、センターの広報誌「センターだより」の各家庭への回覧(約14,500世帯へ約800部)や、町内会掲示板(174箇所)へのポスター掲示など。これらにより地区センターの存在と事業活動の知名度が飛躍的にアップし、この2年間で来館者が大幅に増えた(2,065人)。</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>交流フェスティバル実行委員会名簿、各種イベント報告書、自治会・町内会掲示板(画像)、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>館長と副館長は瀬谷北部町内連合会等の定例会に参加しています。中屋敷地区センター(以下「当施設」)広報誌「センターだより」の回覧および掲示板への掲出を依頼する際、あえて持参して対話の機会としています。今では28町内会・自治会の174箇所に掲示しています。養護学校が主催する「交流フェスティバル」実行委員会への参画、養護学校に通年で職場体験を提供するなど地域に寄り添った管理運営を行っています。</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>館長と副館長は日ごろから地区センター委員会の委員が関与する団体等の会合(瀬谷北部地区社会福祉協議会や瀬谷中学校の地区懇談会など)に積極的に参加して、日常的な情報共有を強化するとともに顔の見える関係を構築しています。</p>	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><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、平成29・30年度委員会議事録</p> <p><課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 指定管理者として初めての地区センター委員会では、利用者が減少傾向にあることを課題としてあげました。これを受けて地区センター委員会の会長および委員からのアドバイスがあり、町内会連合会等の定例会への参加、回覧板や掲示板への掲出依頼の際は地域に足を運び対話の機会を設けることを進めました。その結果、利用者数が上昇に転じ、「積極的に地域と関わる」というスローガンの推進に繋がっています。</p>	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><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、平成29・30年度委員会議事録、</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)> 地区センター委員会で抽出された課題は具体的な対応策を検討し、実行しています。たとえば、地区センターふれあい文化祭と地域のイベントの日程が重なることを課題としてあげられた際には、地域イベントの主催団体である町内会と日程の調整を図りました。さらに告知活動を共同で行うことなどを提案するとともに、チラシの制作およびコンテンツ提供の支援を行いました。</p>	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 近隣の神奈川県立三ツ境養護学校瀬谷西分教室に通う生徒の職業体験を一年にわたる長期間で受け入れていきます。生徒には地区センターでの業務活動を通じて働くことの意義と喜びを伝えています。この活動が奏功して、社会に巣立った生徒たちは就職先から高い評価を受けています。また、連合町内会長のご厚意により、会長の畑でトウモロコシ等の収穫体験を毎年開催しています。</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)> 地区センター委員会は年1回の開催ですが、これを年2回程度にしてはいかがでしょうか。情報共有の頻度を高めることで委員の参画意識が一層高まると思われます。「私たちの地区センター」という意識が高い利用者が多いことから、高齢者をはじめ利用者等がご自身の技能や知識を事業を通じて地域に還元する仕組みを構築してはいかがでしょうか。センターを拠点に世代間の交流や生きがいづくりが図れると思われます。</p>

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用者会議では、登録団体の代表者と個人利用者から参加を募り、当施設を利用するそれぞれの立場から様々な意見を交わしています。利用者アンケートの結果を会議資料として提供し、施設の管理運営に対する意見を募っています。	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、現場確認、平成28・29年度利用者会議議事録	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
地区センターから運営に関する報告を行うとともに、その内容について参加者に一つひとつ意見を促しながら課題を抽出するよう努めています。利用者会議には指定管理者の本部から決裁権を持つ部長が同席しています。参加者からいただいたご提案やご意見に対して、館長が判断できないことであっても、できる限りその場で回答できるよう留意しています。また、利用者会議での提案や意見および回答は、後日、館内に掲示しています。	

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、平成28年度中屋敷地区センター利用者会議議事録、 <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者会議で回答したことは、できるだけ速やかに具体的な行動に移しています。たとえば体育室が「かび臭いのでは」とのご意見をいただいた際は、ただちに職員で大掃除をして解消しました。	

(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 <table border="0" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"> <tr> <td style="font-size: 2em;">}</td> <td> <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input checked="" type="checkbox"/> その他 </td> </tr> </table> <input type="checkbox"/> 実施していない	}	<input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input checked="" type="checkbox"/> その他
}	<input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input checked="" 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)> 利用者アンケート 実施時期…9月(年1回)／実施規模…平成28年度個人34名／団体108団体(123団体中)、平成29年度個人41名・団体93団体(117団体中) <実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者アンケートは「個人利用者用」と「団体利用者用」の2つのパターンにより実施しています。利用者アンケート以外にも、ご利用いただく都度「ご意見シート」の配布、講座ごとの「講座アンケート」を行っています。これらは利用者アンケートを補完する目的としても行っています。			

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)> ヒアリング、平成28・29年度利用者会議議事録 <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)> 利用者アンケートは調査期間が終了次第、ただちに集計作業を行っています。アンケート結果は前年度のアンケート結果と比較しながら、前年度からどのような変化や改善ができたのか等、職員会議で共有ならびに検討しています。平成29年度は9月にアンケート集計が完了すると、翌月の職員会議で話し合われたことが議事録で確認できました。利用者アンケートで課題を抽出し、速やかに解消するよう努めていることがわかります。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、平成28・29年度利用者会議議事録 <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者アンケートの結果から課題を抽出し対応策を講じるとともに、それらを年間計画に落とし込み確実に実行していくよう心掛けています。子ども連れの利用者に対して、新たな来館の楽しみを提供しようと館内の自動販売機の一部を人気ゲームキャラクターのデータが提供される(サービス名は「ポケストップ」という)仕様の機種に切り替え、多くの利用者に喜ばれています。	

