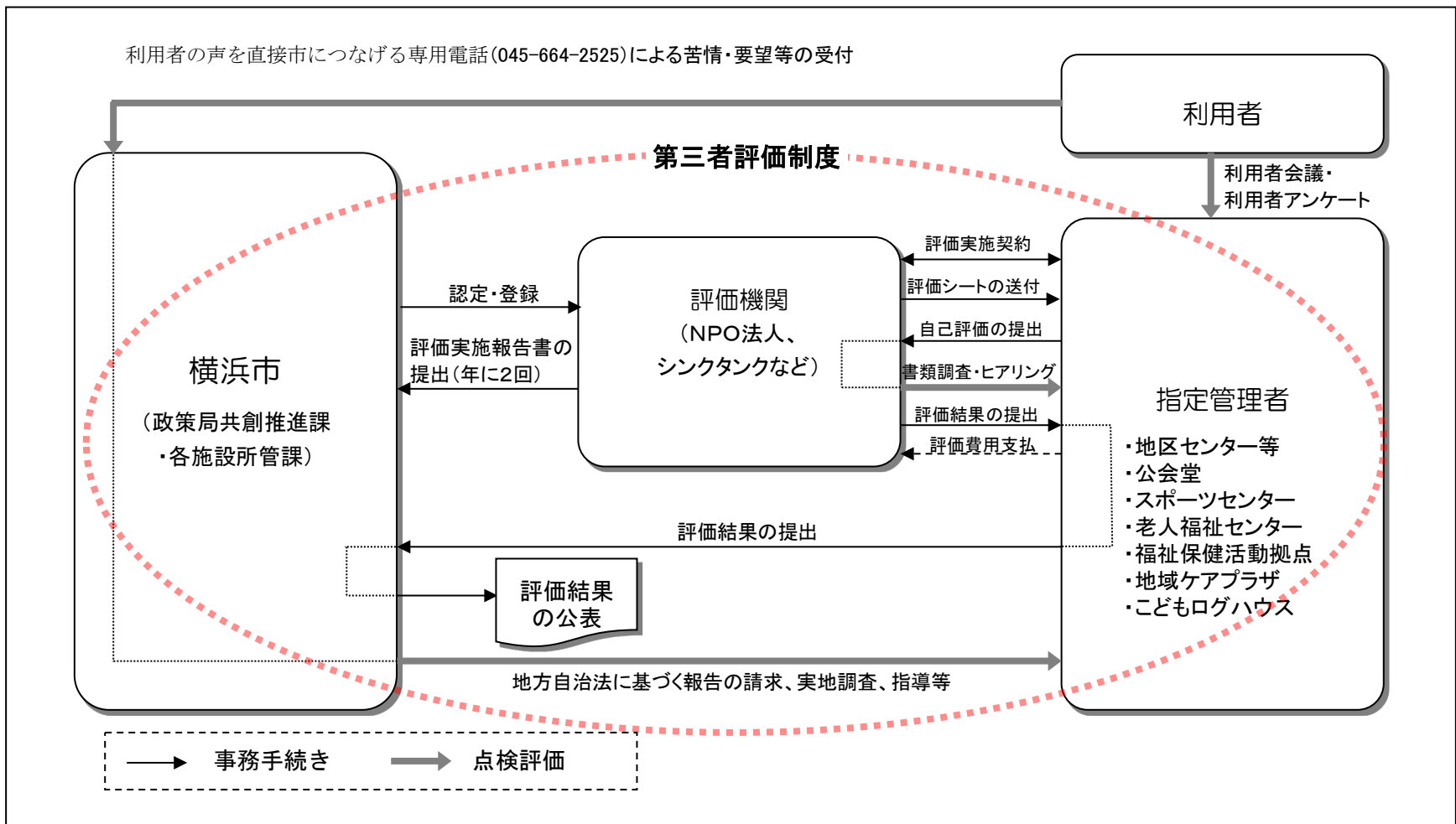


第2部 区民利用施設における第三者評価



1. 第三者評価の基本的考え方

区民利用施設における第三者評価は、協定等で目標とする水準の達成状況の確認を基本として、運営状況・事業・サービス等に関する評価も実施するものです。

横浜市では民間機関による評価制度を導入することにより、以下の2点を狙いとしています。

- ①より利用者・市民（区民）に近く、施設に関する専門的知識や他施設に関する情報の蓄積のある第三者が評価することにより、利用者サービスの向上及び施設設置目的の達成を図る。
- ②市が行う評価に加えて、第三者が評価することにより評価の客観性を担保する。

