

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市寺尾地区センター・鶴寿荘
地区センター・老人福祉センター合築施設
評価シート

評価機関名：経営創研株式会社

平成31年 3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) センター委員会等	5
(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	6
II. 利用者サービスの向上	7
(1) 利用者会議	7
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	8
(3) 意見・苦情の受付・対応	10
(4) 公正かつ公平な施設利用	13
(5) 自主事業	15
(6) 図書の出し入れ、購入及び管理	16
(7) 健康の増進、各種相談	16
(8) 広報・PR活動	17
(9) 職員の待遇	18
(10) 利用者サービスに関する分析・対応	18
(11) 利用者サービスの向上全般(その他)	19
III. 施設・設備の維持管理	20
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	20
(2) 備品管理業務	21
(3) 施設衛生管理業務	22
(4) 利用者視点での維持管理	23
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	23
IV. 緊急時対応	24
(1) 緊急時対応の仕組み整備	24
(2) 防犯業務	24
(3) 事故防止業務	26
(4) 事故対応業務	27
(5) 防災業務	28
(6) 緊急時対応全般(その他)	28
V. 組織運営及び体制	29
(1) 業務の体制	29
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	30
(3) 個人情報保護・守秘義務	33
(4) 経理業務	35
(5) 運営目標	38
(6) 組織運営及び体制全般(その他)	40
VI. その他	41

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>地元(寺尾地区、寺尾第二地区)の自治会長、地域活動団体、区役所等が出席する、自治連合会の会議に毎月出席し、区政等の情報や地域の情報を収集、情報交換を行っています。また、自治会長、地域活動団体、小・中学校の校長等から構成された運営協議会の会議で、委員と管理、運営に関する協議や情報交換を行っています。地域の運動会や敬老会などにも参加して地域との絆を築いています。</p> <p>民生委員、青少年指導員などの地域が行う活動については、部屋の確保など積極的に協力、連携を図っています。</p> <p>年に1度の「めがね橋まつり」では、同じ地域の寺尾ケアプラザとの共催で2日間開催し、80以上のサークル、地域団体の協力のもと、展示、ステージ発表などを行い、毎年、7000人以上の方が来館されます。</p>	<p><評価できる点> 地域と行政の協働を旗印に掲げる団体の設立趣意を踏まえ、近隣自治会との強い連携があります。地域コーディネーターは施設の常勤職員であり、地域連携の要として外部とのネットワーク構築に機能しています。 「寺尾地区福祉のまちづくり協議会(福まち)」に参画し、アウトリーチ活動(「プール遊び」「昔遊びや木工教室)」をしています。めがね橋まつりを地域ケアプラザと共催し、地域のイベント(赤門祭り、スターロード等)にも参加しています。毎週水曜日に子育て相談の実施、障がい者施設との連携による野菜、花、パンの販売は好評です。</p> <p><提案事項> 利用者アンケートから近隣の利用が多く、仲間の誘いを来館のきっかけとする方が多く、地域との強い結びつきがわかります。周辺の地域に対しての取組方針の設定を今後の課題としています。</p>
II ・ 利用者 サー ビス の 向 上	<p>利用者会議やアンケート又はご意見箱によって利用者からの意見、要望を聴いています。苦情については、速やかに職員に周知し改善を図っています。いつも笑顔で、公平・公正に、親しまれ利用しやすい施設であることを心掛けています。</p> <p>寺尾センターでは年間120以上の自主企画事業を行っています。毎月、発行している事業(講座)の紹介チラシ(寺尾フレンド)を、館内の受付カウンターに配置するほか、各自治会への回覧、ポスター掲示をしてもらっています。活動協会主催の接遇研修に参加するほか、個人情報保護、人権研修は、全員が参加しています。隔月での全体会議や年4回の職員・スタッフ代表者会議では、利用者からの意見やサービス向上にむけての意見交換、話し合いを行っています。</p> <p>利用者サービスにつながる備品や消耗品についても迅速に対応しています。</p>	<p><評価できる点> 地域に立脚している協会の強みを活かし、多様な連携を構築して自主事業に工夫し、内容、数量とも拡充して良好な結果を得ている点は高く評価されます。平成29年度で198,967人の利用者(事業計画書の計画を約2万人上回る)があり、自主事業には28,200人が参加しています。会議室を子どもの居場所に開放していること、ロビーでの障がい者施設との連携による野菜やパンの即売会を10年以上継続していることは特筆されます。</p> <p><提案事項> 現状が良好な運営です。課題をあえてあげると「男性の高齢者」の利用促進が課題となっています。アンケートでは、スタッフの対応等が高く評価されています。講座等の項目は利用者属性ごとの満足度が把握できるようクロス集計などを行うとよいでしょう。現状の利用状況の分析、ニーズの把握を基に、ターゲットを絞った(例えば、男性の高齢者等)取組があってもよいと思われます。</p>
III ・ 施設 ・ 設備 の 維持 管理	<p>施設の保守、安全点検管理の対応と責任については、協定書に基づく業務の執行を行っています。委託業者である清掃業者が、常時トイレの清掃、館内清掃を行い、蛍光灯の消滅などの確認も行っています。スタッフの部屋点検のほか、館長も午前、午後館内点検を行っています。利用者からの情報や、見回り点検で異常があれば、速やかに対応し、必要に応じ業者に迅速に連絡し、修繕等の対応をしています。毎月第4曜日の休館日では、定期清掃のほか、エレベーター、館内保守点検を業者にて行っています。</p>	<p><評価できる点> 施設の保守、安全点検管理は外部業者に業務を委託しています。業務終了時には必ず、責任者が立ち会い確認しています。スタッフは部屋点検し、館長も午前、午後館内点検して維持管理の向上に努めています。清掃は委託業者によって毎日トイレ、館内を清掃しているので、開館前には清潔な状態が保たれています。開館中にスタッフが汚れ等を確認した場合(大きなゴミ、トイレの汚れ)には即座に対応しています。</p> <p><提案事項> 利用者からの要望やアンケート調査結果を整理して利用者からの声として区に積極的に訴求することを期待します。 とくに利用者からの要望の多くは設備に関する項目(トイレの臭気、洋式便所への更新。温水便座の導入、駐車場の増設等)です。</p>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 緊急時対応	<p>施設の緊急時の対応については、「危機管理マニュアル」(火災、台風・風雪、地震時、不審者侵入時等)を作成しています。マニュアルは、事務室内の誰でもすぐに見れる場所に置き、緊急時にはマニュアルを見て迅速に対応できるようにしています。体育室等で気分が悪くなった利用者については、健康相談室で安静にさせていただいたり、容態によっては救急車の救援依頼を行っています。</p> <p>特に、老人福祉センター鶴寿荘との複合施設であることから、福祉避難場所に指定されており、第二次避難場所として水や食料、毛布等も配備して、緊急時に備えています。</p> <p>また、年に2回の消防署員の指導のもと、消火訓練、AED訓練、通報訓練等を必須として毎年行っています。</p>	<p><評価できる点> 当施設は福祉避難場所です。高齢者等の二次的な避難場所であることを踏まえ、高齢者への対応方法について職員・スタッフは、よく理解しています。利用者に異常が感じられるとき(体の調子が悪そうとき、認知症の疑いが感じられるとき、虐待の兆候を感じたとき等)は連携している関連機関(ケアプラザ、社協等)とも相談しながら対応しています。</p> <p><提案事項> 現状の記録を事故事例集やヒヤリハット集の作成への発展をご提案します。たとえば事故報告書をサーバーやクラウドの特定エリアに団体で取りまとめると、事故事例集、ヒヤリハット集として活用できます。</p>
V 組織運営及び体制	<p>午前班4人、午後班5人、夜間班3人のスタッフと、事務所職員4～5名の体制で連携よく業務処理しています。各班の業務開始前と終了後には事務所職員を交えたミーティングを毎日行い、当日の注意事項や、気づいた点などの情報交換を行っています。</p> <p>自主事業申し込みや施設利用申し込み時の個人情報取り扱いにも十分留意し、退出時には施錠できる場所へ保管しています。</p> <p>経理に関しては、自主事業費・消耗品費等の経理処理を指定管理者事務局へ毎月報告し、全般の経理処理は事務局経理担当者が担っています。</p>	<p><評価できる点> 人材育成を大切にしており、資質向上を図っています。内部昇進制度はモチベーション向上に寄与しています。合築施設という特性を活かし、乳幼児から高齢者までを対象にした様々な自主企画事業を企画しています。これらが奏功して利用者数は地区センターの中でもトップクラスの管理運営をしています。合築施設の特徴を生かした「三代リトミック」「高齢者と小学生のダンス」などの世代間交流事業は好評です。</p> <p><提案事項> 自己評価表の改善計画は今後の計画・目標について、もう少し具体的に示されるとよいでしょう。たとえば目標設定が定性的なものであれば、目標達成時の状態を示すことで定量的な内容にすることができます。</p> <p>あわせて施設の特徴を踏まえた対策も検討ください。夜間の老福施設の活用、高齢者から自主事業や教室の講師役を募集など特性を活かすことを検討してはいかがでしょうか。</p>
VI その他	<p>地区センターと老人福祉センター鶴寿荘との複合館であることから、毎日、幼児から年配の方まで多くの方々が来館され、年間約20万人の利用者がある中で、現状の体制で効率よく処理しています。年間120以上の自主企画事業を計画し、ほとんどの事業が定員いっぱいになるなど、参加者から大変満足頂いています。また、センターまつりでは約80以上のサークル、関係団体が参加し、地域のお祭りとして定着しています。</p> <p>平成14年から寺尾センターを拠点とし、地域ボランティアで、高齢者や障がい者に手作りのお弁当をお届けしている「キッチンてらお」が、平成30年9月に内閣府の広く全国に紹介するに足ると認められる「社会参加活動事例」として選ばれ表彰されました。今後も寺尾センターでは、「キッチンてらお」のボランティアに協力していきます。</p>	<p><評価できる点> 市の施策区分に基づき取組を整理して事業を提供しています。また自主事業でも基本分類の整理で管理しています。</p> <p>高齢者／子育て支援事業／サークル支援事業／外部依頼事業／他団体共催事業</p> <p>障がい者施設と連携して、ロビーで行っている野菜、パンなどの販売は活況であり、人々の交流の場を作っていることや、高齢者や障がい者に手作りのお弁当をお届けしている「キッチンてらお」の活動など、社会福祉活動も行っている点は高く評価されます。</p> <p>近隣看護学校の1年生に対して、老年看護学の研修の場として提供しています。</p> <p><提案事項> 事業等では企画段階で検討した評価基準を明示しておくといよいでしょう。事業によっては集客数以外の要素が評価基準となることもあると思います。事業の実績を評価しやすくなり、以降の計画の策定に有効です。</p>

