

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市中川西地区センター 評価シート

評価機関名：経営創研株式会社

平成30年度

目次

| | |
|--------------------------|----|
| 評価結果の総括 | 2 |
| I. 地域及び地域住民との連携 | 4 |
| (1) 地域及び地域住民との情報交換 | 4 |
| (2) 地区センター委員会等 | 4 |
| (3) 地域及び地域住民との連携全般(その他) | 5 |
| II. 利用者サービスの向上 | 6 |
| (1) 利用者会議 | 6 |
| (2) 利用者アンケート等の実施・対応 | 7 |
| (3) 意見・苦情の受付・対応 | 9 |
| (4) 公正かつ公平な施設利用 | 12 |
| (5) 自主事業 | 14 |
| (6) 図書の出し入れ、購入及び管理 | 15 |
| (7) 広報・PR活動 | 15 |
| (8) 職員の接遇 | 16 |
| (9) 利用者サービスに関する分析・対応 | 16 |
| (10) 利用者サービスの向上全般(その他) | 17 |
| III. 施設・設備の維持管理 | 18 |
| (1) 協定書等に基づく業務の遂行 | 18 |
| (2) 備品管理業務 | 19 |
| (3) 施設衛生管理業務 | 20 |
| (4) 利用者視点での維持管理 | 21 |
| (5) 施設・設備の維持管理全般(その他) | 21 |
| IV. 緊急時対応 | 22 |
| (1) 緊急時対応の仕組み整備 | 22 |
| (2) 防犯業務 | 22 |
| (3) 事故防止業務 | 24 |
| (4) 事故対応業務 | 25 |
| (5) 防災業務 | 26 |
| (6) 緊急時対応全般(その他) | 26 |
| V. 組織運営及び体制 | 27 |
| (1) 業務の体制 | 27 |
| (2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組 | 28 |
| (3) 個人情報保護・守秘義務 | 31 |
| (4) 経理業務 | 33 |
| (5) 運営目標 | 36 |
| (6) 組織運営及び体制全般(その他) | 38 |
| VI. その他 | 39 |

評価結果の総括

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

| | 指定管理者 記述(400字以内) | 評価機関 記述(400字以内) |
|------------------------|---|--|
| I ・ 地域及び地域住民との連携 | <p>◇「自分の街は自分の手で」の意識の高いこの地域で町内会、近隣施設、学校、企業、地域活動団体の連携の輪に地区センターも加わり、しっかりとしたネットワークが構築されつつあります。お互いの活動を支援し、win-winの関係性を持って持続可能な連携に努めています。連携事業の実施(「わくわくワークショップ」「街の寺子屋」「そうめん流し」「ハロウィンウォーク」他多数)や情報交換会の開催(「活性化プロジェクト」「中川まちづくりプラン検討会」「施設情報交換会」等)は継続事業に成長し、点から線へ、線から面へ広がりが進んでいます。</p> <p>◇町内会、学校、PTA、青少年指導員を中心としたセンター委員ともセンターの運営への意見、提案を受けるだけでなく、様々な機会に連携し合える良好な関係を持ち、まつりの手伝い、中学生の社会人教育への支援、小学生のまち探検の受け入れ等、双方向での協力体制が出来ています。</p> | <p><評価できる点> 「中川駅前活性化プロジェクト」の事務局を担い、近隣の公共施設、福祉施設、学校、地域活動団体等との連携体制を整え、地域連携の中心の役割を果たしています。自主事業でも「そうめん流し」(小学校おやじの会)、「小麦の学校」(障がい者施設、地域活動団)、「ヘルスチェック」(ケアプラザ)、「街の寺子屋」(寺子屋実行委員会)、「学習支援輩の会」(地域のボランティア)等、多くの事業を多様な地域の団体と連携し、実施しています。</p> <p><評価機関からの提案> ニュータウンの中の地域として開発当初とは社会環境、地域環境も変化し、地域住民の多様化も進展しています。環境変化を受け、現時点では、子育て世代、高齢者(特に団塊世代)への支援に注力しています。今後、多様な住民を特性毎にセグメンテーションして、主要なセグメント毎に目標を設定し、目指す姿を作り、環境変化に適合した連携に努めることが期待されます。</p> |
| II ・ 利用者サービスの向上 | <p>◇施設目標に「利用者ファースト」を挙げ、日頃から利用者目線の運営を目指し、気持ちの良い対応と居心地の良い空間であるため、どうあるべきかを常に意識したサービスを心がけています。利用者からの要望で実施した案件(インターネット予約の導入、駐車券の廃止、駐輪場屋根設置、麻雀用具購入、団体作品の展示、登録団体用掲示板の拡張、新規メンバー募集協力等)が多数あり、利用者から好評を得ています。</p> <p>◇自主事業では地域特性(若い世代が多い一方、ニュータウン開発初期に入居した住民の高齢化)を考慮し、高齢者には健康体操や初心者向けPC講座を、定年後の男性には活動のきっかけとなる講座を、また子育て世代には親子が触れ合える講座等を開催して多くの住民に参加いただいています。</p> <p>◇ロビー椅子とテーブルの増設、飲食コーナー拡張、コーヒー販売の開始、LED化による照度アップ等、居心地の良い空間作りに努めています。</p> | <p><評価できる点> 社会環境、地域環境変化を踏まえて重点課題を設定してサービス提供している点を評価します。中川駅周辺地域でのネットワークを生かした活動は地域住民へのサービス向上につながっている点を特に高く評価します。運営法人が区内3地区センターを運営している強みを生かし、3館共通の団体登録を開始し、1ヵ所の登録で3館の利用が可能になり、利用者の利便性が向上されました。3館での人材バンクの共通化、3館共同でのボランティア活動支援、共催事業実施等を行っています。</p> <p><評価機関からの提案> 3館をはじめ、協会の管理運営施設での人事交流、情報交換・共有を行っています。今後、さらに協会内部はもとより、外部からの情報を収集し、施設運営の参考にするのも良いと思われます。</p> |
| III ・ 施設・設備の維持管理 | <p>◇創立27年が経ち劣化は進んでいますが、気付いた不具合や点検時に指摘された箇所を早目に修繕し、重大な故障・事故を未然に防ぐことに努めています。元大工経験のあるスタッフを中心に小破は自営で行い、迅速で格安に修理することで利用者への不便と経費を最小限に抑えることができています。</p> <p>◇ボランティアやスタッフが定期的に芝生の手入れや植栽管理を行い、緑の多い豊かな環境を維持することができています。施設内で咲いた花は受け取りやトイレに飾り、気持ちよく利用者を迎える演出が来ています。</p> <p>◇毎月1回の業者による清掃に加え、スタッフが年間計画を立て、受付業務の空き時間を利用して、担当部屋の丁寧な清掃を行う特別清掃を実施しています。</p> <p>◇施設内の壁面・ショーケースに登録団体による作品を展示しています。季節に合った作品展示に協力していただき、団体だけでなく来館者からも喜ばれています。</p> | <p><評価できる点> 職員、スタッフ全員が一丸となり小さな努力を積み重ね日々施設の整備、美化に努めており、築年数27年でも「きれいで気持ちよく使える」と利用者からの評価されています。地域のボランティアが、自分たちが頻繁に利用する場所を自主的に清掃したり、花を活けたりしており、「地域みんなの施設」「自分たちの利用する施設」という気持ちに支えられて良好な維持管理がなされています。日頃から、自営で行える修繕はスタッフが言い、また技能の継承にも努めております。協会内で「なおし隊」として人材バンク登録を行っています。建物・設備・備品等の修繕、植栽、IT特殊業務、その他保全業務全般を得意とする人材を組織を通して活躍してもらい、きめ細やかな管理と経費削減に努めています。</p> |

