

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市美しが丘西地区センター 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	<ul style="list-style-type: none"> ・地区センター委員会委員は、連合自治会、隣接自治会をはじめ社会福祉協議会、民生委員、老人クラブ、青少年指導員、スポーツ推進委員、近隣小中学校校長などの地域団体から選出を依頼しており、地域のさまざまな分野の方から幅広く意見やニーズを反映できるよう配慮している。 ・地区センターで開催される隣接自治会の会議や地域のまつり、スポーツ大会等の行事での情報交換を行うとともに、地域の事業での地区センターの部屋利用等ができるよう配慮している。 ・地域情報や地域行事の敷地内掲示板への掲出や「地区センターだより」などの情報回覧を相互に連携・協力している。 ・センターまつりでは、障がい者施設の出店を受け入れている。 ・小中学生の施設見学や職場体験活動を受け入れている。 ・地域の学校と共催で事業を開催した。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・まつり・スポーツ大会・小学校の運動会など地域のイベントに積極的に参加し、地域住民と密接に交流を図っている点。 ・敷地内に自治会掲示板を設置したり、ロビーに地域イベントのチラシを配架するコーナーを設けるなど地域情報の発信に積極的に協力している点。 ・地域ケアプラザやアートフォーラムあざみ野などの地域の施設と共催事業等で積極的に協力している点。 ・地域のまつりやスポーツイベントなど地域の事業に参加するだけでなく、机や椅子、マイクスタンド、スポーツ用具などを貸出し、積極的に協力している点。 ・地域住民同士の交流を促進するため、毎月定期的に、ロビーを使ってカフェを開催するなど、地域連携を促進するためのユニークな取組を行っている点。 <p>【提案事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域連携に関する記録や資料を一つのファイルにまとめておくことで取組が見える化され、PDCAの管理に役立ちます。
II 利用者サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者会議、アンケートやご意見箱による要望や意見・苦情は、ミーティングなどで情報共有するとともに、対応可能な内容については備品の更新や接遇の向上など運営の改善に反映されている。 ・夏季期間の日曜日及び祝日は、開館時間を午後6時まで延長し、利用のニーズに答えている。 ・自主事業等の募集は、広報よこはま、館内におけるチラシ、自治会による回覧、ホームページ、FM放送など幅広く広報している。 ・協会独自の接遇ハンドブックを作成し、「CS(顧客満足)からCD(顧客感動)へ」を目標にした研修を行うなど、満足度向上に力を入れて取り組んでいる。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お客様から様々な方法で頂いた苦情をお客様の声ファイルにまとめ一元管理している点。 ・一般男性や大学生を含め、幅広い年代層が参加できるよう、自主事業のテーマを工夫している点。 ・「顧客感動の接遇」を目指し、団体独自の接遇マニュアルを作成するとともに研修にも力を入れている点。 ・「Web」、「FAX」、「来館」のいずれでも抽選や先着順による予約申し込みを可能にしている点。 ・部屋の予約状況をロビーの大型モニターで表示し、空き状況が一目でわかるようにするなど稼働率向上の工夫を行っている点。 ・毎月スタッフが交代でおすすめ図書を推薦し、書架の上に展示している点。 ・当館で発信する情報がわかり易く分類されて配架・掲示されている点。 <p>【提案事項】</p> <p>サークル会員を増加させる方法として、「サークルの開放日を設ける」、「会員募集の合同イベントを実施する」などの方法があります。</p>
III 施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・建物・設備等の保守管理及び定期清掃は、毎月休館日に行っている。 ・日常の清掃等は、クリーンスタッフが午前の3時間をかけて廊下、トイレ、ロビー等の共用部分を念入りに行い清潔な環境を常に保っている。またトイレに点検チェック表を掲示し、1日3回汚れ・消耗品の補充及び安全の確認を行っている。 ・建物外周は、定期的に巡回してごみの散乱状況をチェックし、清潔な環境の維持に努めている。 ・備品管理については、新規購入・廃棄処分の確認に遺漏のないようにしている。 ・敷地内中庭及び外周に、ボランティアの協力を得てバラを育成している。開花の最盛期には中庭を開放している。 ・設備の改修や備品の更新等については、安全面を考慮し適切に対応している。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・午前・午後・夜間に各一回、トイレ点検チェック表に基づき、清掃状況と消耗品の点検を行うなど、トイレの入念な点検を行っている点。 ・備品倉庫のある部屋では、倉庫内の備品の配置図が扉内側に貼付されており、備品の所在がわかり易くなっている点。 ・清掃場所・清掃方法を記載したチェックリスト(月末清掃実施表)に従い、毎月、月の後半に普段清掃ができないところを少しずつ、清掃・整頓している点。 ・プレイルームの遊具は衛生管理に配慮しながら清掃を行っている点。 ・草取り等の植栽管理や修繕の一部で、業務の内製化により経費削減と維持管理品質の向上の両立を図っている点。 ・バラの維持管理をボランティアに任せるなど、植栽管理でボランティアの力を活用している点。 ・チェックリスト(点検確認表)が用意されているため、利用者が部屋の使用後、清掃状況を点検できる点。