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)> ヒアリング、現場確認、横浜市ホームページ <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)>	
利用者アンケートの結果は、利用者が直感的に把握できるよう見やすいグラフにして館内に掲示しています。掲示する場所も利用者(来館者)が立ち止まりやすい受付横に掲示しています。	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
ご意見ダイヤルの利用方法(電話番号・ファクシミリ番号、受付時間)を記したポスターを利用者(来館者)の目につきやすい入口付近の掲示板に掲示しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)> 「ご意見提案箱」と称して、2階受付、1階受付、各部屋に設置しています。	
<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者がいつでも「ご意見シート」を利用できるよう、「ご意見箱」を各部屋に設置しています。この取組は職員の間を気にせず意見を伝えられる環境ともなっています。	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、中屋敷地区センター苦情解決の流れ	
<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)> 地区センター内に館長および副館長にいたるエスカレーションの流れと横浜市瀬谷区地域振興課ならびに指定管理者本部(三菱地所コミュニティプロパティ事業第二部)が関与する仕組み(協議および指示)を明記しています。	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 館内掲示にて周知しています。	
<周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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)> 職員は利用者から苦情等を受けると、ただちに館長または副館長に報告しています。それらは「業務日誌」「引き継ぎノート」に記載され、シフト交代の引き継ぎ時に参照しています。業務日誌は業務日報に記録され、館長と副館長が確認した後、すべての職員が次回出勤日に確認したことを示す確認印を押しています。「ご意見箱(意見、回答、提示日が記載)」で収集した意見等とあわせて「苦情対応状況報告」に集約しています。</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)> 平成28・29・30年度苦情対応状況報告</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)> 「苦情対応状況報告」には「ご意見の内容」とその「対応結果」が詳細に記載されています。対応した日も記載されており、苦情等の発生から対応までが迅速に行われていることがわかります。軽微な修繕などは対応の迅速さと経費の削減を図るため、安全面に配慮しながら可能な限り職員が対応しています。</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)> ヒアリング、現場確認、平成28年度事業報告書</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>苦情等の内容及び対応策は、利用者(来館者)の目につきやすい入口付近の掲示板に掲示しています。</p>	

(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>ホームページの「センターのご案内」にて、所在地や開館時間、館内紹介、利用料金、各部屋の画像、交通アクセスなどの情報提供に加え、2階に地区センターがあり、無料で様々な利用ができることが初来館者にも明確に伝わるよう、1階正面玄関と階段下に施設案内を掲示している。また、館内には「中屋敷地区センター利用案内」を頒布、掲示し、来館者へ利便性を提供している。さらに、ダンスや体操の練習に便利な大型移動式鏡を6基備えていることや、ドラムセット、ギターアンプなどの備品が充実していることも、ホームページや館内ポスターで広く伝えたと、ドラムセットは、瀬谷西高校軽音楽部など若い人の利用につながり、大型鏡は、小学生から大人まで幅広い年齢層の利用者獲得につながった。</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、ホームページ、中屋敷地区センター利用案内、中屋敷地区センターのしおり</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>地区センター広報誌「センターだより」を町内会に回覧(約14,500世帯を対象に約800部)するとともに、町内会の掲示板(174箇所)に掲示しています。1階が中屋敷地域ケアプラザという施設特性を活かし、正面玄関等に施設案内を掲示しています。利用者との対話からヒントを得て、ドラムセットやアンプ等の備品を充実させました。それらをホームページで周知することで若い世代を中心に新たな利用者を開拓しています。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p><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>施設利用に関する総合案内書「中屋敷地区センター利用案内」に加え、子どもや養護学校に通う生徒にも理解いただけるよう、全文にひらがなのルビを振った「中屋敷地区センターのしおり」を用意しています。</p>	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる	<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる
<input type="checkbox"/> 閲覧できない	<input type="checkbox"/> 閲覧できない
評価機関 記述	
<p><閲覧できない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用要綱は受付に用意しています。閲覧を希望する方にいつでも対応できよう配慮しています。</p>	

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、ホームページ、中屋敷地区センター利用案内、応当日抽選の申込方法と手順について</p> <p><行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>抽選は公平を期すために公開で行っています。緊張感のある雰囲気但至少でも緩和しようと、ビンゴゲームの「ガラガラ」を用いた抽選に変更しました(平成30年9月より)。場の空気が和らいで抽選会が楽しかったと参加者からも好評です。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、2016年度4月職員会議議事録</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>館長と副館長が市もしくは区(「人権啓発指導者全体研修会」など)が主催する研修会に参加しています。研修で学んだ内容は、館長または副館長が講師となって月1回の休館日に行っている職員会議で職員と共有しています。</p>	

(5) 自主事業

①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている
<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、H28・29年度自主事業報告書、平成29・30年度自主事業計画、自主事業予実績書</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><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 対象者を大人と子どもに区分し、健康づくり、文化、音楽に細かく体系化して様々な年齢と多様なニーズを意識して取り組んでいます。教室型の自主事業では、プロ講師だけでなく近隣商店街の手芸店の店主や地区センターを利用してのサークル団体に講師として協力を仰いでいます。子ども対象の自主事業「夏休み自由研究」は好評で、地元出身のロックバンドを招いたコンサートも学生をはじめ若い世代の利用増につながっています。</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 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)> 指定管理1年目は可能な限り従前の講師に登壇の機会を提供しつつ、新規事業を加えながら計画どおり145事業を実施しました。 指定管理2年目は、計画当初は170事業の開催を予定していましたが、人気のある事業はできる限り利用者の要望に応じて追加開催した結果、195事業の実施となりました。</p>	