| | 指定管理者 記述(400字以内) | 評価機関 記述(400字以内) |
|---------------|---|--|
| IV 緊急時対応 | <p>◇災害に備えて日頃から緊急時体制・対応を共有しています。震度5強の地震発生時にはそれぞれの被害状況が許す限り職員・スタッフ全員が初動班とし参集することを機会があるごとに確認しています。また火災発生に備えて、事務室内に自衛消防組織図を掲示し、その日の勤務者が一目で役割確認ができ迅速に対応できるよう工夫しています。</p> <p>◇夏期、空調設備がない体育室利用者には、小まめな水分補強と熱中症計による自己管理を呼びかけ、事故予防に努めています。また冬期に嘔吐があった場合、迅速で確実に除菌できるよう「ノロキット」を準備し、ノロウイルス感染の広がりを予防しています。</p> <p>◇H30年度には区役所ほか関連機関と連携し、当施設を避難場所と設定した帰宅困難者対策訓練を実施します。憂慮の事態に備え、我々が果たすべき役割を再確認する機会とし、訓練を通して出る様々な課題と経験を今後の対応に生かします。</p> | <p><評価できる点></p> <p>毎日の点検と整理整頓、専門スタッフ体制による継続的な点検表を使った点検・補修の仕組みがあり事故が発生しにくい管理運営をしています。緊急時の円滑な初動ができるように研修等を通じてスキルUPし、折につけ体制の実効性を確認されている点を評価します。</p> <p><評価機関からの提案></p> <p>現状の緊急時対応マニュアルは、ページ数が多いので災害発生時、事件や事故・火災が起こった時に該当するページを探す必要があり、実効性が懸念されます。緊急事態が発生し、通常ではない精神状態で使うためには災害、事件・事故・火災などの状況に応じて、色分けされたカード型の緊急時マニュアルとして常に事務所の目のつく場所に置くと良いと思われます。当該マニュアルを活用して避難訓練を行えば実効性が高まります。</p> |
| V 組織運営及び体制 | <p>◇管理運營業務、会計業務等は運営法人との相互けん制機能を持って適正に行っています。都筑区内14施設を運営する利点を生かし、毎月1回開催する館長会で都筑区全域の情報が共有できています。また連携事業の開催や相互支援(備品の貸し借り、講師紹介等)により、より充実した運営が出来ています。</p> <p>◇研修は外部研修(救急救命講座)、法人が実施する研修(窓口研修、新人研修)、内部研修(個人情報研修、人権研修、新人実地研修)、外部講師を招いて行う研修(防災訓練)等、内容によつて的確な方法で確実な実施をしています。</p> <p>◇週5日勤務の館長、副館長各1名に加え、週4日勤務の副館長1名とそれを補う事務スタッフで運営しています。ワークライフバランスを尊重した働き方が選択できるため、優秀な人材確保が可能です。また事務スタッフが運營業務に係ることで知識と技量が向上し、職員へのステップアップにも結び付いています。</p> | <p><評価できる点></p> <p>スタッフの運営参画意識を向上する運営が生きてます。区内3地区センターを運営する利点を生かし3館共通団体登録を開始し利用者の利便性向上と稼働率向上を図っています。法人内のつづきMYプラザが主催する「はあとdeボランティア」「STEP UP」に協力・共催し青少年ボランティアの支援を連携して行っています。民生委員などからの地域ニーズの収集、協力者情報の収集がイベント充実につながっています。</p> <p><評価機関からの提案></p> <p>改善計画は今年度の計画・目標の反映に検討の余地があります。H29年度自己評価表では、今後の取組欄の目標が定量的でない記載があります。目標実現に向けた具体的な改善策を記載されたい。あわせて達成度評価の根拠を記述すると良いでしょう。定量目標を設定し、目標達成までの手順と担当者名を選択し時間軸に配置すると実際の計画になります。</p> |
| VI その他 | <p>◇地域の子育て支援者・団体の協力を得て、多くの連携事業を実施し子育て支援ネットワークが構築されています。</p> <p>「わくわくワークショップ」H30年度16団体が協力 「街の寺子屋」寺子屋実行委員会 「学習支援 葦の会」地域ボランティア 「小麦の学校」障がい者施設、NPO 「そうめん流し」小学校おやじの会、公園愛護会 「木工教室」近隣企業 その他多数</p> <p>◇活力とにぎわい溢れるまちづくりに向け事業の連携や意見交換を重ねています。</p> <p>「シニアの男の生き方講座」区事業に協力 「中川活性化プロジェクト」「中川まちづくりプラン検討会」の開催と参加。</p> <p>◇2019年開催予定のラグビーワールドカップの周知活動としてセンターまつりでパネルの設置に協力しました。また2020年開催予定のオリンピック・パラリンピック盛り上げに向け、オリンピック競技「スポーツライミング」や「ボッチャ」の自主事業を計画しています。</p> | <p><評価できる点></p> <p>地域で子供を育てるというテーマを実現するために、地域の子育て問題点やニーズを民生委員等から収集し、地域団体の情報網等から高齢者のボランティア人材を発掘して事業化することでボランティアを育成し、その結果、高齢者の活動の場づくりが実現されています。貴施設は情報と人材の中継点＝HUBとしての機能を果たし、自主事業を通じて人が活動する場所を提供しています。この仕組みを作ったことを高く評価します。</p> <p><評価機関からの提案></p> <p>地域ニーズや解決策を引き出す方法として、更なるアンケートの活用をお勧めします。対象となる層(勤労主婦、高齢退職者等)を質問で絞り込んで、絞り込んだ層に対して質問をすることで、対象となる層の問題や課題を抽出することもできます。</p> |

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

※地区センター委員会等以外で、地域住民や自治会町内会と情報交換を行う機会を設けているかを確認する。また、区内のどのような関係機関・施設と連携し、どの程度の頻度で、どのような情報交換を行い、施設の運営改善に結び付けているのかを確認する。

| 指定管理者 記述 | 評価機関 記述 |
|--|---|
| <p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>◇「中川駅前活性化プロジェクト」の事務局として年に3～4回情報交換会開催を呼びかけています。区、公共施設、大学、商店街、地域活動団体等が情報交換や相互支援しながら中川の活性化を目的に連携しています。「留学生カフェ」「ハロウィンウォーク」「新春餅つき大会」等、多くの事業で共催、協力しています。</p> <p>◇「わくわくワークショップ」を地区センター主催で開催しています。区、小学校おやじの会、青少年指導員、公園愛護会、地域活動団体等が地域で子どもを育てることを目的に様々なワークショップを開催します。まつり終了後、ネットワーク作りの場として交流会を開催し、各団体が活動報告や情報交換をしています。</p> <p>◇「中川まちづくりプラン」では地域活動団体、町内会、公園愛護会、大学等が集まり、ハード面から街の課題を検討し区と協議を重ねています。</p> <p>◇年2回、「寺子屋実行委員会」を開催し寺子屋の実施について検討しています。</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>地区センター委員会開催状況、利用者会議開催状況、自主事業報告書、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>地区センター員会には、周辺地域からの参加者が積極的に発言しています。センターの運営だけでなく街の課題にも取り組んでおり、地域活動のハブを目指しています。「中川駅前活性化プロジェクト」の事務局として、連携の中心として活動しています。センターでは連携団体と自主事業、ワークショップの共催を行っています。現時点の地域課題を①子育て世代、②団塊世代、③中高生の学習、支援としてとらえて注力しています。</p> |

(2) 地区センター委員会等

①利用者の要望の反映、施設管理運営の意見具申、自主事業の企画及び実施等について審議するために、各施設の運営に関する委員会を開催しているか？

※議事録により確認する。

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない | <input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない |
| 評価機関 記述 | |
| <p><開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> | |
| <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>年に2回開催しています。地区センター委員は、町内会長、小中学校校長、PTA会長、保健活動推進員、青少年指導員、子ども会代表等、地域の特性を考慮した委員で構成されており、委員会で事業報告、事業計画を説明し、運営に関する意見を伺って、意見交換しています。</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 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)> 地区センター委員会開催状況、ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 施設からの報告だけでなく、地区センター委員からの質疑応答に十分な時間を取り、意見交換し、意見を課題としてとらえ、前向きに検討しています。 | |

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当 | <input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当 |
| 評価機関 記述 | |
| <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 地区センター委員会開催状況、自主事業計画・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)> 地区センター委員会での意見を基に課題を発掘し、内部で検討し、運営に反映しています。今年度は、人気のある講座(麻雀、PC・スマホ教室、韓国料理等)のリポートによる利用者数増加や電力供給会社の見直し、新刊図書を取り置き期間を1週間から4日に変更等を行いました。 | |

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

| 評価機関 記述 |
|---|
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 近隣の公共施設、福祉施設、学校、地域団体、民生委員等と連携体制が整っています。自主事業でも「そうめん流し」(小学校おやじの会)、「小麦の学校」(障がい者施設、NPO)、「ヘルスチェック」(ケアプラザ)、「木工教室」(近隣木工所)、「街の寺子屋」(寺子屋実行委員会)、「学習支援 葦の会」(地域ボランティア)等、多くの事業を連携で実施しています。 <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)> 港北ニュータウンの中では比較的早く開発された地域です。開発当初とは社会環境、地域環境も変化しており、地域住民の多様化も進展しています。環境変化を踏まえて、現時点では、子育て世代、高齢者(特に団塊世代)への支援に注力しています。今後、多様な住民を特性毎にセグメンテーションして、セグメント毎に目標を設定することも必要かと思われれます。 |

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 checked="" type="checkbox"/> 開催している |
| <input type="checkbox"/> 開催していない | <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)> 年に1回開催し、毎年約30～40団体(今年度は79団体)の出席があります。前年度の事業報告、利用者アンケート(集計と改善等の結果報告)、質疑応答等を、また今年度の事業計画説明では、自主事業の予定、センターまつり参加についての説明、工事予定や修繕内容等、利用者に係る点を中心に十分な時間を取って理解していただけるよう努めています。</p> | |