	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	<ul style="list-style-type: none"> 地震・風水害・火災等の災害の発生、不審者の侵入などの防犯、急病・負傷等の事故について緊急時対応マニュアルを作成し、緊急時の初期対応、利用者の安全確保、関係機関への通報連絡の手順を定め迅速かつ的確な対応ができるようにしている。 元石川消防出張所の指導により、通報、避難誘導、初期消火やAEDの操作などの訓練を繰り返し実施するとともに、総合防災盤や消火栓、避難器具等について設置場所や使用方法を確認している。 協会では管理下の施設での事故事例集(ヒヤリハット集)を作成し、各施設で情報共有し事故対応に役立っている。 館内にモニターカメラ3台を設置して、不審者の侵入や秩序の維持に配慮できるようにしている。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 「緊急時マニュアル」をコンパクトにまとめ、事務所掲示と各人へ配布し、迅速な対応が取れるようにしている点。 館内外の巡回は、スタッフ用、職員用の異なるチェックシートを用いて事故防止につとめ、また、気づいた点があれば、口頭報告や日誌の記載により情報共有している点。 AED訓練、および、避難誘導訓練では、元石川消防出張所所長に講師を依頼し、消防署への通報、機具の準備、操作の一連の流れを経験する、実践的な内容で行っている点。 避難経路図(非常口、消火器、消火栓設置の図解あり)を各部屋、廊下、ロビー等の目立つ所に掲示し、利用者に周知している点。 <p>【提案事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 現在の避難訓練は、火災対応を中心に職員・スタッフが参加しています。時にはテーマとして、地震対応等についても行き、任意で利用者にも訓練に参加してもらえれば、防災知識の共有や課題の発見につながります。
V 組織運営及び体制	<ul style="list-style-type: none"> 受付業務・点検業務など詳細のマニュアルを作成しこれに基づき的確な業務の推進を図っている。またスタッフ間の情報共有を図るため、ミーティングを実施しているほか、日々の業務日誌・業務引継ぎなどにより徹底を図っている。 個人情報の保護についてはマニュアルを作成するとともに、特記事項に基づき研修を行い適切な個人情報の収集・管理の徹底を図っている。また、関係書類は鍵のかかる書庫に保管している。 省エネ対策による電気及びガス使用量の削減や裏紙使用の徹底による紙使用量の削減を図るとともに、複数施設のメリットを活かして消耗品の一括購入など、費用の低減化を図っている。 業務管理の手法として「目標による管理」を導入して、目標達成の状況を確認して業務の進捗状況を把握し、職員の意欲向上を図っている。 	<p>【不足が感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 個人情報保護の取扱い管理責任者を定めているが、利用者に周知がない点。 <p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 来館者が多い施設で、協定書を上回る配置と行事に合わせたシフト調整により円滑な運営を行っている点。 年間研修計画表では、研修テーマ、対象者、講師のほか、今年度の研修内容が明確である点。 運営管理や自主事業のレベルアップのため、職員の外部研修受講やスタッフの他施設見学に積極的な点。 定例ミーティングでは、自主事業や維持管理の連絡、利用者の要望等の分析を行い、情報共有を行っている点。 施設の目標設定と共に、職員の目標管理制度、スタッフに業務チェックリストを導入し、計画の着実な実行、利用者サービス向上に役立っている点。 <p>【提案事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 「個人情報保護方針」は、館内に掲示しておくとも良いでしょう。
VI その他	<ul style="list-style-type: none"> 青葉区役所・山内図書館などの事業で健康促進や子育て支援、幼児・児童育成などの事業展開を支援している。 市・区の広報印刷物・啓発またはPRチラシの配架・ポスターの掲出など積極的に協力している。 よこはま緑のまちづくり基金、インクカートリッジ里帰りプロジェクト、エコキャップ回収運動等に係る募金箱や回収箱をロビーに設置し、こうした運動に協力している。 中庭及び外周にボランティアの協力によりバラを育成しており、特色となっている。 各団体の発表の場として、ロビーショーケースと2階壁面を開放している。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 横浜市の方針・健康横浜21に協力して、自主事業で「シルバー健康体操」を年間継続して実施している点。 区の読書の推進に協力し、「青葉リユース文庫」の収集と配架を行い、施設独自で読書スタンプラリーを実施している点。 学校授業の協力として、近隣の小学校のまち体験、中学校の職場体験を受け入れている点。 地域講師の登録制度があり、年度途中でも、自主事業の設定が可能であれば、新しい講座を開催している点。 独自のサポーター登録制度があり、中庭にあるバラ園の維持、図書の新着等で、職員・スタッフと連携して、貢献してもらっている点。 <p>【提案事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ロビーショーケース、2階壁面は、登録のサークル団体等に呼び掛けて、常に何か作品が掲示されているようにしてはどうか。当施設にさらに活気が生まれ、サークル団体のPRにつながります。

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・隣接自治会の会議を優先利用で定期的に地区センターで開催しており、その都度情報交換を行っている。また地域のまつり、スポーツ大会等の行事に職員が出向き、地域の情報、要望等の把握に努めている。 ・敷地内に隣接自治会の掲示板を設置し、地域の行事・防犯、防災等の情報を掲示するなど連携・情報交換を図っている。 ・地区センターだよりによる情報提供を連合自治会や隣接自治会を通して各世帯へ回覧をお願いしている。 ・館内に地域情報スペースを設け地域の行事や地域情報を掲出している。 ・地域の小中学生の施設見学や職場体験活動の受け入れ等を積極的に行い、地域の教育機関との情報交換・連携の機会にしている。 ・地域ケアプラザ・アートフォーラムあざみ野等地域施設との共催事業を積極的に行い、情報交換の機会にしている。。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(地区センターだより、自主事業計画書)、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> <ul style="list-style-type: none"> ・地域のまつり・スポーツ大会・小学校の運動会など地域のイベントに積極的に参加し地域住民と密接に交流を図っている点。 ・敷地内に自治会掲示板を設置したり、ロビーに地域のイベントのチラシを配架したり掲示するコーナーを設けるなど地域の情報発信に積極的に協力している点。 ・地域ケアプラザやアートフォーラムあざみ野などとの共催事業に取り組むなど、地域の施設と積極的に協力している点。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・年に二回(平成29年度は6月28日と3月7日)実施し、自治会関係者や学校関係者など地域の代表者の意見を聞いている点。 	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

※地区センター委員会等で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。
 ※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(地区センター委員会議事録)、ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
地域の行事に積極的に参加し、地区センター委員会メンバー(自治会関係者・スポーツ推進委員・民生委員・学校関係者等)と普段から情報交換を行って、サービスにかかる課題の発掘に努めている点。	

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)> 資料(地区センター委員会議事録)、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)>	
地区センター委員会で挙げた課題について、迅速に回答(ほとんどのことはその場で回答)している点。	

(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)>
<ul style="list-style-type: none"> ・地域のまつりやスポーツイベントに参加するだけでなく、机や椅子、マイクスタンド、スポーツ用具などを貸出し、地域の事業に協力している点。 ・地域住民同士の交流を促進するため、毎月定期的に、ロビーを使ってカフェを開催するなど、地域連携を促進するためのユニークな取組みを行っている点。
<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)>
<ul style="list-style-type: none"> ・地域連携は横浜市の重要施策です。地域のまつりやスポーツイベントへの参加、地域への用具の貸し出し等の記録を区や市に報告することで地域連携のアピールをすることが出来ます。また地域連携に関する記録や資料を一つのファイルにまとめておくと取組が見える化され、あとで参照できるだけでなくPDCAによる管理にも役立ちます。