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、現場確認、ご意見・ご要望投書用紙、書籍リクエストカード</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)> 書籍の購入は図書購入費に加え、ニーズ対応費で賄うことで蔵書の充実を図っています。選書はリクエストカードによる利用者の要望を参考に、副館長を中心に横浜市立図書館で予約が多い本ベスト50や書店のベストセラー情報、新聞の書評などを参考に行っています。また、選書にあたっては政治的な偏りや風俗に関係しないよう留意しています。書架には利用者が興味を引くコメントを添えるなど工夫しています。</p>	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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センターからのお知らせ「センターだより」を毎月発行するとともに、自主事業の告知チラシを個別に制作。近隣の3つの連合自治会(瀬谷北部町内連合会、本郷地区連合自治会、細谷戸連合町内会)の21の自治会と、4つの相沢単位自治会および本郷第四自治会の協力を得て、各家庭への回覧(約14,500世帯へ約800部)や、町内会掲示板(約174箇所)へのポスター掲示を毎月実施②広報よこはま「瀬谷区版」、区内全小学生へ配布される「せやっこだより」、および区内の保育園等の子育て支援施設に頒布される「子育て応援カレンダー」に自主事業の概要と募集要領を掲載③地元紙「タウンニュース」「HIT」およびケーブルTV「J:COM」に情報を提供し、タイムリーな記事掲載を得ている④ホームページで、いま最も伝えたい「トピックス」、「講座/イベント」、および「新着図書」を中心に、鮮度の高い情報を発信している。</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>センターだより、広報よこはま、子育て応援カレンダー、地元タウン誌(タウンニュース、HIT)</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>地区センターだよりを毎月発行しています。自主事業を開催する際は個別にチラシを作成しています。これらは近隣の3つの連合自治会の協力のもと回覧および掲示板への掲出を行っています。広報活動は、情報とターゲットの親和性に留意して行っており、広報よこはまや子育てカレンダー等にも適時、情報を提供しています。地元タウン誌とは協力関係を構築しており、これがパブリシティに繋がっています。</p>

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>「利用者ファースト」の考え方で「挨拶」を日常の行動規範とし、新入職員は配属時に「マナー研修」を受講。その他の職員には、毎月の職員会議の中で「ロールプレイング」を実施。テーマは、電話対応、図書の貸出／返却、利用方法、団体登録など、重要な受付業務を網羅している。また、プロの講師を招いて「接遇の基本を学び、より良い利用者満足を目指して！」と題する接遇研修を職員全員で受講(平成29年5月8日)するなど、対応のスキルアップに努めている。身だしなみについては、利用者が一目で判別できるよう、職員は全員ユニフォームと名札を着用している。</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>受付職員は来館者に笑顔で挨拶をしています。清掃に従事している職員も利用者に気づくと挨拶をしています。プロの講師を招いた接遇・マナー研修およびお客様対応研修は年に1回実施しています。また、施設内で想定される状況ならびに職員から対応に苦慮したと報告のあった業務はケーススタディにして、ロールプレイングによる実践的な研修を毎月の職員会議のなかで実施しています。</p>

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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>利用状況を、部屋別／時間帯別に把握しグラフ化して職員会議で共有。稼働率に比較的余裕のある部屋や時間帯を更に活用すべく具体的な施策を講じている。例えば料理室は、利用者アンケートにもとづき調理器具の充実を図ると共に、6回利用ごとに1回無料となるスタンプカードを導入。他の施設と併用していた団体の利用増加につながった。和室は、「水差」「花かご」「茶筌」などの備品を充実する一方、畳の上でも気軽に利用できるようカーペットを購入。従来のお茶、お花、着物の着付けに加え、ヨガ、体操、会議等、用途が広がった。また、子育て世代対象の「おはなし会」や女性初心者向けの「健康マージャン教室」などの自主事業の展開を行っている。さらに、日中のシニア層のカラオケ用途が中心だった音楽室は、ドラムセットやギターアンプを備えたことにより、夕方から夜間にかけては、高校生バンドグループや個人の楽器練習へ客層と用途が広がった。</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>法人が運営する他の類似施設での成功事例や利用者の声を参考にして、様々な取組を行っています。稼働率の低い料理室では、利用者の声をもとに調理器具の充実を図るとともに、スタンプカードを導入(6回の利用で1回分が無料となる制度)し、運用しています。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

<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)>

利用者アンケートにおける個人利用者からのサンプル数は年間利用者数を踏まえて統計的に信頼のおける母数を集めることをお勧めします。また、町内会や自治会とのネットワークを生かして「施設を利用していない方」の意見を訊くことも検討されてはいかがでしょうか。

Ⅲ. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
建物・設備管理に関する記録(報告書)は「設備管理報告書」にて管理しています。ファイルは検索性に配慮して項目ごとにインデックスがつけられています。	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
清掃業務は美化状況および作業内容を客観的かつ定量的に評価することを目的にチェックリストを用いた巡回点検を行っています。チェックリストには部屋ごとの特性を踏まえた「重要項目」が設定されています。清掃作業の完了報告は、作業日誌に記載しています。	