上記の狙いを踏まえ、第三者評価項目として以下の6つの大項目（狙い①についてはⅠ～Ⅱ、狙い②についてはⅢ～Ⅴ、その他としてⅥ）を設定しています。

Ⅰ. 地域及び地域住民との連携

⇒地域及び地域住民との連携について評価を行うものです。

Ⅱ. 利用者サービスの向上

⇒利用者アンケート、意見・苦情対応、職員の接遇、広報・PR等について評価を行うものです。

Ⅲ. 施設・設備の維持管理

⇒建物・設備・備品等の保守点検・清掃・衛生管理業務等について評価を行うものです。

Ⅳ. 緊急時対応

⇒防犯、事故防止・対応、防災業務について評価を行うものです。

Ⅴ. 組織運営及び体制

⇒業務体制、個人情報保護・守秘義務、指定管理料の執行、情報共有等について評価を行うものです。

Ⅵ. その他

⇒市・区の施策としての事業協力、その他について評価を行うものです。

具体的には、以下の標準的な中項目を設定しています。各施設の評価項目は、この標準に基づき、各施設の特性に合わせて項目の追加・修正を加えた評価項目となっています。

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
- (2) 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) 利用者アンケート等の実施・対応
- (2) 意見・苦情の受付・対応
- (3) 公正かつ公平な施設利用
- (4) 広報・PR活動
- (5) 職員の接遇
- (6) 利用者サービスに関する分析・対応
- (7) 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
- (2) 備品管理業務
- (3) 施設衛生管理業務
- (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
- (2) 防犯業務
- (3) 事故防止業務
- (4) 事故対応業務
- (5) 防災業務
- (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
- (2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組
- (3) 個人情報保護・守秘義務
- (4) 経理業務
- (5) 組織運営及び体制全般（その他）

VI. その他

なお、評価項目は、横浜市（各区）評価と第三者評価とを明確に役割分担し、第三者評価項目から除外している項目もあります。役割分担の項目を含め、各施設の具体的な評価項目については、次ページ以降を参照してください。

(1) 地区センター等

大項目		中項目	横浜市(各区) 評価項目	第三者 評価項目
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	○	○
		(2) 地区センター委員会等	○	○
		(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	○	○
		(2) 利用者アンケート等の実施・対応	○	○
		(3) 意見・苦情の受付・対応	○	○
		(4) 公正かつ公平な施設利用	○	○
		(5) 自主事業	○	○
		(6) 図書の貸出し、購入及び管理	○	○
		(7) 広報・PR 活動	○	○
		(8) 職員の接遇	○	○
		(9) 利用者サービスに関する分析・対応	○	○
		(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	○	○
		物販等事業	○	
III	施設・設備の維 持管理	(1) 協定書等に基づく業務の遂行	○	○
		(2) 備品管理業務	○	○
		(3) 施設衛生管理業務	○	○
		(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)	維持保全に 関すること	○
IV	緊急時対応	(1) 緊急時対応の仕組み整備	○	○
		(2) 防犯業務	○	○
		(3) 事故防止業務	○	○
		(4) 事故対応業務	○	○
		(5) 防災業務	○	○
		(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	○	○
		(2) 職員の資質向上・情報共有を 図るための取組	○	○
		(3) 個人情報保護・守秘義務	○	○
		(4) 経理業務	○	○
		(5) 運営目標	○	○
		(6) 組織運営及び体制全般(その他)	○	○
		業務に関する情報の公開	○	
		リスク分担の考え方	○	
VI	その他	①市・区の施策としての事業協力 ②その他	○	○