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 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)> 利用者会議開催状況、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)> 会場のレイアウトをお互いの顔が見えるよう座談会風にするなど、話しやすく意見が出しやすい工夫をしています。メンバー同士の意見交換も含め質疑応答の時間を充分に取り、課題の抽出に努めています。現状の出席者はサークル代表が多く、サークルの運営やセンターまつりに関することが中心となっています。個人利用者からは会話やアンケート、ご意見箱等で意見・要望の収集に努めています。</p> | |

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)> 利用者会議開催状況、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)> メンバーが少なくなったので新規加入を呼びかけて欲しいという要望に対し、センターだより「サークル紹介」コーナーへの掲載や登録団体用掲示板の拡張でメンバー募集に協力しました。また自分達の作品を展示したいという要望には、壁面やショーケースを確保し季節に応じた作品展示を行い、展示団体だけでなく来館者からも好評をいただいています。 | |

(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 type="checkbox"/> 実施していない |
| 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)> 年1回12月～1月頃、約500部配布(400部回収)、大きな事案の場合は別途詳細にアンケートを実施しています。 <実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> アンケート実施期間には登録団体一覧表を利用して呼びかけ、より多くの方からアンケートを回収する様に努めています。個人の利用者にも受付で声掛けをしています。手渡しで返すことに抵抗があることも考え、返却の箱も用意しています。大人と異なる視点を持つ小学生(12.9%)、中学生(6.8%)の利用も多いのですが、アンケートの回答は多くありません。小中学生専用のアンケート項目を作っても良いと思われまます。 | |

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)> アンケート結果をまとめた資料をスタッフ会議などで全員が確認しています。定性回答によるニーズキャッチ、定量回答による分析と課題抽出を行い、直ぐにできることは即対応し、改善案を提出するよう努めています。今後、事業のアンケートでは参加経験者だけを対象にした質問に変更し、参加未経験者については、参加したいイベントを聞くなど、対象者属性毎に質問を分けた分析にすると、より効果的に課題発見ができると思われます。 | |

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)> ニーズ対応費使途一覧、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)> 利用者からの意見には、運営法人とも一緒になって検討し、取り組んでいます。その結果、インターネット予約への強い要望に、区・運営法人と協議を重ね、平成30年から導入が実現しました。長年の駐輪場屋根設置希望に対し、区と協議し、可動式屋根を取り付けました。アンケートでの少数意見でも検討しています。例として体育室の補助ネット・麻雀セット・体育室の大型扇風機・暖房用電熱ストーブ等を実現しました。 | |

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとりやすい場所に掲示しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 公表している | <input checked="" type="checkbox"/> 公表している |
| <input type="checkbox"/> 公表していない | <input type="checkbox"/> 公表していない |
| <input type="checkbox"/> 非該当 | <input type="checkbox"/> 非該当 |
| 評価機関 記述 | |
| <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場掲示物、年度事業報告書、アンケート</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>利用者会で報告するとともに、階段踊場の目に留まりやすい掲示板に掲示し公表しています。ホームページでの公表は平成31年度からの実施を目標に準備中です。</p> | |

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している | <input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している |
| <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある | <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある |
| <input type="checkbox"/> 情報提供していない | <input type="checkbox"/> 情報提供していない |
| 評価機関 記述 | |
| <p><一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「市民の提案」のポスターは1階入口に掲示し、受付カウンター上、目に止まりやすい所に封書を置いています。指定管理者名を明記したポスターも1階2カ所の掲示板で表示しています。</p> | |

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

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 設置している | <input 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>ご意見箱を2カ所に設置(1階入口すぐ・2階ロビの目に留まりやすい場所)</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>ご意見箱設置の他に、部屋利用の都度、記入していただく報告書に「要望記入欄」を設け、利用者が意見・要望を出しやすく、また直ぐに気付けるようにしています。</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、苦情受付体制図、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>対応職員が「苦情等対応報告書」を作成し、施設内での共有のみならず区役所・運営法人に報告しています。イベント・自主事業でのアンケート結果の内容は講師にも情報を提供し、改善に活用しています。</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>入口の掲示板にて掲示しています。</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>苦情受付体制図を作成し目に留まりやすい場所に掲示しています。</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 | |
| <p><記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>年間を通して苦情の件数はあまりありません。苦情に至らないものでも、特記事項として職員は業務日誌に記録します。苦情の場合には対応職員がその内容を詳細に記入した苦情対応報告書を作成します。業務日誌を全員で見る仕組みがあり、苦情等は情報共有されます。事故発生状況及び対応状況報告を協会のシステム(サイボウズ)を利用して共通フォルダーに保管し、各施設でも見れるようにするとヒヤリハット集の自動更新となります。</p> | |

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している | <input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している |
| <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない | <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない |
| <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない | <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない |
| <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない | <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない |
| 評価機関 記述 | |
| <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>業務日誌、事故発生状況及び対応状況報告、ヒアリング</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>スタッフ会議で必ず事案にあげ、対応策を検討します。改善や見直しの徹底、また対応が難しいことは丁寧な説明で理解していただくよう努めています。また、地区センター内のみで解決できないものは区役所・運営法人と連絡をとり対応を協議しています。今後、ヒヤリハット集を目指してグループウェアの導入、ドロップボックスを活用した他施設との情報共有を検討すると良いと思われま。</p> | |

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 公表している | <input checked="" type="checkbox"/> 公表している |
| <input type="checkbox"/> 公表していない | <input type="checkbox"/> 公表していない |
| <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない | <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない |
| 評価機関 記述 | |
| <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、ヒアリング</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「意見・要望の回答」を作成し、いただいた意見に関して、出来る・出来ないを問わず全て理由も表記し、入口横・階段踊場の目に留まりやすい2カ所の掲示板で公表しています。</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>◇利用案内を目に留まりやすい受付カウンターに置き、受付スタッフが初めての来館者にすぐに対応できるようにしています。団体の初回登録の際は必ず職員がヒアリングし、施設内容・利用方法などを丁寧に説明しています。また子ども用パンフレットを作成し、小学校のまち探検などに活用しています。</p> <p>◇利用方法に変更が生じた場合、全団体に変更内容が書かれた資料を郵送の上、利用者説明会・ホームページ・センターだより(地区にも回覧)・館内掲示などで周知を徹底しています。</p> <p>◇平成30年にホームページを刷新し、施設内容や利用方法についての情報が簡単に今まで以上に分かりやすく入手できるようになりました。</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>利用案内(印刷物)、HP</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>事業では企画段階で「各世代に対応すること」、申し込み時点では「公平で公正に行う」を基に基準を作成し、「子ども用パンフレット」を作成しました。インターネット申し込みの切り替えでは、「納得いくように説明」しています。スタッフの語学能力を活かして外国人にも円滑に対応しています。今後、さらに利便性を高めるよう外国語による施設案内情報の提供(利用案内、パンフレット等)も検討ください。</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>利用者自身が直ぐに手に取れる場所に置き、新規団体には職員・スタッフが直ぐに手渡せるようセットして準備しています。誰もがわかるように子ども用パンフレットを作成している点を評価します。今後、状況によっては外国語版の利用案内も必要かと思えます。</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>誰でもが手に取り閲覧出来るよう、ロビーにファイルを置いています。</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)> HP、利用案内</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)> インターネット予約で原則は抽選ですが、稼働状況に合わせた工夫をしています。・部屋予約は抽選後、空いているところは先着順です。自主事業の募集は先着順です。(窓口来館者優先・電話は1時間後より受付)・駐車場は部屋利用団体に1台優先、あとは先着順 ・体育室個人利用は30分交替(多い場合はじゃんけん) ・備品貸出は予約時に数の制限を決め1団体が占領使用にならないよう配慮しています。</p> | |