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)></p> <p>・一回目は「地区センターまつりの反省を中心とした会議で11月に実施」、二回目は「アンケート集計結果を踏まえた会議で2月に実施」のように、テーマや目的を変えて年に二回の利用者会議を開催している点。参加者の集客に苦勞する施設が多い中、年に二回も利用者会議を開催し、利用者の意見を収集していることは評価できる。</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)></p> <p>資料(利用者会議議事録)、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)></p> <p>・「サークルの会員減少」、「冬でも冷房が使えるようにしてほしい」、「和室の畳替えをお願いしたい」など、ざっくばらんに話し合うことで利用者の本音を引き出せている点。</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)> 資料(利用者会議議事録)、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)>	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

※アンケートは、市のアンケート様式を使って行うアンケート、または独自作成のアンケートなど。アンケートでなくても、利用者の声を幅広く聞くことがあれば、実施していると判断する。なお、自主事業に対するアンケートとは異なる。ただし、自主事業に対するアンケートの一部で施設全体のサービスについても質問している場合は、実施していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 平成30年1月12日～2月12日の1か月間に200部アンケート用紙を配布し、137件の回答を得た。団体には受付の時に依頼し、個人には窓口で用紙を配布した。 <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)> ・小学生から65歳以上の高齢者まで、幅広い年代や性別からアンケートの回答を集めている点。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

※利用者アンケート等で挙げられた意見や調査結果の分析から、課題を抽出しているかを確認する。
 ※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(利用者アンケート集計結果、地区センター委員会議事録、スタッフミーティング議事録)、ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・アンケートの集計結果は、スタッフミーティングで話し合うほか、地区センター委員会や利用者会議でも報告・協議されている点。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(利用者アンケート集計結果、地区センター委員会議事録、スタッフミーティング議事録)、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)>	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(ロビー掲示板)、ホームページ <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・ロビーにある入り口正面の掲示板でアンケート結果とアンケートで挙がっていた意見・苦情についての対応策を掲示しているほか、ホームページでもアンケート結果を掲載するなど積極的に情報公開に努めている点。	

(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)> ・横浜市の連絡先電話番号を載せ、「よりよい施設運営に向けて、利用者の皆様の声を」と題したチラシをロビーのわかりやすい位置に掲示している点。	

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>1階ロビーの入口正面にコーナーを設け、提案箱という名称でご意見箱を設置している。</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>・提案箱と記入用紙のほか、意見苦情に対する回答やアンケート結果、苦情解決の仕組みについての説明など、お客様の声への対応に関する情報や取り組みをわかり易く一か所にまとめて設置している点。</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>現場確認(一階ロビー)、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>・苦情解決の仕組みが文章とフローチャートでわかり易く説明されている点。</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>1階ロビーに苦情解決フロー図とその説明を書いたチラシを掲示している。</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>・1階正面ロビーのわかりやすい位置で、提案箱やアンケート結果、お客様の声に対する対応などと同じ場所に苦情解決フロー図が掲示されている点。</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>・お客様から頂いた苦情(ご意見箱、手紙、口頭、電話)をお客様の声ファイルにまとめ、一元管理している点。</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)> 資料(平成29年度苦情対応状況報告、お客様の声ファイル、スタッフミーティング議事録)、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>・ご意見箱、アンケート、窓口等で収集したすべての意見・苦情に対し、何らかの形で対応を検討している点。</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)> 現場確認(1階ロビーの掲示板)</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・苦情の内容及び対応策を「お客様の声」としてまとめ、1階ロビー正面入り口にある提案箱の上のわかりやすい場所に掲示している点。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・当協会の経営方針や当館の運営目標、利用方法を館内に掲出し、常に公平性・透明性を図り、期待と信頼に応えている。 ・利用の案内・交通の案内が詳しく記載されたリーフレットを受付に設置している。 ・利用上のルール等が詳しく記載された利用のしおりと、図書利用のしおりを配布している。 ・ホームページでは、上記の内容に加えて館内の写真、利用についてのお知らせ、自主事業のお知らせなど幅広い情報を提供している。 ・利用方法に変更があった場合には、各利用団体に個別に案内するほか、館内にポスターを掲示したり、ホームページに掲載することで、周知の徹底を図っている。 ・地域に回覧している「地区センターだより」では、センターまつりやイベント・自主事業の情報を掲載している。 ・自主事業等については、ホームページ、区の「広報よこはま」の他、地域の情報誌に掲載、又はFMサルースに出演し情報提供している。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(館内外の掲示板、受付)、資料(リーフレット、利用のしおり、図書利用のしおり)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・当協会の経営方針や当館の運営目標、利用方法を掲示板やホームページを使って周知している点 ・年3回地区センターだよりを1500部ずつ発行し、近隣自治会で回覧している点 ・当施設の概要が説明されたリーフレットのほか、利用ルールが記された「利用のしおり」と「図書利用のしおり」を配布している点 ・自主事業の情報提供にホームページや広報よこはまの他、地域の情報紙やFM放送局など幅広い媒体を使っている点