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

①地域住民、自治会町内会及び関係機関・施設とどのような情報交換・連携を行っているか？

※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 data-bbox="137 461 767 517"><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 data-bbox="137 723 767 1032">毎月、地域の寺尾地区自治連合会の定例会に出席して、区職員からの情報や区の連合自治町内会会議での情報のほか、寺尾地区の各自治会や老人クラブ、青少年指導員、防犯部等から情報提供を受けています。また、寺尾センターからはセンターの自主企画事業や施設での出来事などの情報提供を行っています。また、寺尾地区、寺尾第二地区連合会を範囲とした、寺尾地区福祉のまちづくり協議会の会議にも館長及び地域コーディネーターが会議に出席して地域の様々な課題などを議論しています。センターを利用する地域行事には積極的に協力し、共催事業としています。</p>	<p data-bbox="767 461 1399 517"><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 data-bbox="767 551 1399 584">事業計画書、報告書、ヒアリング、</p> <p data-bbox="767 600 1399 656"><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 data-bbox="767 913 1399 969"><評価で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 data-bbox="767 1003 1399 1200">地域住民、自治会町内会及び関係機関・施設と活発な連携、情報交換をしています。 定例会・鶴見区あいねっと・「福まち」の会議に出席、区主催の施設館長会に年2回、施設協会の館長会は月1回に出席、地域行事に積極的に参加等／毎週水曜日に子育て相談実施、障がい者施設との連携による野菜、花、パンの販売。</p>