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

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している | <input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している |
| <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない | <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない |
| <input type="checkbox"/> 研修を実施していない | <input type="checkbox"/> 研修を実施していない |
| 評価機関 記述 | |
| <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 年間研修計画表</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)> 毎年、課題を変えて1回/年職員・スタッフ全員行っています。平成28年は隣接する障がい者施設から講師を招き「障がい者との共生」、平成29年「高齢者・認知症利用者の対応」、平成30年「外国人との共生」など身近なテーマを取り上げ、話を聞くだけでなく、ワークショップ形式で考え日々の業務に生かすための研修を行っています。今後、避難訓練で職員が車いすで移動する等障がい者になったつもりでの訓練を入れると良いでしょう。</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)> 自主事業計画書、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)></p> <p>応募時計画書に明記された区分を踏まえて事業を大項目(成人・高齢者支援、子育て支援、青少年支援、その他イベント)、中項目(健康増進、生涯学習、季節・歳時、連携・交流、課題解決等)、小項目(語学、音楽、文学・歴史、料理、科学、その他)に分類し、方針、地域特性、要望、部屋の稼働率向上・採算性等を考慮し企画しています。</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をしたにもかか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>平成29年度、「手話&ステップ」を計画し、PRしたにもかかわらず参加者が集まらなかったため区と協議のうえ中止しました。ニーズの他に、PRチャンネルとターゲット顧客の不一致、日程時間帯が対象顧客と合わない、ターゲット顧客が実際には居ないなど、多様な原因が考えられます。どのような顧客層が来客したかを確認し、中心となる対象顧客を想定した上で企画することが集客率向上に寄与すると思われま。</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>様々な方法(広報紙、HP、センターだより、館内掲示等)でPRし、ほぼ計画書通り、実施しています。申込者が少ない場合は、連絡の上、講座中止のこともあります。逆に多い場合には開催回数を増やし、要望が高い場合には追加しています。実績を加味して事業内容を改善しています。事業企画書に目的、内容に加えて事業評価基準(事業目的達成度、利用者評価、採算性等)を設け、事業評価すると評価しやすくなります。</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 type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設) | <input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている <input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設) |
| 評価機関 記述 | |
| <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング <利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 要望を聞き取り、リサイクル本を購入する等、本の充実を図るよう努めています。貸出予約を受け付け、希望図書返却時に優先貸出を行ない、利便性を図っています。図書ボランティアの協力では図書の補修を行っています。スタッフの「オススメ本」コーナーは、「古くても良い本」への利用者の関心を高めて貸出しに効果を挙げたことは特筆されます。夏休み期間中は図書スタンプラリーを実施し、子どもたちの読書推進を行っています。 | |

(7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

| 指定管理者 記述 | 評価機関 記述 |
|--|---|
| <施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)> ◇年4回センターだよりを1500部発行し、近隣の町内会・自治会への回覧と館内・区役所で配架しています。ホームページにも掲載しています。 ◇区の広報紙には(紙面の許す限り)自主事業案内を掲載し、近隣住民のみならず都筑区全域から利用していただけるよう、情報提供に努めています。 ◇ホームページは平成30年、アクセシビリティを考慮し、より見やすく改修しました。写真や画像を取り込み、分かりやすだけでなく見て楽しい情報提供を心がけています。 ◇毎月「講座等カレンダー」を作成し自主事業の実施日や申込み開始日が一目で分かるように掲示しています。 ◇「中川駅前活性化プロジェクト」メンバーによるイベントカレンダーを毎月発行し、駅周辺で行われる様々な活動や講座を紹介しています。イベントカレンダーは駅前の掲示板を始め、各施設の掲示板、地域活動団体HPに掲載されています。 | <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)> センターだより、HP、市報、ヒアリング、HP(ぐるっと緑道、I Love つづき) <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)> 地域連携を重視して、「中川駅前活性化プロジェクトメンバー」の活動を紹介し、地域の街づくりの関連するNPO(ぐるっと緑道、I Love つづき等)やボランティア団体とも連携して互いの広報活動をして、広報の面からも中川の駅周辺の街づくりに貢献しています。 |

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

| 指定管理者 記述 | 評価機関 記述 |
|---|--|
| <p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>「みどりと笑顔とふれあい」を施設のキャッチコピーとし、笑顔で気持ちの良い挨拶と親しみの中にも節度ある対応を心がけています。全員が必ず名札を着用し、利用者が声掛けしやすくしています。新人スタッフは3か月間「新人研修中」のバッジをつけ、利用者に理解を求めています。業務の際はミスを予防するため、必ずメモを取り、その内容を繰り返し確認することを徹底しています。年1回運営法人が実施する窓口研修は運営する14施設合同で行われ、スタッフ全員が参加できるよう日程、開催場所を設定しています。ワークショップを実施し、自分の務める施設の特徴を理解し、改めて窓口業務の心得を自ら考える機会にしています。特に高齢者・子どもに対しては分かりやすく大きな声ではっきりと、また外国人には英語ややさしい日本語に身振り手振りを加え、根気よく丁寧に説明するように努めています。</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><評価で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>「みどりと笑顔とふれあい」の施設を目指し、新入社員教育、窓口研修、人権研修での「高齢者・認知症利用者への対応」と充実した研修を行っています。業務マニュアルの整備、業務日誌への記録、メモなど円滑な対応の基盤を整備してコミュニケーションし、スタッフの対応への満足が63%の高アンケート結果です。外国人に対するコミュニケーションも良好です。今後、外国人の増加に向け、自動翻訳機導入も検討課題と思われれます。</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>◇平成29年度、利用者数は前年度比3%減ですが、部屋の稼働率は1.3%増、部屋利用料収入3%増となっています。要因としては近隣区の地区センターのインターネット予約導入に伴い、サークル団体の利用減少と空き部屋が利用できる個人利用の増加による一部屋あたりの利用人数減が一因だと考えています。若い住民が多くスマホやパソコン利用者の利便性向上に向け、平成30年11月からのインターネット予約を開始し、利用者数回復を目指しています。</p> <p>◇部屋利用の際、利用許可書の提示を不要とし利便性を向上しました。</p> <p>◇利用者の声により駐車場利用時に発行する駐車券を廃止し、管理の見直しを実施しました。駐車場と受付を何度も行き来する必要がなくなり、とても便利になったと好評です。</p> <p>◇高齢化が進む地域性を考慮し、退職後の男性の居場所作りを目的に「紳士の麻雀」「男の居場所作り」等の講座を企画・実施しています。</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>料理室(10.6%)、和室(32.2、36%)の利用率が低いことや利用者数の減など、定量的な指標での改善点が見受けられます。一方、1. 体操系、2. 赤ちゃん系、3. IT系、4. 親子間帰依、5. 運動関係等人気の高い事業が多くあります。時間帯別、年齢別、性別、高齢者男女など対象を層別に分類した分析を行って、高人気事業を低利用率の部屋で開催するなど、利用率向上の継続検討を期待しています。</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>社会環境、地域環境変化を踏まえて重点課題を設定してサービス提供している点を評価します。現時点では、子育て世代へに支援、退職後の男性の利用促進、中高生の学習支援を重点課題としています。駐車場の利用方法改善、退職後の男性向け講座開催、インターネット予約導入等利用者の声を検討し、対応している点は評価されます。</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)>

社会環境、地域環境変化を踏まえて重点課題を設定してサービス提供している点を評価します。中川駅周辺地域でのネットワークを生かした活動は地域住民へのサービス向上につながっている点は特に高く評価します。運営法人が区内3地区センターを運営している強みを生かし、3館共通の団体登録を開始し、1カ所の登録で3館の利用が可能になり、利用者の利便性が向上されました。

<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)>

3館を運営する強みを活かした取り組みの拡充を期待します。現状では3館での人材バンク制度等で効果を上げています。3館をはじめ、協会の管理運営施設での人事交流、情報交換・共有を行っています。今後、さらに協会内部はもとより、外部からの情報を収集し、施設運営の参考にするのも良いと思われます。

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)> | |
| 協定書に基づく業務の遂行は最低の義務として、年間業務計画書を作成して確実に行っていきます。委託業務については保守点検実施時は、必ず職員が立ち会い、保守点検業務の遂行を確認しています。その他職員による開館・閉館時点検は、必要な箇所はダブルチェックで確認したのち点検実施表に記入しています。 | |

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)> | |
| 年間計画表に基づいて毎月1回の契約業者による全館清掃を実施しています。実施時には清掃状態を職員が立ち会って確認しています。また、美化スタッフ(専任の清掃スタッフ1名×2チーム)による日常清掃に加えて日々の清掃ではなかなか手が届かない箇所(料理室、スリッパの裏、座布団カバーの洗濯等)を、年間計画を立ててをスタッフ全員が参加して実施し、漏れのない清掃体制となっています。 | |

(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>全ての備品は「備品台帳 I (市所有備品)・II (指定管理者所有備品)」と区分して管理しています。購入時には購入日を明記したシールを貼付し、購入時と廃棄時に漏れの無いように管理しています。</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>冷蔵庫、キッチンワゴン、ガス炊飯器について確認しました。前述の備品台帳とデータによる管理では、経年劣化、または破損などで廃棄する場合もその日付を記載しているので、備品の個数が常に把握できるようにしてあります。</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>毎日の館内清掃業務時に備品の設置状況も業務の一環としてチェックリストを用いて点検しています。そのため備品の破損、劣化等を早期発見できます。また、利用者が実際取り扱い、その際にけがをしそうなもの(例:卓球台や折りたたみ長机など)の取り扱いに関する注意喚起に努めています。幼児が利用するプレイルームでは、玩具を口に入れる事による衛生面での懸念や窒息の事故防止の為、玩具選定に注意し、消毒も実施しています。</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)> ゴミの分別を徹底的に行っています。自動販売機の容器は業者が回収しています。回収前にゴミ容器が一杯になると、美化スタッフがまとめてきれいな環境を保っています。利用者にはゴミの持ち帰りをお願いしており、放置ゴミのないように受付で適宜声掛けをしています。周辺の植栽は年に1回造園業者に委託して整備していますが、加えて、以前在籍していた美化スタッフがボランティアで管理しており、良好な状態となっています。 | |