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
<p style="text-align: center;">評価機関 記述</p> <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> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の概要を説明したリーフレットのほか、利用ルールを詳しく説明した「利用のしおり」、「図書利用のしおり」を備えている点。 	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる	<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる
<input type="checkbox"/> 閲覧できない	<input type="checkbox"/> 閲覧できない
評価機関 記述	
<p><閲覧できない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・利用要綱のほか、事業計画書・事業報告書が閲覧できることを記したチラシを、1階ロビーの入り口正面に掲示している点。</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)> 資料(部屋予約ガイド)、ヒアリング</p> <p><行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・Web予約システムを導入しているが、インターネットの苦手な人もいるため、「Web」、「来館」、「ファックス」のいずれでも抽選や先着順による予約申し込みができるようにしている点。 ・2カ月先は2件、1カ月先は4件まで予約できるルールにし、稼働率向上を図りながら公平性を保つ工夫をしている点。</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)> 資料(平成29年度研修の実施状況、スタッフミーティング議事録、研修資料)、ヒアリング</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>・広報よこはまの人権特集を用い、横浜市の人権施策について研修を行っている点。</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)> 資料(平成29年度自主事業報告書)、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)> ・主に小学生を対象とした「わんぱくホリデー」とそれ以外の一般利用者を対象とした「一般」に分けている。一般は幼児を持つ母親向けの事業や高齢者向けの事業まで、多様な世代を対象とした事業を対象としている。特に一般男性が参加しやすいよう蕎麦打ちや座禅の事業を開催したり、大学生と小学生が世代間交流できる事業にも力を入れるなど幅広い年代層が参加できるよう工夫を行っている点。</p>	

②事業計画書等のおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・講師の提案があり、利用者にも喜んでもらえそうな自主事業は、事業計画書で計画していないものでも臨機応変に実施している点。</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)> 現場確認(受付)、資料(購入希望図書用紙)、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> <ul style="list-style-type: none"> ・購入希望図書用紙を受付に設置し、年間を通して図書の新規購入の希望をとっている点。 ・毎月スタッフが交代でおすすめ図書を推薦し、書架の上に展示している点。推薦された図書は、古い本でも見直され、借りていく人が増える等の効果が出ている。 	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・当協会のホームページに美しが丘西地区センターのホームページを設け、施設案内、自主事業の募集や開催の様子等を周知している。 ・広報紙については、「地区センターだより」を発行し、地域の自治会に依頼して各世帯に回覧している。 ・自主事業等については、「広報よこはま」に募集案内を掲載して区全体に広報しているほか、館内に掲示するとともに、区内の地区センター、コミュニティハウス等の他区民利用施設や町内会等の掲示板に掲示依頼している。 ・地域のFM放送(エフエムサルース)に出演し、自主事業の募集や図書、施設案内等のPRを行っている。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(地区センターだより・広報よこはま・ホームページ)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページを作成し、施設案内、自主事業の案内、サークル案内などの情報を発信している点。 ・地区センターだよりを年に三回発行し、近隣3自治会で回覧している点。 ・自主事業のチラシを館内に掲示するだけでなく、近隣施設や自治会掲示板に掲示依頼している点。 ・自主事業の情報を広報よこはま、タウン情報誌で積極的に発信している点。 ・地元FM放送局に電話出演し、自主事業の募集や施設のPRを行っている点。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・当協会独自の接遇ハンドブックに基づき「CS(顧客満足)からCD(顧客感動)へ」を目標にしたサービスを推進している。 ・来館者には必ず挨拶・声掛けを行い、来館者の立場に立ったわかりやすく丁寧な説明を心掛け、クッション言葉を使うなどあたたかい対応を心掛けている。 ・館内掲示や配布書類は、簡潔でわかりやすいものになるよう作成するとともに、事務処理の効率化や迅速性・正確性の向上に努めている。 ・接遇で気になることが発生した場合は、その場で注意することはもとより、ミーティングで全員に情報共有し注意喚起をしている。 ・利用者に好感を与えるようユニホームの着用と併せて服装・髪型等も適切なものにするよう徹底している。 	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「顧客感動の接遇」を目指し、団体独自の接遇マニュアルを作成するとともに、研修にも力を入れている点。 ・ユニフォームは、施設で育てているバラの色にちなみ、秋冬はピンクの揃いのジャンパー、春夏は、揃いのポロシャツを着用し、職員・スタッフが一目でわかるようにしている点。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・利用実績では、利用者数は経年的に増加し年間で18万人を超えている。部屋の稼働率も増加し平均で約56%である。部屋別では体育室、中会議室、小会議室、音楽室等が高いが、料理室、和室等は低い。時間帯別では午後②、夜間の利用率が比較的低い。このため、午後②・夜間に自主事業を開催し、事後サークルの利用を推進している。 ・アンケート・意見等では、スタッフの接遇・館内の清掃状態は非常によい評価をいただいているが、引き続き、利用者の意見を踏まえた適切な対応をとるよう努めていく。 ・部屋予約では、複数予約の導入や利用手続きの簡素化など要望を踏まえながら、適宜、予約方法を改善している。また、平成30年6月1日からWEB予約を開始した。 	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・部屋の稼働率を増加させるため指定管理者独自の工夫を行っている点。具体的には1か月前には4コマの予約を可能にするるとともに、前日の15時から個人予約も可能にした。 ・部屋の予約状況をロビーの大型モニターで表示し、空き状況が一目でわかるようにした点。 ・顧客の利便性を向上させるため、利用料金を当日来館時に支払えばよいようにした点。 ・来館だけでなく、Web、FAXによる予約も可能にした点。

(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)>

- ・情報発信が非常に工夫されている点。地域の情報(暮らしの情報)、サークルの情報(会員募集など)、自主事業の情報、区や関連施設の情報それぞれコーナーを設けて掲示・配架され、さらにそれぞれのコーナーで情報の種類ごとに見出しを付けて分類されている。
- ・中庭にバラ園を設け、春のシーズンに開放するなど施設の特徴を踏まえた独自のサービスを行っている点。

<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)>

- ・サークルの高齢化が課題となっていますが、サークル会員を集める方法として、「サークルの開放日を設ける」、「サークル会員募集の合同イベントを開催する」などの方法もあります。

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)>	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・清掃点検確認表で館内各コーナー・トイレ・外周の清掃・点検をクリーンスタッフが行うほか、トイレについて午前・午後・夜間に各一回、トイレ点検チェック表に基づき、清掃状況と消耗品の点検を行うなど、入念な点検を行っている点。	

(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>・地区センターの備品、指定管理者の備品、区の貸与備品、指定管理者のリース備品、寄贈を受けた備品など細かく台帳を分けて備品を管理している点。</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>備品倉庫のある部屋では、倉庫内の備品の配置図が扉内側に貼付されており、備品の所在がわかり易くなっている点。</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>毎月月末清掃実施時に、体育室を始め各部屋の倉庫の備品の整理整頓と安全性のチェックを行っている点。</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)>	