(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>備品管理台帳は区の備品と指定管理者の持ち込み備品がわかるよう「所有者」が明示されています。</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>工芸室にて電炉(2台)、料理室にてガス窯(2台)、冷蔵庫(1台)、電子レンジ(2台)の存在を確認しました。 いずれも損傷はみられず、良好な管理状況で管理されているものと認められます。</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>備品のうち利用者の安全にかかわる損傷が生じる可能性があものは、破損が生じる前に適時更新(交換)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 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>清掃状況の点検と防犯を兼ねて巡回点検しています。受付職員は1時間に1回の頻度で主に利用人数の把握を目的とした巡回を行っているほか、「午前」「午後」「夜間」「閉館時」は各部屋の点検も行っています。常勤職員は午前と午後には不審物・危険物の有無、セキュリティを含めた施設環境を点検しています。巡回時に汚れの除去やゴミの撤去を適時行っていることから、施設内にゴミは落ちておらず清潔な環境が保たれています。</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>分別は適切に行われています。職員の誰もがひと目でわかるよう蛍光管はピンク、プラスチックは青など廃棄ボックスを色で示しています。料理室等で出た生ゴミは水分を十分に切ったあと新聞紙に包むことで腐敗による臭いを防止しています。産業廃棄物処理のマニフェスト、燃やすごみと古紙のごみゼロルート回収計量票が適切にファイルされています。</p>	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常清掃:27項目のチェックリストに基づき、開館前に専門スタッフが清掃を実施 ・施設、設備、植栽:年間計画表に基づき、月次休館日に専門業者が点検を実施 ・日常巡回点検: 35項目のチェックリストに基づき、館内と敷地内館外を、1日に2回、開館前と閉館時に館長、副館長、運営職員のいずれかが巡回点検を実施。特に危険箇所や不審物の有無を念入りに目視確認することを習慣としている。また、パート職員においては、午前帯、午後帯、夜間帯の3つの勤務帯毎に114項目のチェックリストを携えて館内巡回を行い、都度清掃と異常箇所の早期発見、迅速な報告に努めている。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング、現場確認、利用者アンケート調査報告書</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>利用者アンケートに「いつも清潔で気持ちよい」「子どもを安心して遊ばせられる」とのコメントがありました。</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><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>平成29年度には簡易建物診断を実施しました。修繕の優先順位を明確にすることで施設のライフサイクルコストの低減を図っています。設備管理計画・実績表は仕様書に従い、適切に運用されています。</p>

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 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><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)> 鍵の保管台帳、ヒアリング、現場確認</p> <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>全社共通で標準化された詳細な鍵の保管場所と鍵の鍵管理台帳を作成されているだけでなく、毎月鍵の本数とありかを全数チェックされています。また、保管金庫の鍵は常勤職員の3名だけが管理されており、情報流出や鍵をコピーされる危険性を排除しています。</p>	

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

※不審者・不審物の有無、利用していない各室等の施錠・消灯・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 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 type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p><定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>巡回点検表を事務所、1F、2階もエリア1と2(2F-1、2F-2)、および、外回りの4種類を作成しており、外回りは早番の出勤時と遅番の出勤時の2回、事務所は出勤時開始準備、退勤時の戸締りの2回、その他は、午前、午後、夜間、閉館時の4回巡回をおこなっており、内容についても各部屋毎に防犯と省エネや設備の状態点検など複数の目的を兼ね項目も定型化され、だれでも正確に行うことができるようになっています。</p>	

(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)> 1時間に1回の定時巡回を基本として、常勤職員が出退勤時におこなう不審物危険物等を重点的に見る巡回と、受付職員による1日4回の整理整頓(安全な状態に館内の備品などが出来ているか:火の元のチェック含む)を重点的に見る巡回が行われ高いレベルの事故防止対策をされています。防火の観点では、この巡回結果は集計され防火報告書となりますが、通常月1回で良い防火点検を、毎日、実施されています。	

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)> 【普通救命講習】【警備・巡回研修】【危機管理研修】を全員に実施しています	
<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) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。
 ※評価対象外施設だがマニュアルを作成している場合は、『評価対象外施設である』にチェックをしたうえで、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>対象施設ではありませんが、災害時対応マニュアルの他、緊急時対応マニュアルとして次の1. 台風・集中豪雨・大雪編、2. 地震対策編、3. 特別避難場所開設マニュアルの3つの支援マニュアルで構成されており漏れがなく、出勤時に全員が意識できるタイムカード横に常備されています。</p>	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>年2回、消防署の指導の下、シナリオを使った実効的な訓練となっています。利用者の理解も得られ、利用者が参加しています。</p>	

(6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>必要な内容は網羅的に準備されている他、訓練は専門家の指導を仰いでおり実効的です。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>対応マニュアルについては、フローチャートや図形表示、色分け等、緊急時のパニック状態でも一目で理解できるような表現を行うと更に実効性が高まるものと思います。</p>

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<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)>	
協定書では2名となっていますが、昼の時間以外は3名で運営されています。	