②老人クラブ活動を支援しているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・施設の利用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>地域の老人クラブが施設を利用する場合は、一般申込前に、優先的に予約できる優先利用団体として取り扱っています。また、会議室等については利用料を無料としています。</p> <p>また、市(区)老人クラブ連合会「シニア大学」に協力し、受付窓口及び会場の提供を行っています。</p> <p>自主事業をきっかけにサークル活動への橋渡しを積極的に行っているますが、新しく老人クラブに参加する方が減少傾向です。70歳代を迎える団塊世代以降の高齢者の利用増加を課題としています。</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><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>老人クラブ連合会とは良好な関係を構築しています。シニア大学(年13回)の会場として提供し、受付などで協力しています。</p> <p>自主事業からサークル化するように指導員の紹介、優先予約等で支援しています。地域老人クラブに対しては、鶴寿荘として持っている「老福枠」(60歳以上の方は無料(※地区センターでも「体育室」「料理室」「音楽室」を除き無料)を活用して無料にしています。</p>

(2) 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>自治会長、地域活動団体、小・中学校の校長等に運営委員になっていただき、旧年度利用状況報告や新年度の事業計画を説明するほか、寺尾センターの近況や小・中学校での生徒の状況など情報交換しています。なお、平成28年度は2回行ないましたが、委員の多忙に配慮した地区センター委員会は年1回開催としています。</p>	

②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？

※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)> 運営協議会報告書、ヒアリング</p> <p><課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 小・中学生の生徒数が多い地域にあるので、ロビーでは将棋、トランプなど、体育室では卓球やバスケット、スポンジテニスなどを無償で貸しており、利用者が大勢います。また地域の青少年指導員が主催する陶芸教室などは、優先的な部屋の確保をしています。自主事業や子育て相談等も委員からは運営を高く評価されています。現状を継続および品質維持が課題となっています。</p>	

③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？

※センター委員会等から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切につなげて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</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)> 「子どもたちの活発な利用、多くの自主事業」の評価を受けてさらに活性化するように工夫しています。地域コーディネーターは「福まち」に参加し、子ども服交換会、夏休みのプール会、昔遊びなどを実施。小さな子どもから高齢者に対する事業をブラッシュアップしています。「三世代リミック」「書初め教室」等(平成29年度)、高齢者向けの「サロンやまのて」(平成30年度)を新たに始めました。</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)> 団体の設立経緯からして近隣自治会との強い連携があります。地域コーディネーターは施設の常勤職員であり、地域連携の要として外部とのネットワーク構築に機能しています。「福まち」等に積極的に参画し、アウトリーチ活動(「子ども服の交換会」「プール遊び」「昔遊び」「木工教室」)をしています。また、地域のイベント(赤門祭り、スターロード等)に積極的に参加しています。</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)> アンケートから自宅近接者の利用が多く、また、仲間の誘いを来館のきっかけとする方が多く、地域と強く結びついていることがわかります。周辺の地域に対しての取組・方針の設定は今後の課題としています。人材バンクのデータベース構築にはいたっておらず、今後構築すること、活用していくことを課題としています。</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)> H29年7月28日には46名、9月8日は32名と多くの団体利用者が参加しています。日常から利用者とのコミュニケーションをとっており、声を把握しているので会議で出される要望はあまりありません。現在の状況の継続が望まれています。	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 会議録、ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 毎年、利用者からのアンケート調査を実施し、アンケート結果を利用者会議で説明しています。利用者からの要望は、設備の老朽化に対するものが多く、区とも協議しています。運営に関しては「現状を維持すること」が課題となっています。	

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)> 議事録、ヒアリング	
<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> .	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 施設の老朽化については、区に伝えています。サークルの利用での場所、時間の重なる場合もあり、調整をしています。自主事業と利用サークルの定期的な日時が重なるようなケースの場合、自主事業の部屋の場所を変えるなど対応しています。	

(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)> 1回/年実施 回収枚数180	
<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)> アンケート結果については、利用者会議で結果を報告しています。アンケート結果では、スタッフの対応、館の雰囲気の評価が高く良好な環境づくりをしていることがうかがえます。	

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)> アンケート結果、ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> アンケート結果を整理し、グラフ化して、分析し、要望を整理し、課題抽出しています。結果は館内に掲示しています。インターネットでの利用申込に対して、来年度の対応を目指して準備中です。なお、アンケート結果については層別(例:大人と子供、男性と女性、利用時間帯等)に分けて分析すると新しい発見がある可能性があります。	

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)> ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 運営に対する要望は少なく、ハードに対する要望が中心となっています(駐車場増設等)。なお、体育室の冷暖房の設置を準備中です(平成32年度の予定)。「高齢者の来館が多い(60歳代12%、70歳代37%、80歳代18%)ことを踏まえてどのような方針を立てるのか」など、アンケート結果や利用状況を一步突っ込んで分析し、課題抽出することも期待されます。	

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)> 現場確認、ヒアリング <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
館内に、アンケート結果を公表しています。団体のホームページには記載がありません。今後の課題としています。	

(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)>	
受付窓口の近くにある場所に掲示しています。団体のホームページには記載がありません。今後の課題としています。	

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 checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>受付カウンター横に利用者からの「ご意見箱」を置き、だれでもいつでもご意見を記入して投函できるようにしています。</p> <p><設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>Twitterは利用して,利用者と館とがコミュニケーションを取りやすいように工夫しています。</p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>事業計画書、苦情解決マニュアル、ヒアリング</p> <p><仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>館長が責任者となった体制で取組んでいます。苦情に対して館を挙げて取組んでいます。日誌に記載するだけでなく、苦情対応報告書に記録しています。業務日誌や引継ぎを利用して毎日のミーティング、さらに職員・スタッフ全体会議(2ヶ月に1回実施)で情報共有しています。施設間では館長会にて共有しています。今後、ヒヤリハット集を目指してグループウェアの導入やドロップボックスの活用を検討すると良いと思われれます。</p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>掲示物によって利用者に苦情の対応を仕組みの周知を図っています。</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>苦情解決までのフローを記載したわかりやすいものを掲示しています。</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

※利用者から寄せられた苦情等について、その内容を記録に残しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
苦情があった場合にはまず対応し、内容を日誌に記録します。日誌は「業務連絡簿」(8名の職員)、「スタッフ業務日誌」(印鑑で確認)を運用しています。必要な場合は、苦情対応報告書に記録しています。	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