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)>	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・建物の定期清掃は、毎月休館日に行っている。 ・日常の清掃等は、クリーンスタッフが午前の3時間をかけて廊下、トイレ、ロビー等の共用部分を念入りに行き清潔な環境を常に保っている。またトイレに点検チェック表を掲示し、1日3回汚れ・消耗品の補充及び安全の確認を行っている。 ・月末清掃として各部屋の空き時間を利用して、倉庫等整理整頓に努めている。 ・プレイルームの遊具等は、日々の安全チェックとともにきめ細かな清掃を行っている。 ・建物外周は、定期的に巡回してごみの散乱状況をチェックし、清潔な環境の維持に努めている。 ・年に3回植栽を委託して美化に努めている。 ・トイレ等の蛇口を自動水栓に変更した。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(月末清掃実施表)、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><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・清掃場所・清掃方法を記載したチェックリスト(月末清掃実施表)に従い、毎月15日ぐらいから月末にかけて、普段清掃ができないところ(各部屋の倉庫など)を少しずつ、清掃・整頓している点。清掃の終わったところからチェックリストに押印し、漏れの無いようにしている。 ・プレイルームの遊具は定期的に消毒液で拭き掃除したり、ぬいぐるみは洗濯するなど衛生管理に気を配っている点。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・駐車場の枠や番号をスタッフが塗り直したり、追加の草取りを自分たちでやるなど、業務の内製化により経費削減と維持管理品質の向上の両立を図っている点。 ・バラの維持管理をボランティアに任せるなど、植栽管理でボランティアの力を活用している点。 ・各部屋の使用後の清掃で、チェックリスト(点検確認表)が用意されているため、利用者が清掃状況を点検できる点。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している	<input 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>・「緊急時対応マニュアル」として地震、風水害、火災、不審者の各対応、連絡先をコンパクトにまとめた書面を作成し、事務所内の配備と職員・スタッフへ配布し、迅速な対応が取れるようにしている点。</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><評価で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>・機械警備では、ささいなことでも動作の異常を感知した場合、常に警備会社より点検報告が提出され、また、日常から防犯体制について連絡を取り合っている点。</p> <p>・防犯カメラや警備会社に直結した防犯ブザーを設置して、防犯対策を強化している点。</p>	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(鍵の保管場所)、ヒアリング</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>	

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> <ul style="list-style-type: none"> ・館内外の巡回は、勤務時間帯別(午前、午後、夜間)の担当スタッフが、チェックシート(施錠、受付、館内各所、駐車場の点検表)にもとづいて行い、これとは別に常勤職員による「始業・終業時点検確認表」を用いて行っている点。 ・巡回の中での気づき、連絡事項は、毎日のミーティング、スタッフ日誌、業務日誌の記載と、日誌の確認後の押印により、情報共有されている点。 	

(3) 事故防止業務

①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか？

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・館長が「消防計画・自主点検リスト」に従い、避難経路、設備・施設の安全性、防災対策などの確認を定期的に行っている点。 ・休館日には職員・スタッフが、毎日のチェックリストによる巡回よりさらに細かく、体育館の防球ネット・床面、施設の外周、料理室等の安全面の点検を行っている点。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 事故防止、安全対策について (対象者:全ての職員・スタッフ)	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・横浜市地区センター館長会資料のヒヤリ・ハット集、協会本部からの事故や安全対策の情報をもとに、定例ミーティング等を利用して、事故防止の対策や注意喚起を行っている点。	

(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。></p> <p style="text-align: center;"> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <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)></p> <p>心肺蘇生法及びAEDの操作研修 (対象者:全ての職員・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)></p> <p>・元石川消防出張所所長に講師を依頼して、消防署への通報、AEDの準備、AED操作の一連の流れを経験する実践的な研修を行っている点。</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)></p> <p>現場確認(緊急連絡を行う専用電話の横にある連絡先一覧表、緊急連絡網の備え付け)、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)></p> <p>公共の緊急時連絡先、区の所管、本部の連絡先は、緊急連絡を行う専用電話のそばに掲示があり、これらの連絡先は職員・スタッフにも配布されているので、迅速に連絡できる体制ができている点。</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 type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<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)>	

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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・毎年6月の消防訓練では、元石川消防出張所所長を講師に依頼し、役割分担(通報、避難誘導、消火)を明確にした実践的な訓練を行っている点。 ・毎年9月の研修会には、警備会社の担当者より防災設備の仕組みについて説明を受けている点。 	

(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)>
<ul style="list-style-type: none"> ・避難経路図(複数の非常口、消火器、消火栓設置を図解したもの)を各部屋、廊下、ロビー等に目立つ所に掲示し、利用者に周知している点。 ・地震等の災害の発生時には近隣の小学校との間で、来館している小学生を無理に帰さずに一時預かりする旨、約束が取れている点。
<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)>
現在の避難訓練では、火災対応を中心として、休館日に職員・スタッフが参加しています。時には、テーマとして地震対応等についても行き、任意で利用者にも訓練に参加してもらえれば、防災知識の共有化や課題の発見につながります。

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 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> <ul style="list-style-type: none"> ・協定書では2名以上の配置となっているが、来館数が多い施設ということもあり、常勤1名以上、スタッフ2名以上で仕様書を上回る人数を配置している点。 ・大きな自主事業があるときは、当日シフトでないスタッフに繁忙時間の数時間だけ出勤してもらい、円滑な運営を可能にしている点。 	

②協定書等の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"/> 協定書等のおりに開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない
評価機関 記述	
<p><協定書等の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> <ul style="list-style-type: none"> ・夏季(7・8・9月)の日曜・祝日は、仕様書にある閉館時間より1時間延長した午後6時まで開館をして、図書室の利用者ほかの利便性を向上している点。 	

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>公表ができる旨を受付近くに掲示し、求めがあった場合に、閲覧ファイルを見せる方法を取っている。</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>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・平成30年度年間研修計画表では、研修テーマ、対象者、講師・形態等の記載のほか、研修内容の記載が具体的で、定番の研修でも今年度の重点などが明確になっている点。	