※ 横浜市(各区)等評価と第三者評価を、明確に役割分担している評価項目については、上記に記述しています。

(2) 公会堂

大項目		中項目	横浜市(各区) 評価項目	第三者 評価項目
I	利用者サービスの向上	(1)利用者アンケート等の実施・対応	○	○
		(2)意見・苦情の受付・対応	○	○
		(3)公正かつ公平な施設利用	○	○
		自主事業	○	
		(4)講堂貸出業務	○	○
		(5)広報・PR活動	○	○
		(6)職員の接遇	○	○
		(7)利用者サービスに関する分析・対応	○	○
		(8)利用者サービスの向上全般(その他)	○	○
	物販等事業	○		
II	施設・設備の維持管理	(1)協定書等に基づく業務の遂行	○	○
		(2)備品管理業務	○	○
		(3)施設衛生管理業務	○	○
		(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)	維持保全に関すること	○
III	緊急時対応	(1)緊急時対応の仕組み整備	○	○
		(2)防犯業務	○	○
		(3)事故防止業務	○	○
		(4)事故対応業務	○	○
		(5)防災業務	○	○
		(6)非常口・避難経路等の点検	○	○
		(7)緊急時対応全般(その他)	○	○
IV	組織運営及び体制	(1)業務の体制	○	○
		(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組	○	○
		(3)個人情報保護・守秘義務	○	○
		(4)経理業務	○	○
		(5)組織運営及び体制全般(その他)	○	○
		業務の実施計画及び実施状況の確認	○	
		利用受付業務	○	
		利用要綱の作成	○	
		利用料金	○	
		利用の許可	○	
		リスク分担の考え方	○	
		遺失物・拾得物	○	
V	その他	①市・区の施策としての事業協力	○	
		②その他	○	

※ 横浜市(各区)等評価と第三者評価を、明確に役割分担している評価項目については、上記に記述しています。

(3) スポーツセンター

大項目		中項目	横浜市(各区) 評価項目	第三者 評価項目
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	○	○
		(2) 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) 利用者アンケート等の実施・対応	○	○
		(2) 意見・苦情の受付・対応	○	○
		(3) 公正かつ公平な施設利用	○	○
		(4) 利用者支援業務(トレーニング室)	○	○
		(5) 託児サービス事業	○	○
		(6) スポーツ教室事業	○	○
		(7) 広報・PR 活動	○	○
		(8) 職員の接遇	○	○
		(9) 利用者サービスに関する分析・対応	○	○
		(10) 利用者サービスの向上全般(その他) 物販等事業	○	○
III	施設・設備の維 持管理	(1) 協定書等に基づく業務の遂行	○	○
		(2) 備品管理業務	○	○
		(3) 施設衛生管理業務	○	○
		(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) 駐車場管理業務	維持保全に 関すること ○	○
			○	
IV	緊急時対応	(1) 緊急時対応の仕組み整備	○	○
		(2) 防犯業務	○	○
		(3) 事故防止業務	○	○
		(4) 事故対応業務	○	○
		(5) 防災業務	○	○
		(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	○	○
		(2) 職員の資質向上・情報共有を図る ための取組	○	○
		(3) 個人情報保護・守秘義務	○	○
		(4) 経理業務	○	○
		(5) 組織運営及び体制全般(その他) 業務に関する情報の公開	○	○
			○	
VI	その他	①市・区の施策としての事業協力について ②その他	○	○

※ 横浜市(各区)評価と第三者評価を、明確に役割分担している評価項目については、上記に記述しています。

(4) 老人福祉センター

大項目		中項目	横浜市(各区) 評価項目	第三者 評価項目
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	○	○
		(2) 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) 利用者会議等	○	○
		(2) 利用者アンケート等の実施・対応	○	○
		(3) 意見・苦情の受付・対応	○	○
		(4) 公正かつ公平な施設利用	○	○
		(5) 健康の増進、各種相談	○	○
		(6) 広報・PR 活動	○	○
		(7) 職員の接遇	○	○
		(8) 利用者サービスに関する分析・対応	○	○
		(9) 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	○	○
		(2) 備品管理業務	○	○
		(3) 施設衛生管理業務	○	○
		入浴施設の衛生管理業務	○	
		(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)	維持保全に関 すること	○
IV	緊急時対応	(1) 緊急時対応の仕組み整備	○	○
		(2) 防犯業務	○	○
		(3) 事故防止業務	○	○
		(4) 事故対応業務	○	○
		(5) 防災業務	○	○
		(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	○	○
		(2) 職員の資質向上・情報共有を図る ための取組	○	○
		(3) 個人情報保護・守秘義務	○	○
		(4) 経理業務	○	○
		(5) 組織運営及び体制全般(その他)	○	○
		業務に関する情報の公開	○	
		リスク分担の考え方	○	
VI	その他	①市・区の施策としての事業協力 ②その他	○	○