※職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設だけでは対応できないものに関しては、市・区等関係機関につないでいるかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 苦情対応報告書、ヒアリング	
<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
すぐに対応できるものについては、実施しています。卓球のネットが損傷しているとの声に応じて、ニーズ対応費でネットを新替えしました。苦情は年に数件とあまりありません。駐車場の増設、トイレの回収など、予算等から施設だけでは対応できないものについては、区や区を通して市とも協議しながら反映できるように努めています。	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 利用者会議議事録、ヒアリング	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用者会議、運営協議会で、これまでの苦情や施設の対応、考え方を説明し理解してもらっています。	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる <input type="checkbox"/> 閲覧できない	<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる <input type="checkbox"/> 閲覧できない
評価機関 記述	
<閲覧できない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
受付カウンターに設置しており、要望があればすぐに取り出せます。	

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
<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)>	
9時から受付を開始して、9時20分で締め切り、予約の部屋が複数あった場合には、じゃんけん、又はくじ引きで決定しています。また、利用者同士の譲り合いなどもあり、問題は生じていません。窓口、電話での申し込みにはスタッフ・職員が対応しています。協会ではインターネット申込みも新たに開始する(2019年度より)予定です。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
研修計画、ヒアリング <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
年度ごとにテーマを決め、人権研修や関連の研修(地域理解・協働、町活動の基本理念、個人情報保護・人権研修、認知症サポート研修)を行っています。館では年1回、職員・スタッフ会議を利用して行っています。その他、市や区の主催、ケアプラザ主催の研修にも参加する機会を設けています。ケアプラザとは密接に連携しており、「認知症の方の来訪、家族の虐待から避難してきた」等にはつないでいます。	

(5) 自主事業

①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

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)> 自主事業報告書、ヒアリング</p> <p><年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 乳幼児から高齢者まで、様々な自主企画事業を企画し、現在では120講座となっています。ほとんどの事業が満員です。地域ケアプラザと連携した高齢者がお茶を飲みながら集える「サロンやまのて(今年度開始)」は、初日から40人以上が参加して好評です。自主事業からサークル化の取組みをしています。男性利用者増加を狙った男性料理教室、歴史講座、世代間交流でのリトミック等工夫しています。</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)> 毎年、ほぼ事業計画書に計画した事業が実施できています。現状、稼働率の高い体育室での新規事業は困難ですが、文化教室は増やす余地があります。利用状況、利用者ニーズ、地域ニーズを踏まえて工夫しています。子育て支援は継続拡充です。高齢者を対象とした介護予防・健康増進コンテンツ配信システムを利用した健康体操教室を平成30年度から実施しています。</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</p> <p><利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>地域の貸本屋を目指して蔵書を増加しています。(貸出冊数はH24;12600、H26;11900冊から毎年1000冊UPの中期計画) 利用者から希望を取って、各地区センターから集まった「選定委員会」で選書し、特別予算を計上して200冊/年増やしています。</p>	

(7) 健康の増進、各種相談

① 健康の増進、生きがいづくりにつながる取組(趣味の教室等)を、ニーズと施策を踏まえて行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><どのようなニーズ・施策を踏まえて、何の取組を行っているのかを記述して下さい。(400字以内)></p> <p>年間120件を超える自主企画事業を行っており、文化部門では、絵手紙、水彩画、陶芸、書道、ウクレレ教室、大正琴、折り紙教室、簡単英会話など、様々な事業を実施しています。</p> <p>水彩画教室や簡単英会話などは、定員をはるかに上回る募集があり、定員を増加して受付を終了した後も、キャンセル待ちがでるほどです。</p> <p>運動関係では、エアロビクス、ヨガ、健康体操、呼吸健康体操、ひざひざワックン体操など、部屋がいっぱいになるほど、毎回、参加者がいます。</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>文化部門、運動部門とも多くの自主事業を実施していて多くの参加者がいます。当施設のカラオケ機器は画面が大きく、音もよいと評判です。ケアプラザとの連携ができています。</p> <p>ケアプラザ送迎バスを活用して地域の利用者の送迎を実施することも検討していますが、実現には至っていません。「サロンやまのて」を発展させて実現したいと考えています。</p>

②生活相談や健康相談など各種相談に取り組んでいるか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>毎週水曜日プレイルームで、子育て支援者が子育て相談を実施しています。 小・中・高校生のトラブルについては、個々に合わせて対応しています。必要に応じて、警察、学校、家族とも連絡を取っています。 認知症が疑われる高齢者や、トラブルを起こす高齢者に対し、職員間で情報共有しています。また、必要に応じ地域ケアプラザと連携を取ったりして、対応を考えています。</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>事業計画書、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> <p>指定管理者が記載した左の欄の記載内容以外にも幅広く取り組んでいます。 血圧計を導入／健康体操(びざひざワックン体操、呼吸健康体操)で活用／生活相談では必要な場合ケアプラザと連携／社協と口腔ケアの相談会の共催 地域ケアプラザ、社協と密に連携して効果を挙げています。</p>

(8) 広報・PR活動

①広報誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

※施設独自の広報誌の発行、区や市の広報誌への情報提供、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>寺尾センターの広報紙「寺尾フレンド」を毎月発行し、町内会掲示板や町会回覧で情報提供を行っています。また、ホームページでも載せています。鶴見区の広報紙の情報提供、区、市、他民間団体発行のイベント情報、事業紹介などのチラシをロビー、入口付近に設置又は掲示しています。</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>ホームページ、パンフレット、チラシ、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>寺尾センターの広報誌「寺尾フレンド」を毎月発行、鶴見区広報誌に掲載しています。事務局では「協会新聞」を発行し、ホームページにも掲載しています。その他、事業紹介のチラシをロビーや館内に掲示。タウンニュースへの掲載、Twitterの発信など、さまざまな方法で広報・PRしています。事業の紹介のチラシのデザインは担当職員を定め、作成し、職員の参画意識を高め、業務の効率化を図っています。</p>

(9) 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>常に笑顔で優しい対応で利用者の方々に接するよう周知しています。電話対応では必ず自分の名を名乗ってから話をするよう周知しています。待ち時間については、適宜、ロビー等へのご案内をしています。服装については常に清潔を心掛け、スタッフは名札とエプロンをつけ対応しています。</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> <p>接遇の重要性を認識して業務に当たっています。職員は朝は立ってお出迎えし、利用者を歓迎しています。認知症サポート研修は、ほぼ全員が取得し、高齢者、障がい者等への配慮をしています。「職員の手引き」をもとに基本的な研修を年3回程度開催しています。「寺尾センターマニュアル」には、受付手順等が明記されています。これらの取組は、アンケートでの「スタッフ、職員の対応」の高評価につながっています。</p>