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)> 横浜市のルート回収の年間スケジュールに則って、分別ごみの種類ごとのとりまとめのスケジュールを作成し、担当を決めて実施しています。ゴミの日だけでなく、そのゴミを準備する日も当番のスタッフが確認しながら行い、漏れがないようにしています。また、植栽選定時のゴミは公園愛護会と連携し、たい肥化しています。 | |

(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>当館では、日頃よりスタッフが自主的に施設の美化に取り組んでいます。例えば、トイレ、受付、ロビーに四季折々の花を飾り、利用者に喜ばれていますし、外周は定期的に植栽管理をし、庭の緑を常にきれいに保っています。部屋を利用する利用者が使う清掃用品も、雑巾をこまめに漂白するなどし、気持ちよく清掃して頂けるような心配りをしています。各所には手の消毒ができるようアルコール消毒液を設置し、トイレの洗面台には汚れをすぐ拭きとれるよう小さな台拭きを常置しているので、利用者も自発的に環境美化に協力して頂けるようにしています。また、修理、DIYが出来るスタッフがいる為、設備の小破に対しては業者に頼まず自営で補修、修理が出来ることが多く、水回りや電気関係などの不具合にたいしても迅速に修理しています。</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><評価で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>スタッフは「みんなの居場所」と認識し、利用者には「自分たちの利用する施設」の雰囲気があります。スタッフの自主的な取り組みに加えて地域のボランティア自分たちが利用する場所を自主的に清掃し、花を活けたりする取り組みができています。施設の外周には草花があり、スタッフとボランティアとで維持管理しています。美化および修理・DIY専任スタッフがいて小修繕を内製化して経費削減に効果を挙げています。</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>職員、スタッフ全員が一丸となり小さな努力を積み重ね日々施設の整備、美化に努めています。その成果で築年数27年でも「きれいで気持ちよく使える」と利用者からの声を頂いています。地域のボランティアが、自分たちが頻繁に利用する場所を自主的に清掃したり、花を活けたりしています。利用者の「自分たちの利用する施設」という気持ちに支えられているところは当館の特筆すべき点ともいえます。</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>「地域みんなの施設」「自分たちの利用する施設」の気持ちに支えられてスタッフの努力、ボランティア等の協力を得て良好な維持管理がなされています。</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 | |
| <作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |
| 緊急時のマニュアルは常に手に取れる所に保管し、保管場所に関しては職員へ周知されています。また、当日の勤務者を「自衛消防組織」の担当者とし、勤務者と緊急時の役割をボードに表示しています。ボードは事務所の誰もが見ることができる場所に掲示されているので緊急事態発生時の初動に遅滞ない体制です。 | |

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している | <input 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 | |
| <警備の内容についてチェック又は記述して下さい。> | |
| 機械警備 <input checked="" type="checkbox"/> 備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:) | |
| <協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |
| 専門の警備業者と年間契約を締結し、防犯点検を委託しています。また、毎日の業務においても点検表を使いエレベータの非常ボタンの点検は必須項目とし、その他監視盤の警報表示時の迅速な報告と復旧対応に努めています。上述の動作に遅滞なく取り組めるよう、各業者の連絡先のリストを事務所の目に付く場所に掲示し、職員への周知徹底を行っています。 | |

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している | <input 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)> 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>玄関鍵の所有者はリストアップし、そのリストは区役所、運営法人も保管しています。各部屋、各所の鍵は本体とその保管場所の両方に場所の名前を明記することによって間違いや紛失を防止できています。日常業務でスタッフが使用する鍵は個別化されており、他の部屋との兼用にはなっていないので、防犯の観点でも安全性が保たれています。</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>1日を通して定期的な内外周のチェックを行っています(開館前、朝、昼、夕、閉館後)。些細な異変、常態との差異を点検実施表に記録し、必要に応じて職員に報告や情報共有を行っています。スタッフとの連携により、発見時のみならず、その後も異常が無かったか経過観察を心掛けています。不審者・不審物の館内侵入の脅威に対しては、最寄交番の協力を得て、巡査の巡回が行われており、地域と連携した防犯体制があります。</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 | |
| <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><評価で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>些細な異変、常態との差異を点検実施表に記録、必要に応じて業務日誌に記入するなどして職員に報告や情報共有を行っています。スタッフとの連携により、発見時のみならずその後も異常が無かったか経過把握も欠かさぬよう心掛けています。</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><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>他施設で発生した事故等の事例をまとめた、「ヒヤリ・ハット事例(横浜市館長会で作成)」を職員に配布し、対応策をスタッフに閲覧し予防に努めています。事故の防止策については具体的な事例発生時、毎月行われるスタッフミーティングで議案にし、防止策を話し合っています。</p> | |

(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)

※AEDの操作研修をはじめとした体調急変時等の事故対応をテーマとした研修を全ての職員に対して行っているかを確認する。

なお、研修でなくとも、スタッフミーティングの中で事故対応をテーマとして職員同士で勉強会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><施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> 設置 <input checked="" type="checkbox"/> いる <input type="checkbox"/> 設置していない</p> <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)> 全ての職員に対して普通救命講習受講を義務付けています。</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)> 消防署の協力で行う救命講習受講により、AEDの取り扱い法を習得しています。毎月のスタッフ会議において、夏期の熱中症に対する患者への対応策を話しあい、必要な物を購入しています。食中毒やノロウイルス流行時には、患者らしき利用者の嘔吐等の処理のために必要な薬剤や用具一式「ノロキット」を用意したうえで、対応策を話し合っています。</p> | |

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

※連絡網や連絡先が事務室内に掲示され(もしくは各職員に配布され)、だれもが迅速に連絡できるよう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"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない | <input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない |
| 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)> 緊急時体制図、ヒアリング</p> <p><体制を確保していない場合は、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)> 平日・休日両日の緊急時にも対応できるよう、連絡先については勤務先だけでなく、担当者が休日の時の連絡先も把握しています。尚、これらの連絡先は館外秘の緊急時のみのものである旨の確認もしています。</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 | |
| <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>危機管理マニュアルを作成し、毎年更新しています。</p> | |

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 実施している | <input checked="" type="checkbox"/> 実施している |
| <input type="checkbox"/> 実施していない | <input type="checkbox"/> 実施していない |
| 評価機関 記述 | |
| <p><実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>避難訓練を年2回以上実施しています。うち1回は消防署の指導の元、通報・避難誘導・初期消火訓練を実機を使った体験としています。また状況が許す限り利用者にも参加を呼びかけ、火災報知器発報、避難誘導を体験しています。</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>区役所、消防署、交通局等及び近隣施設と連携し、帰宅困難者対策訓練を実施しており、非常時に対応できるような体制を整えています。スタッフの多くが地域住民であることから、自他を含めて地域を守る意識があります。各スタッフは個々の家庭の安全確保を前提としています。スタッフの数が少ないことを踏まえて個々に役割を分担するのではなく「全員が初動班」という意識を持って緊急時に対応しています。</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>現状の緊急時対応マニュアルは、ページ数が多いので災害発生時、事件や事故・火災が起こった時に該当するページを探す必要があり、実効性が懸念されます。緊急事態が発生し、通常ではない精神状態で使うためには災害、事件・事故・火災などの状況に応じて、色分けされたカード型の緊急時マニュアルとして常に事務所の目のつく場所に置くの良いと思われます。当該マニュアルを活用して避難訓練を行えば実効性が高まります。</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 | |
| <p><協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>協定書を満たす人員体制をとっています。その中でスタッフの業務担当制をとって効率化を図っています。出勤簿とクラウドサービスウェア(サイボウズ)を活用して職員間で出勤を相互管理しています。</p> | |

②協定書等のおおりに開館しているか？

※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。

※指定管理者の責に抛らない場合の休館に関しては評価対象とせず、協定書等のおおりに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"/> 協定書等のおおりに開館している | <input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館している |
| <input type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館していない | <input type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館していない |
| 評価機関 記述 | |
| <p><協定書等のおおりに開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>協定書通り開館しています。エレベーター改修工事に伴う臨時休館日には、区に申請書提出の上、約半年前からセンター委員会や利用者会で案内し、館内掲示、ホームページ、センターだよりで周知を図りました。</p> | |

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 公表している | <input checked="" type="checkbox"/> 公表している |
| <input type="checkbox"/> 公表していない | <input type="checkbox"/> 公表していない |
| 評価機関 記述 | |
| <p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>閲覧用ファイル準備、都筑区のホームページに掲載</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>館内に閲覧用ファイルを用意し、誰もが自由に手に取り見られるようにしています。他に区のHPでも閲覧しています。</p> | |