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)>	
利用者の声を反映し日曜祝日の開館時間延長を提案し承認を得ています。具体的には、要望に応じて、18時までの使用受付を1月4日から開始します。	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
横浜市のホームページの他、館内では入口を上がってすぐの目のつくところに掲示し来館者がだれでも見えるようになっています。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 計画上の全研修を全職員が受講されています。個人情報保護法についての研修については、年2回満点を取らないと終わらないe-ラーニングが実施されており、確実に内容が浸透する仕組みです。副館長等の外部研修は、研修資料は回覧され、月次の職員会議でもロールプレイングを行い、情報共有しています。コンプライアンス通信を2か月に1度発行し、発行時には職員会議参加者全員で読み合わせをし共有しています。	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、資料(職員研修実績)	
<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)> 接遇・マナー、人権、お客様対応、ユニバーサル、認知症サポート、他施設見学、コンプライアンス、個人情報、AED、危険管理、警備・巡回、環境基本、防災訓練、普通救命講習、ロールプレイング研修を全員が参加。	
<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)>	
瀬谷区主催の施設管理者研修と協働入門研修については、会場とシフトの関係上全員の参加は困難なため、主に常勤職員が受講し、毎月のロールプレイング研修と研修資料配布により共有している。	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 全員に対して計画上の研修や講習の全てを実施されている点、外部の副館長のみが受講した研修でも資料を配布したうえでロールプレイングを毎月行って共有化されており、受講者のプレゼン能力向上と研修の理解の促進にも役立っていることを評価します。	

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>防火管理者講習取得者を2名体制にするため、受講費、交通費を本社負担にて受講を実施。また、普通救命講習資格取得率100%をめざして、未取得者の受講を促進している。更に、年間計画に基づき、職員会議やe-ラーニングにて職員全員を対象として実施している一連の研修(人権、接遇・マナー、お客様対応、ユニバーサル、認知症サポーター、コンプライアンス、個人情報保護、AED講習、危機管理、警備・巡回、環境基本計画等)と、横浜市や瀬谷区など行政からの情報に基づく任意研修(施設管理者研修、協働入門研修等)がある。任意研修は、館長、副館長、運営職員を中心に、事前にシフト勤務を調整する等、業務関連性が高いメンバーが積極的に受講できるような環境を整えている。</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>個人目標管理を行い特定の目的を与えて研修受講を促している点や、普通救命講習など重要な研修については積極的に全員の講習を図る点を評価します。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している
<input type="checkbox"/> 情報共有していない	<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><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>毎月の職員会議の中で、資料の共有とロールプレイングによって共有されていますが、この研修を準備し行うこと自体も、講習者となる職員のプレゼンテーション能力や研修を企画実施する能力を高める効果が得られているであろう点を評価します。</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)> 「地区センターの運営」には、時系列で行うべきことが役割毎に記述されています。時間帯毎、対象顧客ごとに異なる顧客層を意識した実効的なマニュアルとなっています。また、毎年更新されており、その時の状況を反映したものを常に維持されている点で評価できます。また、その時に発生した問題の解決方法や、外部研修受講内容の共有のため、ロールプレイング研修を毎月テーマを変えて実施されています。	

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)>
<ul style="list-style-type: none"> ・毎月開催する職員会議において、電話応対、図書の貸出/返却、利用方法、団体登録など、重要な受付業務の中からテーマを選び、職員の業務習熟度にかかわらず擬似的に応接体験を行う「ロールプレイング」を、毎回実施している。 ・受付業務の情報共有ツールとして「業務日誌」があり、時間帯毎に特記事項を記している。また、次の時間帯スタッフへの伝達事項を中心に、各時間帯の継ぎ目に「引継ぎ」を行っている。 ・センター運営に欠かせない伝達事項や本社、区からの伝達事項の共有のため「引継書」と「職員回覧」を活用している。 ・館長、副館長、運営職員が日毎にセンター全体の運営状況を記して本社へ報告する「業務日報」を回覧して全職員で共有。本社からは適宜確認や指示を受け、現場と本社が一体となった運営を行っている。 ・全職員にメールアドレスが付与されており、本社からの研修(e-ラーニング)の連絡や履修に活用している。 	ヒアリング、資料(業務日誌、引き継ぎ書等) <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)> 月に発生した問題について、業務日誌や引き継ぎ書、職員回覧などで即座に共有し、即座に対応策を職員会議などで検討作成し、迅速に実施されている、スピード感と共有力及び対応力の高さを高く評価します。

(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)>	
プライバシーマークを取得しています。JISQ15001:2006に基づく個人情報保護の仕組が構築されており、取扱方法やマニュアル等が整備されています。	

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)>	
プライバシーマークを取得しており、JISQ15001:2006に基づく個人情報保護の仕組が構築されています。当施設の個人情報保護責任者を館長と定めて個人情報保護の仕組を適切に運用しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
全員に年1回義務付けているe-ラーニングは満点が出るまでやめることができないもので、徹底して個人情報保護法についての知識の浸透が図られています。e-ラーニングであるため各人が空いた好きな時間に受講できることから、業務の効率化が図られており、また、外部講師ではないため費用の圧縮が図られています。教育と点検の両面においてe-ラーニングを活用しています。	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

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

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p><適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者が個人情報を記述する申込用紙などの書面には必ず、個人情報の利用目的等が記載されており、だれでも個人情報保護の目的などを伝えることができますようになっています。</p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している
<input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p><適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>図書カードの申込時には一時的に個人情報を収集するが、必要がなくなった時点で即座に廃棄されています。また管理もインターネットなどに接続していないPCでの扱いだけとなっており、漏出のリスクを最小限にしています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング <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)> 個人情報、不要になった時点で即座に廃棄されています。また管理もパスワードを設定されたインターネットなどに接続していないPCでの扱いだけとなっています。また、個人情報の記述されたバインダーは鍵をかけた書庫に保管され、文章を送るときには、自動的にパスワードが設定されパスワードを入力しないと開くことができない仕組みも導入されています。	