(10) 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>当施設は、地区センター、老人福祉センターの複合施設で年間約20万人が来館し、65歳以上の方々が45%となっています。体育室、機能回復室は、昼間の時間帯の利用希望が多く、稼働率が高くなっています。希望どおりの日時の部屋がとれないケースについては、他の部屋の利用で対応しています。また、現在、個人利用者については、5分前で部屋利用がない場合に限り、利用可能としていましたが、今後は、当日空いていれば電話連絡でも利用可能とすることを検討しています。事前予約については、インターネットでも予約できるよう検討を進めています。</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>体育室、機能回復室は、稼働率が高くなっている一方で茶室、和室、夜間の会議室の利用率が低くなっています。稼働率向上の取組をしていますが十分な成果とはなっていません。</p> <p>老人福祉センターとしての機能は、17時以降を使わないことになっていることから、統計上では稼働率が低くなる要因となっています。</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>稼働率向上に努めています。たとえば稼働率の低い畳の部屋では「和の踊り」「フラダンス」「麻雀」等の利用を提案しています。体育室等の利用希望の方にも内容によっては他の部屋の利用を呼び掛けています。</p> <p>今後、稼働率の経年比較や時間帯別・部屋別の分析をお勧めします。セグメンテーション、ターゲティングの視点から改善を図ることが期待できます。</p>

(11) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

地域に立脚して協会の強みを活かして多様な連携を構築して、自主事業に工夫し、内容、数量とも拡充しており、良好な結果を得ている点は高く評価されます。平成29年度で198,967人の利用者(事業計画書の計画を約2万人上回る)があり、自主事業には28,200人が参加しています。会議室を子どもの居場所に開放し、ロビーでの障がい者団体による野菜やパンの即売会を10年以上継続していることは特筆されます。

<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)>

現状が良好な運営であり、現状維持が課題であり、あえて絞ると「男性の高齢者」の利用促進が課題となっています。その中で現状の利用状況の分析、ニーズの把握を基に、ターゲットを絞った(例えば、高齢者や子育て世代等)取組みがあってもよいと思われます。

Ⅲ. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
保守点検計画を基に、毎月、休館日に委託業者により地下室から屋上、各部屋の設備点検を行っています。 ・業者作業に対する確認は館長が立ち会っています。 ・委託業務の作業完了報告書を適切にファイリングされています。	

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)>	
日常清掃、定期的な清掃を委託業者が行っており、清掃日報は適切に管理されています。 スタッフが目視で汚れ等を確認した場合(大きなゴミが散乱、トイレが汚れている等)、ただちに対応しており、清潔な環境維持に努めています。	

(2) 備品管理業務

①指定管理者所有の備品と区別した、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>市の備品は備品台帳Ⅰに、指定管理者の備品は備品台帳Ⅱに区分して作成しています。</p>	

②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 type="checkbox"/> 揃っている	<input type="checkbox"/> 揃っている
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っていない	<input checked="" 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>3年前に指定管理者が代わった時点で、前管理者から受け渡された台帳と備品に差異があったものについてはそろっていません(区に報告済み)が、それ以外はそろっています。</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>・長テーブルで台帳と現物を確認しました。</p>	

③利用者が直接使う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>安全点検表を用いて安全確認しています。さらに利用者が利用した際に不備があれば即時対応しています。</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)>	
館内で発生したゴミは、委託業者である清掃職員が常時回収しており、施設内に放置されることはありません。利用者は原則はゴミの持ち帰りです。植栽のゴミは産廃処理しています。	

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)>	
ルート回収を適切に実施しています。ゴミ容器のある場所には、横浜市の分別一覧表を貼り実行しています。	

(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>館内の清掃については委託業者に依頼しており、常に清潔に保たれています。また、職員、スタッフも定期的に見回り点検をしており、異常があれば迅速に対応しています。建物外の植栽については、中、低木は必要に応じてせん定しています。高木についても定期的にはせん定しています。</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>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>トイレについて「臭気が気になる」、「和式トイレの洋式化」「暖房便座設置」の要望があります。設備改善が必要と思われます。</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、安全点検、設備点検保守業務、植栽管理を年間計画し、委託して行っています。実施結果についてはその都度、責任者が立ち会い確認しています。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>施設の保守、安全点検管理は業務を委託しています。業務終了時には必ず、責任者が立ち会っています。スタッフは部屋点検し、館長も午前、午後に館内点検して維持管理の向上に努めています。清掃は委託業者によって毎日トイレ、館内を清掃しているので、開館前には清潔な状態が保たれています。開館中にスタッフが汚れ等を確認した場合(大きなゴミ、トイレの汚れ)には即座に対応しています。</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> <p>利用者からの要望の多くは設備に関する項目です(トイレの臭気、洋式便所への更新。温水便座の導入、駐車場の増設等)。</p> <p>利用者からの要望やアンケート調査結果を整理して利用者からの声として区に積極的に訴求することを期待します。</p>

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>様々な対応についてのマニュアルを作成しています。・福祉避難場所(和室がある)であり、福祉避難場所開設・運営マニュアルを整備しています。ただし、福祉避難場所(旧特別避難場所)に関する訓練の実施は今後の課題としています。なお、緊急時の参集は職員数名が近隣に在住しているなど問題ない体制としています。</p>	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示されたとおりの防犯業務を実施しているかどうかを確認する。機械警備の場合、当該機械の設置の有無を確認すること。なお、動作異常が起こった場合は、適切に対応できているか、記録により確認する。適切な対応(①警備業者への迅速な復旧指示、②必要に応じ、警備業者に代替警備等の要請あるいは行政との対応協議、③対応状況の記録)ができていない場合は、適切に業務が行われていないと判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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 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"/> 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 type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p><警備の内容についてチェック又は記述して下さい。></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)</p> <p><協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・セキュリティ会社</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>受付では、利用者の入館時に声掛けしており、不審者等には、絶えず注意しています。</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 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)> カギはカギのかかる別の場所でキーボックスに入れて管理しています。エントランスの鍵の保有者は職員、清掃スタッフに限定しています。	

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)> 巡回点検表を確認 <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 施設常駐の清掃業者職員をはじめ、スタッフが部屋の点検に行く際、異常等があるかを確認しています。点検結果を、「自主点検記録簿」に記録しています。また、館長も午前、午後に館の内外を見回りをしています。	

(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	
<p><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)></p> <p>点検チェックリスト、報告書を確認</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>チェックし、自主点検記録簿に記録しています。事故報告書を作成しています。</p>	