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)> 平成29年度職員研修の実施状況、平成30年度年間研修計画表、研修資料、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)> 個人情報保護研修、消防訓練、接遇研修、防火設備研修、インターネット被害防止研修、人権研修、事故防止研修(全員が対象)、新任職員接遇研修(新任スタッフ)、ごみゼロ推進委員会(副館長)、その他外部研修	
<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)>	
・施設独自の研修では、館長・副館長による業務の基本を確認する研修に加えて、外部の専門家による研修を上手く取り入れて、専門的な知識・技術を習得する研修を実施している点。 外部講師の例) インターネット被害防止研修、防火設備研修、認知症対応研修	

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> <ul style="list-style-type: none"> ・当協会の全体研修も含め研修は職員・スタッフが研修を受けやすいよう、休館日に実施し、勤務時間とし認知している。 ・専門的な技術・知識等を要する研修については、外部講師を招き、的確で掘り下げた研修となるよう企画している。 ・市主催の研修や他団体の研修についても、業務に支障がない限り参加できるようにしており、交替勤務の日程を研修日に合わせて柔軟に変更するなどの環境づくりに努めている。 ・自己啓発のための講習会や資格取得に向けた研修費が予算に組み込まれ、これを活用して職員の資質・希望に応じた研修を受ける仕組みが整っており、職員のスキル向上等に活用されている。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(平成29年度職員研修の実施状況、平成29年度収支予算書、研修資料)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員・スタッフの対象研修は休館日に実施して、全員が参加できるようにしている点。 ・運営管理や自主事業のレベルアップのため、職員・スタッフが希望する外部講習への受講に施設として前向きであり、研修予算の確保とシフト調整により、比較的多くの受講を可能にしている点。 ・1年に1度は、スタッフ全員に他施設の見学機会を設けており、運営の工夫、業務改善のヒントになっている点。

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>研修資料、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>各種研修に参加した後は、館長や副館長が中心にスタッフ会議で報告し、研修資料の回覧をしている点。</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)>	
・(公社)横浜市民施設協会本部が作成したオリジナルの「接遇マニュアル」を使用して、日常のOJTに役立てているほか、毎年7月にスタッフミーティングで行う接遇研修では、接遇の原則、職場内のコミュニケーションの進め方について確認している点。	

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)>
・資質向上の取組みとしては業務に対する目標管理制度を導入し、目標達成の振り返りと面談を通して職員の能力・資質の向上を図っている。 ・研修計画に基づく様々な研修のほか、定例ミーティングにおける業務の改善案や苦情対応例等を通して職員・スタッフの資質向上を図っている。業務については、新人とベテランを組むよう配慮して実務を通じた指導により新人スタッフのスキルアップを図っている。 ・情報共有については、スタッフの業務交替時には、引継ぎを行っている。また、スタッフ全員が必ず業務日誌を閲覧しており、日々の業務での情報を共有している。 ・定例ミーティングにおいて、各月の業務計画、修繕予定、要望・苦情等について情報提供するとともに意見交換を行い、職員・スタッフ間での情報共有を図っている。	資料(スタッフミーティング議事録、業務日誌)、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)>
	・職員に目標管理制度を導入して、各自が年間目標を立てて進捗管理を行い、また、スタッフには、「業務のチェックリスト」を活用して、各人の定期的な振り返り、館長との面談を行って、個人のスキルアップに役立てている点。 ・定例ミーティングでは、自主事業や維持管理の連絡、利用者からの要望・苦情等の分析・対応策などを話し合い、情報共有と業務改善に結びつけている点。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・「個人情報保護に関する取扱規定」を定めて、当施設で取り扱う個人情報を含む各書面について、保有形式、保有方法、保存期間、消去方法を明確に示し、各職員・スタッフはこれに従った業務運営を行っている点。	

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 type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input checked="" 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)>	
理由：個人情報保護の管理責任者は、施設では館長と定めていたが、利用者への周知の必要性を認識していなかったため。(今後は受付に掲示を行う。)	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・個人情報保護研修では、館長・副館長が講師となって、横浜市の条例、法人の個人情報保護基本方針、当施設の「個人情報保護の取扱い規定」を再確認した上で、日常業務での個人情報保護の徹底について、注意喚起・意見交換を行っている点。	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

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

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p><適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・団体登録申込書、部屋の利用申請書、図書貸出申請書などでは、個人情報は、各業務において必要な項目のみを記載する書面となっている点。</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>・団体登録申込書、部屋の利用申請書、図書貸出申請書などでは、目的外使用がないことを明記し、利用者にも口頭で説明している点。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(事務室)、個人情報保護の取扱い規定、ヒアリング <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・事務所の各パソコンにはパスワードを設定し、また、パソコンが持ち出せないようチェーンでつないで個人情報の保護を強化している点。 ・「個人情報保護の取扱い規定」では各書面に保存期限を定めており、期限を過ぎたものはシュレッダーで廃棄する対応が取られている点。	

(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)> 当施設では、小口現金(自主事業収入、利用料金収入、雑収入、自主事業費、事務費など)を管理し、収入伺書と収入一覧、支出伺書と請求書等をセットで協会本部に送り、本部の経理担当が科目ごとにシステム入力し、収入、支出の内訳は明確な区分ができています。また、収入管理では、通帳も収入の費目ごとに分けられている点。	

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	
<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)> 資料(平成30年度小口現金ファイル、協会払支出何書伝票ファイル)、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)></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、副館長で小口現金の管理等の出納のダブルチェックを行い、経理全体については、協会本部の経理担当者と館長の間で、相互けん制の仕組みができています。</p>	

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	
<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)> 資料(平成30年度小口現金ファイル、協会払支出何書伝票ファイル)、ヒアリング <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・施設コード、科目コードの設定により、当施設の経理と、団体のその他の経理を明確に区分している点。</p>	

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	
<p><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)></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>・伝票が請求書、領収書等の書類とともに、費目ごとに区分してきちんとファイリングされている点。</p>	

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)> 現場確認(事務室)、ヒアリング</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>	