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない | <input 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"/> 作成しているが不備がある |
| <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><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)></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)> 年初に必要な項目を記載した年度計画を作成し、それに基づき確実に実施しています。また都度必要だと思われる研修を追加で実施します。2年前から他の勤務時間帯を経験し館全体の流れを知るための「他シフト研修」を、また今年度はweb予約開始に当たって「新予約システム研修」をスタッフ全員に実施しました。「他シフト研修」により、立場の違う他シフトの状況把握、客観的な見方ができる土壌ができ、業務改善に繋がっています。</p> | |

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 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(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 30年度館長会議・研修計画、ヒアリング</p> <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)> ◇テーマ:個人情報保護、接遇、人権、防災、危機管理、救急救命 対象: 全員 ◇テーマ:業務技量の向上、人材教育 対象:当該スタッフ</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)> 研修については運営法人が管理しており、実施報告書、出席者名簿、感想文、受講証コピーの提出等で確実に受講を把握しています。接遇研修に窓口と高齢者および認知症患者への対応研修があります。高齢化が進む中、認知症患者への対応は困難性が高く専門性も求められるとともに対応力の必要性はますます高くなっていくものと思われます。現場の状況に応じた研修メニューを選択していることを評価します。</p> | |

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>◇全ての研修は勤務とみなし有給で、また交通費、研修費が必要な場合は全額を支給しています。研修の実施案内と参加申し込みは事務室内の掲示板、スタッフ会議、業務日誌で職員・スタッフ全員に周知しています。</p> <p>◇窓口研修は、同じ研修を場所と時間を変えて3回実施し、全員が自分の都合に合わせて確実に参加できるようにしています。</p> <p>◇人権研修は受講後、全員が感想文を提出しているため、高い意識を持って研修に臨んでいます。</p> <p>◇救急救命研修は3年に一度、全員が受講・再受講し、受講カードのコピー提出でもれがないように受講を確認しています。</p> <p>◇防災訓練は年2回実施しています。消防署による実地訓練を実施する場合は、休館日に実施し、非常ベルを鳴らした上で避難誘導訓練を実施したり、駐車場での消火器使用訓練を実習したりして、全員が非常時に落ち着いて対応できるよう経験を積み、確実な知識・技量習得に努めています。</p> | <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>事業計画書、事業報告書、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>窓口研修等では同じ研修を複数回行い受講者の都合に合わせている点、防災訓練は年2回実施し、そのうち1回は消防署による現実に近い状況での実地訓練を実施している点、全員に3年に1度の救命救急研修を義務付けて対応力を維持している点、人権研修は全員に感想文を提出させ、研修内容の浸透を図っている点等、さらに次世代リーダー会議、ファシリテーション研修など組織力向上の研修も行っており、高く評価できます。</p> |

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <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</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>研修資料の回覧、感想文の提出やスタッフ会議での研修内容、感想の発表等で全員が情報共有できるようにしています。</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)> | |
| 新任スタッフ全員にスタッフマニュアルを配布し、地区センター利用要綱、受付業務、施設管理業務等の知識習得に活用しています。また勤務時間帯別業務マニュアルを作成し、シフト毎に行う細かい作業手順や注意事項等を明記し業務に活用しています。新任スタッフ研修は基本的な職員の在り方から現場業務まで充実した内容です。 | |

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)> |
| ◇全員参加の毎月のスタッフ会議や業務日誌、事務室内掲示板で情報共有を図り、全員が同一の知識と情報を持って業務にあたるようにしています。 ◇スタッフ会議ではシフト毎にグループで座り、グループごとに話し合う時間をとり、全員が話しやすい雰囲気の中で意見やシフト毎の課題、対応策を出せるよう工夫しています。 ◇自主事業情報は全員に配布する「講座等スケジュール」、情報ファイル、ホワイトボード等で情報を共有し、利用者に最新で正確な情報を提供できるように努めています。 ◇職員は人事や個人情報、運営に関する情報などをパソコン内の連絡ノートで共有しています。また協会内で使用するサイボウズで、交流協会内の情報を共有できるシステムを確保しています。 ◇全員が年度当初、運営目標・個人目標・具体的な取り組みを設定した目標シートを作成し、年2回館長との面談を実施して、振り返りと更なる向上をめざす機会としています。 | ヒアリング、資料確認 <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)> |
| | 昇進制度があり、スタッフのモチベーション向上になっています。自主事業の企画を任すなど、スタッフは運営への参加画意識を持つ取り組みをしています。目標管理制度が導入されており、年2回の進捗状況の確認、毎月のスタッフミーティングでの課題発表等、スタッフのモラル(組織目標に一致した動機付け)向上のための仕組みが充実しています。 |

(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)> | |
| パスワードの6カ月以内の更新や無線LANの禁止等、個人情報保護規程を明記し、適正な使用の周知と徹底に努めています。年1回、個人情報保護に関する自己評価を実施し、運営法人内部での相互管理を徹底しています。 | |

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない | <input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない |
| 評価機関 記述 | |
| <明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |
| 個人情報保護方針ならびに管理責任者を事務局長と明記し、ロビー内の利用者の目に留まるところに掲示しています。 | |

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 | |
| <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1回、スタッフ会議開催と同時に個人情報保護研修を実施し全員が受講しています。また受講者名簿を運営法人に提出し確実な受講を確認しています。 | |

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている | <input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている |
| <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない | <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない |
| <input type="checkbox"/> 取っていない | <input type="checkbox"/> 取っていない |
| 評価機関 記述 | |
| <p><一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>法人の個人情報保護規程に基づき、全員が毎年、個人情報保護に関する誓約書を提出しています。</p> | |

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している | <input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している |
| <input type="checkbox"/> 適切に収集していない | <input type="checkbox"/> 適切に収集していない |
| 評価機関 記述 | |
| <p><適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>目的により必要最小限の個人情報収集に留めています。利用者への案内チラシ、団体登録票、利用申込票、図書カード申込書等に個人情報取扱いについて規定・法令順守する旨を明記しています。個人情報収集時の最近更新された書類に、収集目的が明記されていないものがありました。個人情報収集に関する書類については落ちなく確実に収集目的を明示して個人情報収集目的の通知忘れやトラブル発生を防止してください。</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>個人情報を取得する際、チラシや団体登録票、利用申込書、図書カード申込書に個人情報の取り扱いについて適正にする旨を明記しています。情報開示を許可した利用者情報も、必ず窓口で対面の上、取扱いには気をつけていただくよう注意喚起した上で提供しています。</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 checked="" 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)> PCはユーザーID毎にパスワードでアクセス権を設定し、離席時にはスクリーンセーバーで管理しています。個人情報が含まれる書類は全て施錠できる棚で保管。法人内規定による保管期間は、施錠できる場所で保管し、期間終了後は処理業者に依頼し、適切な書類融解処理を行っています。書類を5年以上間保存しているものについては情報流出のリスクを低減するために必要最低期間の保存に見直されるとよいと思います。 | |

(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)> 指定管理料、利用料金、自主事業実費収入等、全ての入金は公金システムで管理し、入金を証明する通帳写しを貼付した伝票で管理しています。 | |

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

※経理責任者と出納系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 その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> (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、収支計画書、収支報告書 <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)> 毎月、経理担当者が月締めした全ての経理書類を経理責任者である館長が確認、四半期毎には法人の経理責任者が会計チェックを実施し、不正や間違い発生のリスクを排除する相互けん制の仕組みで運用されています。日次の処理においても朝・昼・夜の勤務担当スタッフが交替時に一旦会計を締め、前後シフトの担当職員が確認の上、利用料金収入計算に間違いが起こらないような確実な管理の仕組みで運営されています。 | |

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない | <input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない |
| 評価機関 記述 | |
| <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、現金出納帳、収支報告書 <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)> 指定管理施設として独立した収支表を作成しています。指定管理料のうち、人件費と事務経費、租税公課等は法人が管理し、それ以外を施設で管理しているため、明確に区分されています。また、この区分に従って、法人では、独立した仕訳票から、貸借対照表と損益計算書までを作成されており、経理は明確に区分されています。 | |

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)> 冷蔵庫、ガス炊飯器、キッチンワゴンの3点について確認。伝票は管理番号で管理されている他、収支決算書の費目も管理番号で紐づけられ、直ぐに出せるように整理されて整理整頓されており、確実に管理しています。 | |

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 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)> <small>ヒアリング</small></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>通帳と印鑑、カードと暗証番号は館長と会計担当職員の責任の元で管理しています。また通帳と印鑑は安全管理の面から施錠できる場所に別々に保管しています。</p> | |

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 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"/> 目的に沿わない支出がある |
| <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><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)> <small>ニーズ対応費使途一覧、ヒアリング</small></p> <p><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)></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>四半期毎にニーズ対応で支出した品目、数量、金額を区役所に報告しています。ニーズ対応費は新聞、図書の定期的な購入に加え、アンケートや窓口で要望が多かったものを目的と予算を勘案しながら購入しています。自転車置き場の屋根、麻雀用具、卓球台追加購入、洗面台の子ども用踏み台等、要望に沿った購入品で、利用者から喜ばれています。ニーズ対応費の支出根拠を使途一案の備考で明確にできれば更に良いでしょう。</p> | |