※ 横浜市(各区)評価と第三者評価を、明確に役割分担している評価項目については、上記に記述しています。

(5) 福祉保健活動拠点

大項目		中項目	横浜市(各区) 評価項目	第三者 評価項目
I	地域との連携	(1) 地域における情報交換	○	○
		(2) 地域との連携全般(その他)	○	○
II	利用者サービスの向上	(1) 利用者アンケート等の実施・対応	○	○
		(2) 意見・苦情の受付・対応	○	○
		(3) 公正かつ公平な施設利用	○	○
		(4) 貸出備品・貸出設備の管理	○	○
		(5) 利用調整会議	○	○
		(6) ボランティアの発掘・育成・支援	○	○
		(7) 広報・PR 活動	○	○
		(8) 職員の接遇	○	○
		(9) 利用者サービスに関する分析・対応	○	○
		(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	○	○
III	施設・設備の維持管理	(1) 協定書等に基づく業務の遂行	○	○
		(2) 備品管理業務	○	○
		(3) 施設衛生管理業務	○	○
		(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)	維持保全に関する すること	○
IV	緊急時対応	(1) 緊急時対応の仕組み整備	○	○
		(2) 防犯業務	○	○
		(3) 事故防止業務	○	○
		(4) 事故対応業務	○	○
		(5) 防災業務	○	○
		(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	○	○
		(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	○	○
		(3) 個人情報保護、守秘義務	○	○
		(4) 経理業務	○	○
		(5) 組織運営及び体制全般(その他)	○	○
		業務に関する情報の公開	○	
		リスク分担の考え方	○	
VI	その他	①市・区の施策としての事業協力	○	○
		②その他	○	○

※ 横浜市(各区)評価と第三者評価を、明確に役割分担している評価項目については、上記に記述しています。

(6) 地域ケアプラザ

大項目		中項目	横浜市(各区) 等評価項目	第三者 評価項目
	地域との連携	地域との連携	横浜市(各区) による評価によ り確認	
		地域との連携全般(その他)		
I	利用者サービ スの向上	(1)利用者アンケート等の実施・対応	○	○
		(2)意見・苦情の受付・対応	○	○
		(3)公正かつ公平な施設利用	○	○
		(4)広報・PR活動	○	○
		(5)職員の接遇	○	○
		(6)利用者サービスに関する分析・対応	○	○
		(7)利用者サービスの向上全般(その他)	○	○
		地域交流事業、地域包括支援センター、通 所介護等、居宅介護支援事業の実施	横浜市(各区) 及び県(介護 保険部門)によ り確認	
II	施設・設備の 維持管理	(1)協定書等に基づく業務の遂行	○	○
		(2)備品管理業務	○	○
		(3)施設衛生管理業務	○	○
		(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)	維持保全に関 すること	○
III	緊急時対応	(1)緊急時対応の仕組み整備	○	○
		(2)防犯業務	○	○
		(3)事故防止業務	○	○
		(4)事故対応業務	○	○
		(5)防災業務	消防計画・備 蓄等は横浜市 (各区)が確認	○
		(6)緊急時対応全般(その他)	○	○
IV	組織運営及び 体制	(1)業務の体制	○	○
		(2)職員の資質向上・情報共有を図るため の取組	専門性向上は 横浜市(各区) が確認	○
		(3)個人情報保護・守秘義務	○	○
		(4)経理業務	○	○
		(5)運営目標	○	○
		(6)組織運営及び体制全般(その他)	○	○
		業務に関する情報の公開	○	
		リスク分担の考え方	○	
V	その他	①市・区の施策としての事業協力 ②その他	○	○