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	
<p><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>消防・避難訓練・AED 訓練:全職員対象 鶴見地区の防災計画:館長、主任</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>消防・避難訓練・AED 訓練は休館日を利用して、勤務扱いで職員全員が参加しています。現状、事故事例集やヒヤリハット集を作るに至ってません。事故報告書をサーバーやクラウドの特定エリアに団体で取りまとめることをお勧めします。事故事例集、ヒヤリハット集として活用できます。</p>	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

※評価対象外施設だがマニュアルを作成している場合は、『評価対象外施設である』にチェックをしたうえで、評価でき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 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 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)>	
マニュアル(福祉避難場所 解説・運営マニュアル)も適宜改正しています。業者と協定を結び非常時の水を常時配備しています。	

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 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	
<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)>	
必ず消防署員に参加、指導してもらい、最後には講評してもらっています。	

(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)>
福祉避難場所として、高齢者等の二次的な避難場所になっていることから、高齢者への対応方法については、職員・スタッフに浸透しています。利用者に異常が感じられるとき(体の調子が悪そうなとき、認知症の症状が感じられるとき、虐待の兆候を感じたとき等)は連携している関連機関(ケアプラザ、社協等)とも相談しながら対応しています。
<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)>
現状、事故事例集やヒヤリハット集を作るに至ってません。事故報告書をサーバーやクラウドの特定エリアに団体で取りまとめることをお勧めします。事故事例集、ヒヤリハット集として活用できます。

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 type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<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
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)>	
協定書で定めた職員・スタッフ体制で問題なく処理しています。 年間約20万人の利用者がある施設ですが、事務所職員4名程度と午前スタッフ4名、午後スタッフ5名、夜間スタッフ3名の体制で円滑に対応しています。	

②協定書等のとおりの開館しているか？

※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 type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<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
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)>	
これまで協定書通りに開館しており、開館でのトラブルはありません。 なお、選挙の投票日は投票時間にあわせて開館しています。	

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 type="checkbox"/> 公表していない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <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)>	
ホームページ(市)、窓口	
<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)>	
窓口カウンターに事業報告書、事業計画書を備え、希望者には閲覧できるようにしています。	

(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)>	
年間研修計画を策定しています。研修の内容はスタッフの能力向上、個人情報、安全管理等館の運営にかかわるものを行っています。内部研修だけでなく市、区、協会、ケアプラザが主催する外部研修に職員とスタッフとも業務の一環で参加しています。	

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)> 研修計画表、ヒアリング	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 職員スタッフ全員;個人情報保護、接遇研修、人権研修、消防訓練、認知症サポート等。館長、主任、一部のスタッフは市・区主催の人権研修、防災計画研修に随時参加しています。	
<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)> 協会、館長の方針で、人材育成を大切にしており、研修内容は充実しています。また、研修の参加しなかったスタッフに対しての情報共有の仕組みを構築しています。鶴見区は振り込め詐欺被害が多いことから、神奈川県消費生活課が作成した「こんな時あなたならどうする～高齢者・障害者の消費トラブルを防ごう～」のDVDによりワークシートに記入しながら映像を視聴し好評でした。	

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>研修は業務の一環として参加を義務付けています。区役所や関係機関などから研修案内が来た際は、研修案内を職員・スタッフに必ず回覧しています。また、必要に応じて館長からも職員、スタッフに研修参加を勧めています。</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>2ヶ月に1回の頻度で研修しており、職員・スタッフに参加しやすい環境を提供しています。また、研修参加は勤務扱いとし、賃金の支払いがあります。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング、回覧(職員、スタッフ捺印付)</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>次のとおり、様々な情報共有、会議の仕組みを持っています。 回覧/職員・スタッフ会議(2ヶ月に1回)/代表者会議(3ヶ月に1回)/業務ミーティング(毎日の引き継ぎ時) 研修資料を他の職員にも回覧しています。スタッフ間では各班ごとで回覧をしています。</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)>	
実態に即したマニュアルを年に1回の頻度で見直しています。見直しの際には、スタッフからのボトムアップの意見も反映して使いやすい、実態に即したものにしています。マニュアル通りでない対応が必要なことも多く、価値の判断基準をオペレーション・スタンダードとして決めて判断基準に従ってスタッフが現場対応できるように努めています。	

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)>
午前、午後、夜間スタッフの各業務開始前と終了後に、職員も参加したミーティングを毎日行い、その日の出来事や引継ぎ事項の情報共有を行っています。また、隔月で職員・スタッフ全体会議を実施し、連絡事項を共有するほか、研修、消防訓練などを行っています。また、スタッフ代表者会議を年4回実施し、館内の課題、改善点などを協議し、全ての職員・スタッフに周知しています。	ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	【情報共有】④に記載したさまざまな仕組みを構築していません。 【資質向上】協会、館長の方針で、人材育成を大切にしており、資質向上を図っています。 ・内部昇進制度(スタッフ→主任→副館長)があり、モチベーション向上の動機となっています。 ・研修内容は充実しており、スタッフでも幅広い視点を持つことができます。 ・自主事業の企画・運営、チラシ作成等スタッフでも責任を持って業務を行うようにしています。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> スタッフは個人情報保護の重要性を認識し、どのような資料に個人情報があるか(団体利用申込書、自主事業参加申し込み書、図書利用、講師の情報、従業員の情報等)を踏まえて業務に携わっています。施設として個人情報保護方針、規定を策定しており、ホームページに個人情報保護方針が掲出されています。ホームページには平成2年に制定し、30年に改定したことを明示しています。	

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？

※管理責任者を明確化し、全職員に周知しているかを確認する(複数の職員に質問する)。

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)>	
全体統括者を事務局長として運用責任者を館長とした体制を構築しており、全職員は周知しています。	

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)>	
研修は年1回、全員が出席して実施しています。休んだ方には資料と議事録等を伝えています。研修は職員・スタッフ全体会議を利用して、市役所で実際にあった事例などを紹介しながら研修を行っています。	