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

| 指定管理者 記述 | 評価機関 記述 |
|---|---|
| <p><経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>◇照明のコントロールパネルにシールを貼り、常時点灯する箇所と必要な際だけ点灯する箇所を区分し、無駄な点灯を防いでいます。また各部屋にも同様のシールを貼り、利用者にも省エネを働きかけています。</p> <p>◇点灯時間の長い箇所から照明を順次LEDに替えて電気料金削減に努めています。</p> <p>◇日当たりいい窓に毎年グリーンカーテンを育て、電気料削減と視覚的効果を目指しています。</p> <p>◇電気供給会社を見直し、電気料金削減を進めています。</p> <p>◇元大工のスタッフを中心に自営で小破修繕を実施し、部品代等の安い金額で修理を行っています。水道・排水溝の水漏れ修理、冷房のない体育室への網戸取り付け、段差解消のスロープ取り付け等、業者に依頼した場合の1/10程度の金額で維持管理できています。</p> <p>◇新刊本の購入に加え、貸出が多く傷みの激しい本等はリサイクル本を購入するなどし、経費の節約に努めています。</p> | <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>蔵書では限られた予算ですが工夫して経費削減と利用者満足度向上の両立を図っています。推奨本コーナーに推奨POPで掲示して新刊本への集中を緩和し、蔵書の有効活用を図っています。図書を古書店からの調達で安価に抑えています。美化と保全修理技術を持つ専門スタッフが在籍していて修繕費、植栽費用、清掃費用を削減しています。その他、植栽・清掃でスタッフOB等のボランティアの力を活用され経費節減となっております。</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>昨年度目標が未達だった料理室稼働率向上をめざし、自主事業の内容を見直しています。味噌やソーセージ作り、韓国人から習う韓国料理、パン教室など、自宅では作りにくいものやレシピだけでは分かりにくい料理の教室を開催し、その後の定期的な活動へのきっかけ作りをしています。利用制限を緩和し、会議でも使用を認めるなど、稼働率アップの工夫をしています。今後、各事業の参加者数など定量目標を設定すれば更に良いでしょう。</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 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 | <input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い |
| 評価機関 記述 | |
| <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(指定管理者業務点検ヒアリング実地調査シート H30.9.26)、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)> | |
| 指摘・改善指導はありません。 | |

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、議事録 <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)> | |
| 地域特性の分析と課題抽出を区(地域振興課・区民活動センター)と行い、問題解決に向けて協働で対応しています。定年後の男性の居場所作りに向け「シニアの男の生き方講座」を全3回で実施。今年は「紳士の麻雀教室」開催を予定しています。 また地域で子どもの成長を支援する「わくわくワークショップ」「街の寺子屋」は区役所の後援を受け開催しています。 | |

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>年度初めにスタッフ会議において全員で施設運営目標を確認し、意識を持って業務に当たっています。今年度の目標である利用者ファーストの意識を常に念頭に置き、利用制限の見直し(料理室・和室の年齢制限)や利用者からの要望への対応(インターネット予約の導入、自転車置き場の屋根設置、団体情報・地域情報スペースの拡大)など、利用者からの意見を聞きながら柔軟な運営ができるように、スタッフ会議で確認し共有しています。またもう一つの目標である誰もが立ち寄りたくなる居場所作りをめざし、プレイルーム床面の改修や季節に応じた飾りつけ、飲食スペースの拡充に加え、コーヒー販売を開始し、地域の方々が快適に過ごせる場所作りを努めています。</p> | <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>事業計画書、自己評価表、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>自己評価表での今後の取り組みは、方針の記載、定性的な記述にとどまっているものがあります。例えば、「管理運営に必要な人員は確保しながら、働きやすい働き方を支援します。」とありますが、人員は現状維持か、増員か、支援策は何かなど具体的ではありません。「働きやすい働き方」が達成された状態はどのようなものでしょうか。運営目標に対しての達成度の評価基準、評価方法を設定すると良いでしょう。</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>年度初めスタッフ会議で施設運営目標を確認し、利用者ファースト、および、子どもの健全な育成、引籠り高齢者に活躍の場を、子育て支援、が共有されています。スタッフ各員が目標やポリシーを共有し現状を振り返ることで、民生委員や学校などからの情報や要望など地域ニーズを集めやすく、必要な人材情報も集まりやすい環境ができており、その結果として地域ニーズに応じた自主事業企画を行いやすくなっています。</p> |

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

| 評価機関 記述 |
|--|
| <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>スタッフの運営参画意識を向上する運営が生きてます。区内3地区センターを運営する利点を生かし3館共通団体登録を開始し利用者の利便性向上と稼働率向上を図っています。法人内のつづきMYプラザが主催する「はあとdeボランティア」「STEP UP」に協力・共催し青少年ボランティアの支援を連携して行っています。民生委員などからの地域ニーズの収集、協力者情報の収集がイベント充実につながっています。</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> <p>改善計画は今年度の計画・目標に反映するには不十分なものもあります。H29年度自己評価表では一部は実行項目が具体的ですが、今後の取組の欄は、定量的な目標がないものもあります。目標実現に向けた具体的な改善策を記載されたい。あわせて達成度評価の基準を記述すると良いでしょう。定量目標を設定し、目標達成までの手順に分解して時間軸に配置すると実際の計画になります。</p> |

VI. その他

| 指定管理者 記述 | 評価機関 記述 |
|--|---|
| <p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>(1) 地域の子育て支援ネットワーク作り ◇わくわくワークショップ 地区センターの主催で小学校おやじの会をはじめとした16団体・区役所が「楽しい！でつながろう！」を合言葉に、子どもに豊かな体験を提供するお祭りを開催しています。 ◇街の寺子屋 地域のボランティアで構成する寺子屋実行委員会の協力を得て、月1回、前後期6回ずつのプログラムで子ども達に多岐に渡る体験を組んでいます。料理、科学、スポーツ、趣味、地域行事への参加等、学校・学年を超え、仲間作りや地域とのつながりが広がっています。 ◇学習支援「葦の会」 ボランティアによる学習支援を実施しています。「考える・伝える・分かる」自学自習の学習で、子ども達の生きる力を育てています。</p> <p>(2) 活力とにぎわいあふれるまちづくり 中川活性化プロジェクト、中川まちづくりプラン、区民利用施設情報交換会で、組織を超えたつながりや魅了ある街づくりが進んでいます。</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、事業計画書、自主事業計画書</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>区の施策①「いきいきと健やかに暮らせるまちづくり～子ども子育て支援」と②「活力とにぎわいあふれるまちづくり」にそって事業に取り組んでいます。 地域の子育て問題点やニーズを民生委員等から収集し、地域団体の情報網等から高齢者のボランティア人材を発掘して事業化してボランティアを育成し、高齢者の活動の場づくりを実現しています。情報と人材の中継点＝HUBとしての機能を果たしています。</p> |
| <p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>◇災害時には帰宅困難者一時滞在施設、福祉避難所を開設する協定を結んでいます。今年度は区役所と協力し、当地区センターが避難所を開設したことを設定に訓練を関連機関と協同で実施する予定です。行政、施設、企業が一体になって災害時に備えた体制づくりに協力しています。 ◇2020年のオリンピック・パラリンピックに向け、関連事業を自主事業で計画し盛り上げに協力しています。「スポーツライミング」「ボッチャ」 ◇ニュータウンの課題である地域住民の高齢化に備え、区と協力し「大人の学級」を開講。定年後の男性にターゲットを絞り、仲間作りと活動支援を行いました。事後サークルが立ち上がり、地域での活動が始まりました。 ◇近隣中学校2校の職場体験受入と高校受験模擬面接に面接官として参加し、子ども達の社会教育に協力しています。 ◇資源回収ボックスを設置し、ゴミの削減に協力しています。</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、資料確認</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>「中川まちづくりプラン」「大人の学校」「高校受験の面接官参加」「オリ・パラリンピック関連事業」災害時対応における福祉施設連携、行政・企業・大学等、様々な連携を通した様々な出合いが、ボランティア発掘の機会を作っています。貴施設での事業の実施が参加者への問題点の発見、課題認識のきっかけとなり、地域活動への貢献意欲を醸成して、結果的に地域の活力を上げる一助となっています。</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> <p>実施項目を運営方針の切り口で整理すると、目標設定しやすく、方針を立てやすくなると思います。 例えば、アンケートでは乳幼児を持つ母親への育児支援がテーマの場合、母親であることを質問で絞りこんだ上で、他の質問を構成すると母親のニーズが判り、具体的な目標や課題が明確化します今後、層別課題抽出アンケートを実施し、各層のニーズに合致した効果的な事業の実施に繋がっていくことが期待できます。</p> |