(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)> 利用料金、通信カラオケ運営費、自主事業参加費など、それぞれの項目で適切に出納処理が行われ、日計表は業務日報で報告し、横浜市の予約システムへ入力分と、日報を突合する事で入力確認を行い、ミスをチェックすることで精度を高めています。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、集計表 <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)>	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、資料(帳簿) <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)>	
利用料金は、専用口座で管理されており、また、指定管理料も別の専用口座で管理されており、明確に分離されて管理されています。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。

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

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

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)>	
<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)>	
通帳も印鑑もこの館内では管理されておらず入金用のカードがあるだけである。通帳と印鑑は本社が一括管理しており、館内での事件発生リスクを排除している。	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

※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)>	
<目的に沿わない支出がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
ニーズ対応費は、利用者からのご意見やご要望に対して迅速に対応することを旨として運用しています。また、図書を受賞作品や話題の書籍を取りそろえることで充実させ、人気を博しています。図書費にニーズ対応費を使えるかどうかを区に問い合わせるなど、適切に効果的に運用されています。	

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><経費削減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・電力費の節減:従来の東京電力から、基本使用料の安いENEOS電気へ電力会社を切替えて支払を抑制すると共に、消費電力の大きい体育室や受付・階段の照明灯の点灯時間を利用者へ支障の出ない範囲で短縮し、また、事務所の照明灯は間引くなど、電力使用量の低減を図っている。また、各部屋に温度計を設置すると共に、空調スイッチに設定温度の目安シールを貼付し(冷房28℃、暖房20℃)、利用者へ節電協力を呼びかけている。</p> <p>・業者を手配すると高額になる小規模な修繕は、安全面で細心の配慮をしつつ、可能な限り職員の手で行っている(階段へLED照明灯の設置、駐車場の穴のアスファルト補修等)。</p> <p>・経費の項目ごとに月次で予算管理を行い支出の抑制を実施。特に事務用品などの消耗品は、緊急度に応じた最小の支出に留めている。</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><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>階段は消費電力の大きい水銀灯からLEDへの切替え、駐車場にできる穴の埋め戻しとアスファルト補修等、できるところは業者を頼まず職員が対応しています。加えて、費用は優先順位をつけ、緊急度に応じた最小限の支出にとどめるなど経費削減に努めています。</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
<p><input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている</p> <p><input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある</p> <p><input type="checkbox"/> 全て反映されていない</p> <p><input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている</p> <p><input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある</p> <p><input type="checkbox"/> 全て反映されていない</p> <p><input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い</p>
<p>評価機関 記述</p>	
<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>特に、施設の「目標設定・自己評価」シートの目標には、アンケート調査や利用者会議等から収集されるニーズに対する対応策や、稼働率の向上などの目標設定が的確に反映されていると共に、運営目標の設定が多岐に渡って量・質ともにバランスが取れており、その実績の記録や、今後の取り組み等や評価が、トレースできる形で記述されて、非常に他の団体に比べ実効性と有効性の高いものとなっています。</p>	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<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)> <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)> 区の担当部署との協議が、ニーズ対応費の柔軟な活用等、市への依頼や制度適用の問い合わせの場となっており、その結果、市や区の担当者に対して、現場の課題や問題を共有すると共に、柔軟で実効性の高い運営ができています。	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・稼働率の目標値を設定し、各月の実績を職員会議で共有。部屋の利用状況に応じて、余裕のある部屋の利用を臨機応変に提案するなど、職員が創意工夫を行っている。その結果、前指定管理者の平成27年度の稼働率が44.6%であったのに対し、平成28年度は44.9%、平成29年度は48.2%まで上昇した。また、来館者数は、平成27年度が122,992人であったのに対し、平成28年度は123,925人、平成29年度は125,057人と、2年間で2,065人の増加となった。</p> <p>・「新規団体登録の確保」を優先課題に掲げ、大型移動式鏡や、ドラムセット、ギターアンプなどが利用出来る事や、団体登録の予約上のメリットを認識し、各職員が利用者へ積極的に説明することにより、平成29年度は、過去7年間で最高の78団体の新規団体登録を獲得した。これにより、稼働率の上昇と来館者の増加が顕著となった。</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><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>本社の指定管理の成功事例やノウハウ、実績データがドラムセットやギターアンプの購入などに有効に活かされ、登録団体の獲得等で高い効果を上げているだけでなく、子どもから祖父母等家族での団体登録、個人での高校生等の登録に繋がり、他になく幅広いバランスの取れた利用者の年齢構成となっています。目標管理シートは、目標定義から実績、評価、を複数年トレースできるものとなっており、他にはなく実効性の高いものです。</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>地域の教育機関、自治体・町内会、他の施設等との連携の幅と深さが他にないレベルです。また、本社の関与が、運営戦略の立案や目標管理の実効性の高さ、本社の運営ノウハウの活用に活かされ、現場管理者の能力の高さと發揮、本社機能の連携が見事です。その結果、短期間での利用者満足の向上、地域への浸透、稼働率の向上、利用者増加という結果に繋がっています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜市子育て家庭応援事業「ハマハグ」協力(授乳スペース、粉ミルク用お湯提供等) ・横浜市資源循環局提唱「インカートリッジ里帰りプロジェクト」 ・瀬谷区主催「ネットワーク会議」に参画 ・瀬谷区読書活動推進事業の「情報共有会議」へ参加 ・瀬谷フェスティバルに「なかやしきソーラン隊」で参加 ・瀬谷区主催「クールシェア」へ夏のロビーコンサートで参画 ・瀬谷区制50周年プレ・イベントに、自主事業6件を登録 ・瀬谷区福祉保健センター主催「地域子育て相談」へ場所提供 ・瀬谷区子育て応援ネット事務局主催「子育て応援ネット」参加 ・瀬谷養護学校事務局「交流フェスティバル」に実行委員で参加 ・瀬谷区民活動センターとの連携(ポスター掲示、講師紹介) ・「瀬谷の魅力フォトコンテスト写真展」の巡回展示 ・「瀬谷の魅力発見コーナー」と称した掲示版を館内設置 ・図書コーナーで「瀬谷カルタ」を貸出し 	<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、アンケート調査結果、イベント議事録</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>子育て世代の利用者数が少ないことを受けて「子育て応援ネット」に積極的に参加しています。そのために関係機関に積極的にアプローチし連携関係を構築しました。その結果、柔軟な和室や調理室の運用と相まって、子育て層の利用者を増やし、稼働率の低い部屋の稼働率を上げる手腕は、着眼・プロモーション・企画立案実行まで見事です。その他、その能力の特筆性は書ききれません。</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>「地域出身の若いアーティストを地域あげて支援したい」という強い思いから、瀬谷西高校出身の女性ロックバンド「桃色ドロシー」と瀬谷高校出身の男性ロックバンド「QoN」に出演を依頼し、自主事業として「クリスマスLIVE」と「バレンタインLIVE」を実現した。来場者からは「ふだんシニアはライブハウスに足を運べないが、身近な地区センターで気軽にロックを楽しむことができた」と高い評価をいただいた。また、地域応援のコンセプトに賛同したケーブルTV局 J:COMからの取材と放映があり、地区センターの知名度向上にもつながった。</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、アンケート調査結果、イベント議事録</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>地域の自治体や教育機関との連携が、地元インディーズバンドのライブコンサートを実現しています。その結果、若年層の利用者数の増加に繋がりました。管理運営を引き継いだあとは一時的に利用者数が減少したものの、増加傾向にあります。とくに稼働率は引き継ぎ当初の43.9%から、平成29年度は48.9%と5ポイント向上しました。平成30年度も8月までの途中経過ながら48.9%で推移しています。</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>