※ 横浜市(各区)等評価と第三者評価を、明確に役割分担している評価項目については、上記に記述しています。

(7) こどもログハウス

大項目		中項目	横浜市(各区) 評価項目	第三者 評価項目
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	○	○
		(2) こどもログハウス委員会	○	○
		(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) 利用者アンケート等の実施・対応	○	○
		(2) 意見・苦情の受付・対応	○	○
		(3) 公正かつ公平な施設利用	○	○
		(4) 自主事業	○	○
		(5) 図書管理	○	○
		(6) 広報・PR 活動	○	○
		(7) 職員の接遇	○	○
		(8) 利用者サービスに関する分析・対応	○	○
		(9) 利用者サービスの向上全般(その他) 物販等事業	○	○
III	施設・設備の 維持管理	(1) 協定書等に基づく業務の遂行	○	○
		(2) 備品管理業務	○	○
		(3) 施設衛生管理業務	○	○
		(4) 利用者視点での維持管理	○	○
		(5) 施設・設備の維持管理全般	維持保全に 関すること	○
IV	緊急時対応	(1) 緊急時対応の仕組み整備	○	○
		(2) 防犯業務	○	○
		(3) 事故防止業務	○	○
		(4) 事故対応業務	○	○
		(5) 遊具の安全点検	○	○
		(6) 防災業務	○	○
		(7) 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	○	○
		(2) 職員の資質向上・情報共有を図る ための取組	○	○
		(3) 個人情報保護・守秘義務	○	○
		(4) 経理業務	○	○
		(5) 組織運営及び体制全般(その他) 業務の実施計画及び実施状況の確認	○	○
		利用受付業務	○	○
		利用の許可	○	○
		リスク分担の考え方	○	○
VI	その他	①市・区の施策としての事業協力 ②その他	○	○

※ 横浜市(各区)等評価と第三者評価を、明確に役割分担している評価項目については、上記に記述しています。

(8) 地区センター・老人福祉センター合築施設

大項目		中項目	横浜市(各区) 評価項目	第三者 評価項目
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	○	○
		(2) センター委員会等	○	○
		(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	○	○
		(2) 利用者アンケート等の実施・対応	○	○
		(3) 意見・苦情の受付・対応	○	○
		(4) 公正かつ公平な施設利用	○	○
		(5) 自主事業	○	○
		(6) 図書の出し入れ、購入及び管理	○	○
		(7) 健康の増進、各種相談	○	○
		(8) 広報・PR 活動	○	○
		(9) 職員の接遇	○	○
		(10) 利用者サービスの分析・対応	○	○
		(11) 利用者サービスの向上全般(その他) 物販等事業	○	○
III	施設・設備の 維持管理	(1) 協定書等に基づく業務の遂行	○	○
		(2) 備品管理業務	○	○
		(3) 施設衛生管理業務	○	○
		(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)	維持保全に関 すること	○
IV	緊急時対応	(1) 緊急時対応の仕組み整備	○	○
		(2) 防犯業務	○	○
		(3) 事故防止業務	○	○
		(4) 事故対応業務	○	○
		(5) 防災業務	○	○
		(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	○	○
		(2) 職員の資質向上・情報共有を図る ための取組	○	○
		(3) 個人情報保護・守秘義務	○	○
		(4) 経理業務	○	○
		(5) 運営目標	○	○
		(6) 組織運営及び体制全般(その他)	○	○
		業務に関する情報の公開 リスク分担の考え方	○	○
VI	その他	①市・区の施策としての事業協力 ②その他	○	○

※ 横浜市(各区)等評価と第三者評価を、明確に役割分担している評価項目については、上記に記述しています。

(9) 地域ケアプラザ・コミュニティハウス合築施設

大項目		中項目	横浜市(各区) 評価項目	第三者 評価項目
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	○	○
		(2) コミュニティハウス運営委員会	○	○
		(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	○	○
		(2) 利用者アンケート等の実施・対応	○	○
		(3) 意見・苦情の受付・対応	○	○
		(4) 公正かつ公平な施設利用	○	○
		(5) 自主事業	○	○
		(6) 図書の貸出し、購入及び管理	○	○
		(7) 広報・PR 活動	○	○
		(8) 職員の接遇	○	○
		(9) 利用者サービスに関する分析・対応	○	○
		(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	○	○
		物販等事業	○	
III	施設・設備の維 持管理	(1) 協定書等に基づく業務の遂行	○	○
		(2) 備品管理業務	○	○
		(3) 施設衛生管理業務	○	○
		(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)	維持保全に関 すること	○
IV	緊急時対応	(1) 緊急時対応の仕組み整備	○	○
		(2) 防犯業務	○	○
		(3) 事故防止業務	○	○
		(4) 事故対応業務	○	○
		(5) 防災業務	○	○
		(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	○	○
		(2) 職員の資質向上・情報共有を 図るための取組	○	○
		(3) 個人情報保護・守秘義務	○	○
		(4) 経理業務	○	○
		(5) 運営目標	○	○
		(6) 組織運営及び体制全般(その他)	○	○
		業務に関する情報の公開	○	
		リスク分担の考え方	○	
VI	その他	①市・区の施策としての事業協力 ②その他	○	○