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)> 資料(平成29年度ニーズ対応費使途一覧、平成28年度、29年度の管理運営業務点検報告書)、ヒアリング</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> <ul style="list-style-type: none"> ・ニーズ対応の支出に関して、維持管理の面では、職員が利便性やサービス向上から改善すべきと考えたもの、また、利用者からの声を検討して、平成29年度は、体育館のスポーツ備品の交換と充実、平成28年度は、図書館の書籍購入などに重点的に充てている点。 ・地域交流の推進を目的として、毎年、地区センターまつりの費用を支出している点。 	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費削減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・当協会は複数の指定管理施設を運営していることから、事務局による経理の一元化が行われ事務の効率化が図られ、複数管理のメリットや複数年契約などを活かして経費の削減に努めている。共通の備品、コピー用紙等を事務局で一括購入することにより、購入単価の低減を図っている。</p> <p>・市目標の冷暖房温度の設定、電灯の間引き、こまめな消灯等の省エネ対策による経費の削減を図っている。</p> <p>・設備・備品等の軽微な修繕は可能な限り内部で行い経費の削減を図るとともに、両面コピーや裏紙使用の徹底により紙使用量の削減を図っている。</p> <p>・照明のLED化を推進し電力使用量の削減を図っている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(空調の操作の掲示、照明、外庭)、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>・当協会は複数の運営施設があり、消耗品の一括購入、一部業者と複数年契約を行い、経費を削減している点。</p> <p>・照明のLED化の推進、冷暖房の小まめな温度調整などにより、光熱費の削減に取り組んでいる点。</p> <p>・維持管理の面では、職員・スタッフが各種の工夫や、メンテナンスの時間を捻出してできることは対応している点。</p> <p>例:駐車場のライン引き、樹木の剪定・草取りなど</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>・平成29年度の実績・達成状況に関して、利用料金収入、部屋の稼働率、利用人数、自主事業の参加人数等は前年度との推移を定量的に確認した上で、今年度の計画・目標に結び付けている点。</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 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)> 資料(平成28年度、平成29年度の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)>	

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)>	
・年1回の業務点検時のほか、維持管理面では施設の老朽化に対する対応策、必要工事の面などで適宜に相談をしている点。	

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> <ul style="list-style-type: none"> ・前年・前前年の実績等を省みるとともに利用者の声を参考に目標を設定している。 ・指定管理者選定時の計画書をチェックし、計画書における目標を実現化するよう努めている。 ・定例ミーティングにおいて、各月の業務計画、修繕予定、要望・苦情等について情報提供すると共に意見交換を行い、職員・スタッフ間での情報共有を図っている。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>提案時事業計画書、平成29年度・平成30年度の自主事業計画書、スタッフミーティング議事録、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・年度初めの定例ミーティングで、施設の自己評価表を共有し、年度終了後には、できたこと、未達があったことを報告し、今後の対応策について話し合っている点。 ・毎月の定例ミーティングでは、月予定や準備の確認、先月の実施事項の振り返りを行っている点。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・「業務手順書」には、団体登録、予約システム、図書貸出などの「テーマ別マニュアル」や、午前、午後、夜間のシフト時間帯別の「タイムスケジュール」がファイルされており、OJTへの活用、基本業務の再確認ができる点。 <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> <ul style="list-style-type: none"> ・「個人情報保護方針」は協会のHPに掲載していますが、当施設でこれを遵守していることを知ってもらうために、受付近くにその方針を掲示しておくといいでしょう。

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・青葉区役所等の事業に対する部屋の優先利用により、健康促進や子育て支援、幼児・児童育成などの事業展開に協力を行っている。 ・青葉区選挙管理委員会の投票所の体育室使用依頼について期日未確定の場合でも仮押さえなど全面的に協力を行っている。 ・市・区の広報印刷物・啓発またはPRチラシの配架・ポスターの掲出など行政広報への協力を行っている。 ・地域の小学校の施設見学や中学生の職場体験活動の受入などを積極的に行っている。 ・自主事業の開催にあたっては、市重要施策に配慮して実施を検討している。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(掲示板、パンフレットスタンド)、平成29年度自主事業報告書、サポーター応募用紙、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜市の方針・健康横浜21に協力して、自主事業で「シルバー健康体操」を年間継続して実施し、1日あたりでは約250名の参加を得ている点。 ・青葉区の読書の推進活動に協力し、「青葉リユース文庫」の収集と配架を行い、また、施設独自で読書スタンプラリーの実施に取り組んでいる点。 ・青葉区の子育て支援事業等の優先的な部屋利用や、区等から提供ある行政広報を見やすく配架している点。
<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> <ul style="list-style-type: none"> ・日曜日及び祝日の夏季期間(7月～9月)の開館時間を1時間延長し9時～18時として利用者サービスを拡充している。 ・各団体及び地域の方の発表の場として、ロビーショーケースと2階壁面を開放し活用されている。 ・よこはま緑のまちづくり基金の募金箱を設置し緑化推進の啓発を図るとともに、エコキャップや使用済インクカートリッジの回収箱を設置し、リサイクルの推進や運動への協力をしている。 ・敷地内中庭及び外周にボランティアの協力を得てバラを植栽し育成している。5月～6月の開花の最盛期には中庭を開放している。 ・中庭の除草や駐車場のライン引きなど、休館日にスタッフ全員で行っている。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・学校授業の協力として、近隣の小学校のまち体験、中学校の職場体験を受け入れている点。 ・地域講師の登録制度があり、年度途中でも、自主事業の設定が可能であれば、新しい講座を開催している点。 ・独自のサポーター登録制度があり、中庭にあるバラ園の維持、図書の修理等で職員・スタッフと連携して、施設の魅力づくりに貢献してもらっている点。 <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> <ul style="list-style-type: none"> ・ロビーショーケース、2階壁面は、期間を決めて作品展示を行うとの話ですが、調査日は展示がありませんでした。そこで、サークル団体等に呼び掛けて、常に順番に何かの作品掲示があると、施設にさらに活気や季節感が生まれ、サークル団体・個人の活動PRにつながると考えます。