●地区センター・コミュニティハウス・スポーツ会館共通評価に必要な資料・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	提出			事前提出資料の注記	備考
			確認	事前	当日		
全般							
	基本協定書			○			
	仕様書(業務基準書)			○			
	応募時事業計画書			○		提出可能な場合	
	年度事業計画書(直近の年度)			○			
	年度事業報告書(直近の年度)			○			
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		○		事前:合会議事録 地域アンケート結果	
(2) 地区センター委員会等	委員会議事録等	仕様書における運営委員会等の項目		○		事前:委員会議事録	
(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	仕様書における広報業務の項目		○		事前:アンケート結果	
(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		○		事前:自主事業計画書	
(6) 図書の貸出し、購入及び管理	-	特記仕様書における図書の対応の項目コーナーの項目					
(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		○	○	事前:利用案内 事前:パンフレット、PR誌	
(8) 職員の接遇	-	-					
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	-	-					
(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	-	-					
III. 施設・設備の維持管理							
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	点検等報告書等	基本協定書・仕様書・事業計画書における維持管理の項目		○	○	事前:年間維持管理計画表	
(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	-	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)	-	-					*横浜市(各区):維持保全に関すること評価
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		○	○	事前:緊急時体制図	
(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	公募要項における職員配置の項目、仕様書における施設の概要の項目、公募要項における事業計画書及び事業報告書等の提出の項目		○		事前:業務体制図 事前:業務日誌(記入済、数日分)	
(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	仕様書における職員研修の項目		○		事前:年間研修計画表	
(3) 個人情報保護・守秘義務	個人情報取扱マニュアル、研修資料等	基本協定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	-		○		事前:収支決算書(直近)	
(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)	-	-					*横浜市(区):業務の実施計画及び実施状況の確認や利用受付業務、利用の許可、リスク分担の考え方など評価
VI. その他	①市・区の施策としての事業協力 ②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			
			レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している			
		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？		課題を抽出していない		課題を抽出していない			
				特に課題がない		特に課題がない			
				非該当		非該当			
		③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？	レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している			
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない			
				対応策を実施していない		対応策を実施していない			
		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	
レ	課題を抽出している				レ	課題を抽出している			
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？				課題を抽出していない		課題を抽出していない			
				特に課題がない		特に課題がない			
				非該当		非該当			
③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？	レ			対応策を実施している	レ	対応策を実施している			
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない			
				対応策を実施していない		対応策を実施していない			
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？			レ	年1回以上実施している	レ	年1回以上実施している	レ	アンケート
					実施していない		実施していない	レ	その他
				レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している		
	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？			課題を抽出していない		課題を抽出していない			
				特に課題がない		特に課題がない			
				非該当		非該当			
	③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？		レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している			
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない			
				対応策を実施していない		対応策を実施していない			
	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) づく業務の遂行に基	①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している
			レ 協定書等のとおり管理していない	レ 協定書等のとおり管理していない
	(2) 備品管理業務	②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない
			レ ある	レ ある
	③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	
レ 評価対象外施設		レ 評価対象外施設		
不備の数		0	0	
Ⅳ・緊急時対応	(1) 緊急時対応の仕組み整備	①緊急時マニュアルを作成しているか？	レ 作成している	レ 作成している
			レ 作成していない	レ 作成していない
	(2) 防犯業務	①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない
			レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設