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)>	
全員から取得している。区にも様式を提出しています。	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
必要最低限の個人情報を収集しています。(部屋利用申込書、事業申込書等) 記載する用紙に個人情報収集の使用目的を記載してあります。ない場合には、口頭で説明します。 部屋の利用申込書については紙面だけで管理しており、必要がなくなったらシュレッダーで廃棄しています。	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
収集範囲を定め、収集する対象ごとに利用目的を定め、その範囲で利用しています。この定めを協会ホームページに明記しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、現場確認 <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 事務所職員とスタッフ用のPCは、厳格に分けて管理、使用しています。不要な書類はシュレッダーで処分しています。個人情報の入っているPCへのアクセスはパスワードを必要とし、アクセスできる者を事務所内の職員に限定しています。	

(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)> 出納簿を適正に策定しており、指定管理料、利用料金、自主事業における実費収入等を明確に管理しています。施設での現金の取り扱いは小口だけです。(事業収入、利用料収入、小修繕費(5万円以内)、図書費、講師謝礼金、雑費等) センターにおいては出納担当現金出納帳を作成し、館長が責任をもってチェックをしています。協会本部で経理書類を作成しています。年度の予算計画は本部で行っています。	

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 <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)> 出納係が消耗品費・外部講師謝礼・事業費を担当し、責任者である館長がチェックしています。 それ以外は、協会事務局経理部署が担当しています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、館の収支計画書 <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)> 当センターで発生する入出金の管理だけであり、協会本部の経理と区分しています。 協会本部で施設毎の収支表を作成しています。施設では、収支計画表に基づき、予算執行しています。	

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)> 費目別でファイル管理しています。事業収入は個別の申込書・領収控、収入伝票で管理、利用料金収入も別冊で管理しています。また、支出は支出伝票(レシート、領収書を添付)をファイルしています。施設では可能な限り、現金を当日に銀行に入金しています。	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 通帳と印鑑は別々のカギのかかる場所で保管しています。なお、銀行口座はカードを使わないようにしています。	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ニーズ対応費使途一覧表、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)> 当センターでは「めがね橋まつり」というセンター祭りが「ニーズ対応費」の大部分(56%)を占めていますが、それ以外でも新聞購読費等、利用者のために支出しています。新聞・雑誌の購読は将来的には電子媒体も検討されることをお勧めします。	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ゴミ箱を廃し、利用者へはごみの持ち帰りのご協力をいただいで最小限になるよう努めています。 ・各部屋の電気・空調の点検を行い節電に努めています。 ・利用者へも、退出時の消灯をお願いしています。 ・備品等、修繕可能な物品は再利用しています。 ・印刷物は、個人情報に関する記述がないものは、裏面利用して節約しています。 	<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>収支報告書、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>空調、照明の運用、印刷での工夫など経費削減に努めていることは評価されます。しかし、当施設での大きい支出は人件費、清掃・設備保全委託費など削減の余地は少ない項目です。他に水道光熱費、消耗品費は大きな支出ですが、むやみな削減はサービス低下を招きかねません。これまで以上に経費削減に取り組むとともに、利用率を上げて収入の増加を図ることを、今まで以上に検討されたい。</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
<p style="text-align: center;">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>自己評価表の改善計画の記載は今後の計画・目標について、もう少し具体的に示されるとよいでしょう。H29年度自己評価表での計画内容及び運営目標欄の実行項目の記載は具体的です。一方で、今後の取組の欄は、記入項目が少なく、定量的な目標や具体策までの記載には至っていないものも見受けられます。定性的な目標については具体化、定量化を検討すると良いと思われます。</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>自己評価表で実績評価し、目標を策定しています。自己評価表に事業計画書を細かくブレイクダウンした内容を列挙して履行チェックがしやすくなっていることは評価されます。</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 checked="" 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 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)> 管理運営業務点検報告書、ヒアリング <未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 区の立ち入り検査(報告書類など内容審査も実施)の際、指摘事項や改善状況のコメントはありませんでした。	

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)> 開館から30年経っていることから補修箇所が多くなっており、大きな修繕箇所については都度、区に報告していて、抜本的な改修(水道管等)については、市の予算要求につなげてもらっています。	

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>・鶴見福祉保健計画推進事業(あいねっと)の活動については、地域コーディネーター職員が参加して事業の取組に協力するほか、会議場所としても提供しています。</p> <p>・区の高齢・障害支援課の福祉事業である高齢者向けの体操を月5回大広間で開催し、毎回50人以上の方々が参加しています。</p> <p>・一昨年、昨年と区政90周年事業の一つとして、区と連携した自主企画事業「温故知新 鶴見探訪」として座学、散策もある歴史講座を2年間、90周年プレイベント、90周年イベントとして開催しました。</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>事業等での目標と実績の評価基準が不明確です。事業企画段階で、それぞれの目標、達成判断基準を作ると良いでしょう。事業の実績を評価しやすくなり、以降の計画の策定に有効です。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>市の施策区分毎に取組みを整理して事業を提供しています。また自主事業でも基本分類の整理で管理しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者・子育て支援事業 ・サークル支援事業 ・外部依頼事業 ・他団体共催事業
<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>・平成14年から寺尾センターを拠点とした地域ボランティアで、高齢者や障がい者に手作りのお弁当をお届けしている「キッチンてらお」が、平成30年9月に内閣府の広く全国に紹介するに足ると認められる「社会参加活動事例」として選ばれ表彰されました。寺尾センターは、「キッチンてらお」が配食サービスを行うにあたり、料理室の利用協力や、利用者からの新規申込み、連絡等の窓口になるなど協力を行っています。</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、現場確認</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>障がい者施設と連携して、ロビーで行っている野菜、パンなどの販売は活況であり、人々の交流の場を作っていることや、高齢者や障がい者に手作りのお弁当をお届けしている「キッチンてらお」の活動など、社会福祉活動を支援している点は高く評価されます。近隣看護学校の1年生に対して、老年看護学の実習の場として提供しています。</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>