◆参考:評価に必要な資料・評価項目の根拠

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

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

| 大項目 | 中項目 | 評価項目 | 指定管理者 チェック | | 評価機関 チェック | | |
|-------------------|--------------------|---|-------------------------------------|-------------------|---------------|-------------------|-------------|
| I 地域及び地域住民との連携 | (2) 地区センター委員会等 | ①利用者の要望の反映、施設管理運営の意見具申、自主事業の企画及び実施等について審議するために、各施設の運営に関する委員会を開催しているか？ | レ | 開催している | レ | 開催している | |
| | | | | 開催していない | | 開催していない | |
| | | | レ | 課題を抽出している | レ | 課題を抽出している | |
| | | | 課題を抽出していない | | 課題を抽出していない | | |
| | | | 特に課題がない | | 特に課題がない | | |
| | | | 非該当 | | 非該当 | | |
| | | レ | 対応策を実施している | レ | 対応策を実施している | | |
| | | | 一部対応策を実施していない | | 一部対応策を実施していない | | |
| | | | 対応策を実施していない | | 対応策を実施していない | | |
| | | | 非該当 | | 非該当 | | |
| 不備の数 | | | 0 | 0 | | | |
| II 利用者サービスの向上 | (1) 利用者会議 | ①利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者に理解してもらうため、利用者会議を開催しているか？ | レ | 開催している | レ | 開催している | |
| | | | | 開催していない | | 開催していない | |
| | | | レ | 課題を抽出している | レ | 課題を抽出している | |
| | | | 課題を抽出していない | | 課題を抽出していない | | |
| | | | 特に課題がない | | 特に課題がない | | |
| | | | 非該当 | | 非該当 | | |
| | | レ | 対応策を実施している | レ | 対応策を実施している | | |
| | | | 一部対応策を実施していない | | 一部対応策を実施していない | | |
| | | | 対応策を実施していない | | 対応策を実施していない | | |
| | | | 非該当 | | 非該当 | | |
| | | (2) 利用者アンケート等の実施・対応 | ①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？ | レ | 年1回以上実施している | レ | 年1回以上実施している |
| | | | | | 実施していない | | 実施していない |
| | レ | | | 課題を抽出している | レ | 課題を抽出している | |
| | | | 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 | | |
| | レ | | 対応策を実施している | レ | 対応策を実施している | | |
| | | | 一部対応策を実施していない | | 一部対応策を実施していない | | |
| | | | 対応策を実施していない | | 対応策を実施していない | | |
| | | | 非該当 | | 非該当 | | |
| | | | 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 | |
| | | 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 | | |
| | | 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 | | |
| 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 | | | |
| 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 | | | |
| レ | | 対応策を実施している | レ | 対応策を実施している | | | |
| | | 一部対応策を実施していない | | 一部対応策を実施していない | | | |
| | | 対応策を実施していない | | 対応策を実施していない | | | |
| | | 苦情等が寄せられていない | | 苦情等が寄せられていない | | | |
| 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 | | | | |

| |
|-------|
| アンケート |
| 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 | |
|----------------------------------|---|---|-----------------------|----------------------------|-----------------------|----------------------------|
| 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 |
| | | | | 備えていない | | 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 |
| | | | | 閲覧できない | | 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 | |
| | | | 行っていない | | 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 | |
| | | | 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) 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？ | 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 |
| | | | | 年齢や性別が網羅できていない | | 年齢や性別が網羅できていない |
| | | 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 |
| | | | | 実施していない | | 実施していない |
| | 貸出及び管理購入の | 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る |
| | | | | 利用者から希望をとっていない | | 利用者から希望をとっていない |
| | | | 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設) | | 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設) | |
| 不備の数 | | | 0 | 0 | | |
| Ⅲ・施設・設備の維持管理 | (1) 協定書の遂行に基 | 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 |
| | | | | 協定書等のとおり管理していない | | 協定書等のとおり管理していない |
| | | 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 |
| | | | | 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 |
| | (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？ | レ | ある | レ | ある |
| | | | | ない | | ない |
| | | 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？ | レ | 揃っている | レ | 揃っている |
| | | | 揃っていない | | 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 | |
| | | | 安全性に関わる損傷等がある | | 安全性に関わる損傷等がある | |
| | (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？ | 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 |
| | 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 | 適切に分別している | |
| | | | 適切に分別していない | | 適切に分別していない | |
| 不備の数 | | | 0 | 0 | | |
| Ⅳ・緊急時対応 | (1) 緊急時対応の緊急準備 | 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 | |
| | | | 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 | | |

| 大項目 | 中項目 | 評価項目 | 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|---------------------------------------|---|--------------------|--------------------|
| IV 緊急時対応 | (4) 業務 事故対応 | ①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず) | レ 全ての職員に実施している | レ 全ての職員に実施している |
| | | | 一部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？ | 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 | |
| | | 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？ | レ 評価対象施設であり、作成している | レ 評価対象施設であり、作成している |
| | | | 評価対象施設だが、作成していない | 評価対象施設だが、作成していない |
| | | | 評価対象外施設である | 評価対象外施設である |
| | | レ 実施している | レ 実施している | |
| ②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？ | レ 実施している | レ 実施している | | |
| | 実施していない | 実施していない | | |
| 不備の数 | | | 0 | 0 |
| V 組織運営及び体制 | (1) 業務の 体制 | ①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？ | レ 協定書等の職員体制をとっている | レ 協定書等の職員体制をとっている |
| | | | 協定書等の職員体制をとっていない | 協定書等の職員体制をとっていない |
| | | ②協定書等のとおりに開館しているか？ | レ 協定書等のとおり開館している | レ 協定書等のとおり開館している |
| | 協定書等のとおり開館していない | | 協定書等のとおり開館していない | |
| | ③事業計画書・事業報告書を公表しているか？ | レ 公表している | レ 公表している | |
| | | 公表していない | 公表していない | |
| | (2) 職員 図る ための 取組 情報共有を | ①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず) | レ 作成しており不備がない | レ 作成しており不備がない |
| | | | 作成しているが不備がある | 作成しているが不備がある |
| | | | 作成していない | 作成していない |
| | | ②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず) | レ 全ての職員に実施している | レ 全ての職員に実施している |
| | | | 一部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？ | レ 情報共有している | レ 情報共有している | |
| | | 情報共有していない | 情報共有していない | |
| | | レ 作成し、活用している | レ 作成し、活用している | |
| | 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 | |
| | | レ 整備している | レ 整備している | |
| | (3) 個人情報保護・ 守秘義務 | ①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？ | レ 整備している | レ 整備している |
| | | | 整備していない | 整備していない |
| | | ②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？ | レ 明確化し、周知している | レ 明確化し、周知している |
| | | | 明確化しているが周知していない | 明確化しているが周知していない |
| | | | 明確化していない | 明確化していない |
| | | ③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず) | レ 全ての職員に実施している | レ 全ての職員に実施している |
| | | | 一部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) | レ 全ての職員から取っている | レ 全ての職員から取っている |
| 一部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？ | | レ 適切に収集している | レ 適切に収集している | |
| | | 適切に収集していない | 適切に収集していない | |
| ⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？ | | レ 適切に使用している | レ 適切に使用している | |
| | 適切に使用していない | 適切に使用していない | | |
| ⑦個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために適切な措置を講じているか？ | レ 適切な措置を講じている | レ 適切な措置を講じている | | |
| | 一部適切な措置を講じていない | レ 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 | | |

| 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 |
|-----------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------|-----------------|
| | (4) 経理業務 | ①適切な経理書類を作成しているか？ | レ 適切に作成している | レ 適切に作成している |
| | | | 一部適切ではない書類がある | 一部適切ではない書類がある |
| | | | 適切に作成していない | 適切に作成していない |
| | | ②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？ | レ 役割分担を明確にしている | レ 役割分担を明確にしている |
| | | | その他けん制機能を設けている | その他けん制機能を設けている |
| | | | 仕組みを設けていない | 仕組みを設けていない |
| | ③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？ | レ 明確に区分している | レ 明確に区分している | |
| | | 明確に区分していない | 明確に区分していない | |
| | ④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？ | レ 存在する | レ 存在する | |
| | | 存在しない | 存在しない | |
| | ⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？ | レ 適切に管理している | レ 適切に管理している | |
| | | 適切に管理していない | 適切に管理していない | |
| | ⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？ | レ 目的に沿って支出している | レ 目的に沿って支出している | |
| | | 目的に沿わない支出がある | 目的に沿わない支出がある | |
| | | 評価対象外施設 | 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 | レ 全て反映されている |
| | | | 一部反映されていない項目がある | 一部反映されていない項目がある |
| | | | 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？ | レ 全て対応している | レ 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 | 1 | |
| | 不備の合計 | 0 | 1 | |