		②鍵を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している
			レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない
	③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？	レ 定期的に行っている	レ 定期的に行っている	
		レ 定期的に行っていない	レ 定期的に行っていない	
		レ チェックしている	レ チェックしている	
	(3) 事故防止業	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)	☒ 全ての職員に実施している	☒ 全ての職員に実施している
			☐ 一部の職員に実施していない	☐ 一部の職員に実施していない
			☐ 研修を実施していない	☐ 研修を実施していない
		②事故発生時の連絡体制を確保しているか？	☒ 体制を確保している	☒ 体制を確保している
			☐ 体制を確保していない	☐ 体制を確保していない
			☐ 研修を実施していない	☐ 研修を実施していない
	(5) 防災業務	①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？	☒ 評価対象施設であり、作成している	☒ 評価対象施設であり、作成している
			☐ 評価対象施設だが、作成していない	☐ 評価対象施設だが、作成していない
			☒ 評価対象外施設である	☒ 評価対象外施設である
		②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？	☒ 実施している	☒ 実施している
☐ 実施していない	☐ 実施していない			
不備の数			0	0
V・組織運営及び体制	(1) 業務の体制	①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？	☒ 協定書等の職員体制をとっている	☒ 協定書等の職員体制をとっている
			☐ 協定書等の職員体制をとっていない	☐ 協定書等の職員体制をとっていない
		②協定書等のとおりに開館しているか？	☒ 協定書等のとおり開館している	☒ 協定書等のとおり開館している
			☐ 協定書等のとおり開館していない	☐ 協定書等のとおり開館していない
		③事業計画書・事業報告書を公表しているか？	☒ 公表している	☒ 公表している
			☐ 公表していない	☐ 公表していない
	(2) 職員の資質向上・情報共有	①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)	☒ 作成しており不備がない	☒ 作成しており不備がない
			☐ 作成しているが不備がある	☐ 作成しているが不備がある
			☐ 作成していない	☐ 作成していない
		②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)	☒ 全ての職員に実施している	☒ 全ての職員に実施している
			☐ 一部の職員に実施していない	☐ 一部の職員に実施していない
			☐ 研修を実施していない	☐ 研修を実施していない
		④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？	☒ 情報共有している	☒ 情報共有している
			☐ 情報共有していない	☐ 情報共有していない
		⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？	☒ 作成し、活用している	☒ 作成し、活用している
			☐ 作成しているが、活用していない	☐ 作成しているが、活用していない
		☐ 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を整備しているか？	☒ 整備している
	☐ 整備していない			☐ 整備していない
	②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？		☒ 明確化し、周知している	☒ 明確化し、周知している
			☐ 明確化しているが周知していない	☐ 明確化しているが周知していない
	☐ 明確化していない		☐ 明確化していない	
	③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)		☒ 全ての職員に実施している	☒ 全ての職員に実施している
			☐ 一部の職員に実施していない	☐ 一部の職員に実施していない
	☐ 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)	☒ 全ての職員から取っている	☒ 全ての職員から取っている	
		☐ 一部の職員から取っていない	☐ 一部の職員から取っていない	
	☐ 取っていない	☐ 取っていない		
	⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？	☒ 適切に収集している	☒ 適切に収集している	
		☐ 適切に収集していない	☐ 適切に収集していない	
	⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？	☒ 適切に使用している	☒ 適切に使用している	
		☐ 適切に使用していない	☐ 適切に使用していない	
	⑦個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために適切な措置を講じているか？	☒ 適切な措置を講じている	☒ 適切な措置を講じている	
		☐ 一部適切な措置を講じていない	☐ 一部適切な措置を講じていない	
	☐ 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？	☒ 適切に作成している	☒ 適切に作成している
			☐ 一部適切ではない書類がある	☐ 一部適切ではない書類がある
		☐ 適切に作成していない	☐ 適切に作成していない	
		②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	☒ 役割分担を明確にしている	☒ 役割分担を明確にしている
			☐ その他けん制機能を設けている	☐ その他けん制機能を設けている
☐ 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？		☒ 明確に区分している	☒ 明確に区分している	
		☐ 明確に区分していない	☐ 明確に区分していない	
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？		☒ 存在する	☒ 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？	☒ 適切に管理している	☒ 適切に管理している		
	☐ 適切に管理していない	☐ 適切に管理していない		
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？	☒ 目的に沿って支出している	☒ 目的に沿って支出している		
	☐ 目的に沿わない支出がある	☐ 目的に沿わない支出がある		
☐ 評価対象外施設	☐ 評価対象外施設			
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？	☒ 全て反映されている	☒ 全て反映されている		
	☐ 一部反映されていない項目がある	☐ 一部反映されていない項目がある		

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック		
	(5) 運営目標	①目標に反映されているか？	全て反映されていない	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