◆参考: 評価に必要な資料・評価項目の根拠

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

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

大分類	中分類	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) センター委員会等	①利用者の要望の反映、施設管理運営の意見具申、自主事業の企画及び実施等について審議するために、各施設の運営に関する委員会を開催しているか？	レ	開催している	レ	開催している		
				開催していない		開催していない		
		②センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？	レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している		
				課題を抽出していない 特に課題がない		課題を抽出していない 特に課題がない		
				非該当		非該当		
		③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 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		
				非該当		非該当		
		不備の数			0		0	
		II 利用者サービスの向上	(1) 利用者会議	①利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者に理解してもらうため、利用者会議を開催しているか？	レ	開催している	レ	開催している
	開催していない					開催していない		
②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？	レ			課題を抽出している	レ	課題を抽出している		
				課題を抽出していない 特に課題がない		課題を抽出していない 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 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		
				非該当		非該当		
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？			レ	年1回以上実施している	レ	年1回以上実施している	レ
				実施していない		実施していない		その他
	②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？		レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している		
				課題を抽出していない 特に課題がない		課題を抽出していない 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 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		
				非該当		非該当		
	④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？		レ	公表している	レ	公表している		
				公表していない 非該当		公表していない 非該当		
				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 情報提供していない		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		
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 苦情等が寄せられていない		記録していない 苦情等が寄せられていない		
				非該当		非該当		
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 対応策を実施していない 苦情等が寄せられていない		一部対応策を実施していない 対応策を実施していない 苦情等が寄せられていない			
			非該当		非該当			
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 苦情等が寄せられていない		公表していない 苦情等が寄せられていない			

大分類	中分類	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 備えていない	レ 備えている 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 閲覧できない	レ 閲覧できる 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 行っていない	レ 行っている 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 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 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 研修を実施していない	
		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ない	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	
	(5) 自主事業	②事業計画書等のおり、事業を実施しているか？	レ 実施している レ 実施していない	レ 実施している レ 実施していない	
		し、(6) 購入図書及び書の貸出	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る 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 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ない 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		に(1) 協定書等に基づく業務の遂行	①協定書等のおり建物・設備を管理しているか？	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って管理している レ 協定書等のおり管理していない
		②協定書等のおり清掃業務を実施しているか？		レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している レ 協定書等のおり実施していない	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している レ 協定書等のおり実施していない
		(2) 備品管理業務	①指定管理者所有の備品と区別した、センター(市所有)の備品台帳があるか？	レ ある レ ない	レ ある レ ない
			②センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？	レ 揃っている レ 揃っていない	レ 揃っている レ 揃っていない
			③利用者が直接使う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ある	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
		衛生(3) 管理施設	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 適切に管理していない	レ 適切に管理している レ 適切に管理していない
			②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？	レ 適切に分別している レ 適切に分別していない	レ 適切に分別している レ 適切に分別していない
不備の数		1	1		

大分類	中分類	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	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
			作成していない	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
			協定書等のとおり実施していない	協定書等のとおり実施していない
			評価対象外施設	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
			適切に管理していない	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・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
	定期的に行っていない	定期的に行っていない		
	(3) 事 故 防 止 業 務	①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか？	レ チェックしている	レ チェックしている
			一部チェックに不備がある	一部チェックに不備がある
			チェックしていない	チェックしていない
		②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			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) 事 故 対 応 業 務	①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			一部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
	(5) 防 災 業 務	②事故発生時の連絡体制を確保しているか？	レ 体制を確保している	レ 体制を確保している
			体制を確保していない	体制を確保していない
			レ 評価対象施設であり、作成している	レ 評価対象施設であり、作成している
		①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？	レ 評価対象施設だが、作成していない	レ 評価対象施設だが、作成していない
			レ 評価対象外施設である	レ 評価対象外施設である
	②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？	レ 実施している	レ 実施している	
		レ 実施していない	レ 実施していない	
不備の数			0	0

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック		
V	(1) 業務の体制	①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？	レ 協定書等の職員体制をとっている 協定書等の職員体制をとっていない	レ 協定書等の職員体制をとっている 協定書等の職員体制をとっていない		
		②協定書等のとおりに開館しているか？	レ 協定書等のとおり開館している 協定書等のとおり開館していない	レ 協定書等のとおり開館している 協定書等のとおり開館していない		
		③事業計画書・事業報告書を公表しているか？	レ 公表している 公表していない	レ 公表している 公表していない		
		(2) 有をを図るための取組	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)	レ 作成しており不備がない 作成しているが不備がある 作成していない	レ 作成しており不備がない 作成しているが不備がある 作成していない	
			②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	レ 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 研修を実施していない	
			④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？	レ 情報共有している 情報共有していない	レ 情報共有している 情報共有していない	
			⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？	レ 作成し、活用している 作成しているが、活用していない 作成していない	レ 作成し、活用している 作成しているが、活用していない 作成していない	
			(3) 個人情報保護・守秘義務	①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？	レ 整備している 整備していない	レ 整備している 整備していない
				②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？	レ 明確化し、周知している 明確化しているが周知していない 明確化していない	レ 明確化し、周知している 明確化しているが周知していない 明確化していない
	③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)			レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	レ 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 研修を実施していない	
	④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)			レ 全ての職員から取っている 一部の職員から取っていない 取っていない	レ 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 取っていない	
	⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？			レ 適切に収集している 適切に収集していない	レ 適切に収集している 適切に収集していない	
	⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？	レ 適切に使用している 適切に使用していない		レ 適切に使用している 適切に使用していない		
	⑦個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために適切な措置を講じているか？	レ 適切な措置を講じている 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		レ 適切な措置を講じている 一部適切な措置を講じていない 適切な措置を講じていない		
	(4) 経理業務	①適切な経理書類を作成しているか？		レ 適切に作成している 一部適切ではない書類がある 適切に作成していない	レ 適切に作成している 一部適切ではない書類がある 適切に作成していない	
		②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？		レ 役割分担を明確にしている その他けん制機能を設けている 仕組みを設けていない	レ 役割分担を明確にしている その他けん制機能を設けている 仕組みを設けていない	
		③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？	レ 明確に区分している 明確に区分していない	レ 明確に区分している 明確に区分していない		
		④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？	レ 存在する 存在しない	レ 存在する 存在しない		
		⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している 適切に管理していない	レ 適切に管理している 適切に管理していない		
		⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？	レ 目的に沿って支出している 目的に沿わない支出がある 評価対象外施設	レ 目的に沿って支出している 目的に沿わない支出がある 評価対象外施設		
	(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？	レ 全て反映されている 一部反映されていない項目がある 全て反映されていない 前年度評価で改善する項目が無い 全て対応している	レ 全て反映されている 一部反映されていない項目がある 全て反映されていない 前年度評価で改善する項目が無い 全て対応している		
		②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？	レ 全て対応している 一部未対応の項目がある 全て対応していない	レ 全て対応している 一部未対応の項目がある 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 年に1回以上は協議している 協議されていない	レ 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い 年に1回以上は協議している 協議されていない		
			不備の数	0	0	
			不備の合計	1	1	