◆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) 図書の貸出し、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こと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		
		②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？		課題を抽出していない		課題を抽出していない		
				特に課題がない		特に課題がない		
				非該当		非該当		
		③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？	レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している		
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない		
				対応策を実施していない		対応策を実施していない		
		不備の数			0	0		
		II・利用者サービスの向上	(1) 利用者会議	①利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者に理解してもらうため、利用者会議を開催しているか？	レ	開催している	レ	開催している
						開催していない		開催していない
レ	課題を抽出している				レ	課題を抽出している		
②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？				課題を抽出していない		課題を抽出していない		
				特に課題がない		特に課題がない		
				非該当		非該当		
③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？	レ			対応策を実施している	レ	対応策を実施している		
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない		
				対応策を実施していない		対応策を実施していない		
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？			レ	年1回以上実施している	レ	年1回以上実施している	レ アンケート その他
					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		
	③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？		レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している		
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない		
				対応策を実施していない		対応策を実施していない		
				非該当		非該当		
			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		
(3) 意見・苦情の受付・対応	①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？		レ	情報提供している	レ	情報提供している		
				情報提供しているが、一部不備がある		情報提供しているが、一部不備がある		
				情報提供していない		情報提供していない		
	②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？		レ	設置している	レ	設置している		
				設置していない		設置していない		
	③苦情解決の仕組みがあるか？		レ	仕組みがある	レ	仕組みがある		
				仕組みがない		仕組みがない		
	④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？		レ	周知している	レ	周知している		
				周知していない		周知していない		
	⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？		レ	記録している	レ	記録している		
				記録していない		記録していない		
				苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない		
⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？	レ		対応策を実施している	レ	対応策を実施している			
			一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない			
			対応策を実施していない		対応策を実施していない			
⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？	レ	公表している	レ	公表している				
		公表していない		公表していない				
		苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない				

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
Ⅱ 利用者サービスの向上	(4) 公正かつ公平な施設利用	②窓口に「利用案内」等を備えているか？	レ 備えている	レ 備えている
			レ 備えていない	レ 備えていない
		③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？	レ 閲覧できる	レ 閲覧できる
			レ 閲覧できない	レ 閲覧できない
		④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？	レ 行っている	レ 行っている
	レ 行っていない		レ 行っていない	
	⑤人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	
		レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない	
		レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない	
	(5) 事業自主	①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？	レ 年齢や性別が網羅できている	レ 年齢や性別が網羅できている
			レ 年齢や性別が網羅できていない	レ 年齢や性別が網羅できていない
	貸(6)及びし、図書入	②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？	レ 実施している	レ 実施している
			レ 実施していない	レ 実施していない
			レ 利用者から希望をとっている	レ 利用者から希望をとっている
	①図書の新規購入の際は、適切な選定をするため、利用者から希望をとっているか？	レ 利用者から希望をとっていない	レ 利用者から希望をとっていない	
レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)		レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)		
不備の数		0	0	
Ⅲ 施設・設備の維持管理	(1) 協定書の遂行に	①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している
			レ 協定書等のとおり管理していない	レ 協定書等のとおり管理していない
		②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない
	(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
			レ ない	レ 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
	レ 揃っていない		レ 揃っていない	
	(3) 施設衛生管理業務	③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？	レ 安全性に関わる損傷等がない	レ 安全性に関わる損傷等がない
			レ 安全性に関わる損傷等がある	レ 安全性に関わる損傷等がある
		①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している
	レ 適切に管理していない		レ 適切に管理していない	
	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	
		レ 適切に分別していない	レ 適切に分別していない	
	不備の数	0	0	
Ⅳ 緊急時対応	(1) 緊急時対応の整備	①緊急時マニュアルを作成しているか？	レ 作成している	レ 作成している
			レ 作成していない	レ 作成していない
	(2) 防犯業務	①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない
			レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設
	②鍵を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している	
		レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない	
	③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？	レ 定期的に行っている	レ 定期的に行っている	
		レ 定期的に行っていない	レ 定期的に行っていない	
	(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
レ 一部チェックに不備がある			レ 一部チェックに不備がある	
レ チェックしていない			レ チェックしていない	
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	
	レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない		
レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない			

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
IV 緊急時対応	(4) 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
			一部に職員に実施していない	一部に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
			レ 体制を確保している	レ 体制を確保している
			一部に職員に実施していない	一部に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	①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？	レ 評価対象施設であり、作成している	レ 評価対象施設であり、作成している
			評価対象施設だが、作成していない	評価対象施設だが、作成していない
			レ 評価対象外施設である	レ 評価対象外施設である
			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
			レ 協定書等のとおり開館している	レ 協定書等のとおり開館している
			協定書等のとおり開館していない	協定書等のとおり開館していない
		③事業計画書・事業報告書を公表しているか？	レ 公表している	レ 公表している
			公表していない	公表していない
	(2) 職員の資向上・情報共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	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
			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
				一部に職員に実施していない
			研修を実施していない	研修を実施していない
		④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？	レ 情報共有している	レ 情報共有している
			情報共有していない	情報共有していない
		⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？	レ 作成し、活用している	レ 作成し、活用している
			作成しているが、活用していない	作成しているが、活用していない
			作成していない	作成していない
	(3) 個人情報保護・守秘義務	①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？	レ 整備している	レ 整備している
			整備していない	整備していない
		②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？	レ 明確化し、周知している	レ 明確化し、周知している
			明確化しているが周知していない	レ 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
			一部に職員に実施していない	一部に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	
		一部に職員から取っていない	一部に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個人情報収集した際には、適切に使用しているか？	レ 適切に使用している	レ 適切に使用している	
		適切に使用していない	適切に使用していない	
	⑦個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために適切な措置を講じているか？	レ 適切な措置を講じている	レ 適切な措置を講じている	
		一部適切な措置を講じていない	一部適切な措置を講じていない	
		適切な措置を講じていない	適切な措置を講じていない	
	(4) 経理業務	①適切な経理書類を作成しているか？	レ 適切に作成している	レ 適切に作成している
			一部適切ではない書類がある	一部適切ではない書類がある
			適切に作成していない	適切に作成していない
		②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	レ 役割分担を明確にしている	レ 役割分担を明確にしている
			その他けん制機能を設けている	その他けん制機能を設けている
		仕組みを設けていない	仕組みを設けていない	
③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？		レ 明確に区分している	レ 明確に区分している	
		明確に区分していない	明確に区分していない	
④収支決算書に記載されている費用に関し、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適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	
		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		
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 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		
	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