※ 横浜市(各区)等評価と第三者評価を、明確に役割分担している評価項目については、上記に記述しています。

(10) 公会堂・スポーツセンター合築施設

大項目		中項目	横浜市(各区) 評価項目	第三者 評価項目
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	○	○
		(2) 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) 利用者アンケート等の実施・対応	○	○
		(2) 意見・苦情の受付・対応	○	○
		(3) 公正かつ公平な施設利用	○	○
		(4) 講堂貸出業務	○	○
		(5) 利用者支援業務(トレーニング室)	○	○
		(6) 託児サービス事業	○	○
		(7) スポーツ教室事業	○	○
		(8) 広報・PR活動	○	○
		(9) 職員の接遇	○	○
		(10) 利用者サービスに関する分析・対応	○	○
		(11) 利用者サービスの向上全般(その他) 物販等事業	○	○
III	施設・設備の維 持管理	(1) 協定書等に基づく業務の遂行	○	○
		(2) 備品管理業務	○	○
		(3) 施設衛生管理業務	○	○
		(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) 駐車場管理業務	維持保全に関 すること ○	○
			○	
IV	緊急時対応	(1) 緊急時対応の仕組み整備	○	○
		(2) 防犯業務	○	○
		(3) 事故防止業務	○	○
		(4) 事故対応業務	○	○
		(5) 防災業務	○	○
		(6) 非常口・避難経路等の点検	○	○
		(7) 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	○	○
		(2) 職員の資質向上・情報共有を図る ための取組	○	○
		(3) 個人情報保護・守秘義務	○	○
		(4) 経理業務	○	○
		(5) 組織運営及び体制全般(その他) 業務に関する情報の公開	○	○
			○	
VI	その他	①市・区の施策としての事業協力について ②その他	○	○

※ 横浜市(各区)評価と第三者評価を、明確に役割分担している評価項目については、上記に記述しています。

(11) 地区センター・公会堂合築施設

大項目		中項目	横浜市(各区) 評価項目	第三者 評価項目
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	○	○
		(2) 地区センター委員会等	○	○
		(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	○	○
		(2) 利用者アンケート等の実施・対応	○	○
		(3) 意見・苦情の受付・対応	○	○
		(4) 公正かつ公平な施設利用	○	○
		(5) 自主事業	○	○
		(6) 図書の出し入れ、購入及び管理	○	○
		(7) 講堂貸出業務	○	○
		(8) 広報・PR 活動	○	○
		(9) 職員の接遇	○	○
		(10) 利用者サービスに関する分析・対応	○	○
		(11) 利用者サービスの向上全般(その他)	○	○
III	施設・設備の維 持管理	(1) 協定書等に基づく業務の遂行	○	○
		(2) 備品管理業務	○	○
		(3) 施設衛生管理業務	○	○
		(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)	維持保全に關 すること	○
IV	緊急時対応	(1) 緊急時対応の仕組み整備	○	○
		(2) 防犯業務	○	○
		(3) 事故防止業務	○	○
		(4) 事故対応業務	○	○
		(5) 防災業務	○	○
		(6) 非常口・避難経路等の点検	○	○
		(7) 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	○	○
		(2) 職員の資質向上・情報共有を図る ための取組	○	○
		(3) 個人情報保護・守秘義務	○	○
		(4) 経理業務	○	○
		(5) 運営目標		
		(6) 組織運営及び体制全般(その他)	○	○
VI	その他	①市・区の施策としての事業協力について ②その他	○	○

※ 横浜市(各区)評価と第三者評価を、明確に役割分担している評価項目については、上記に記述しています。

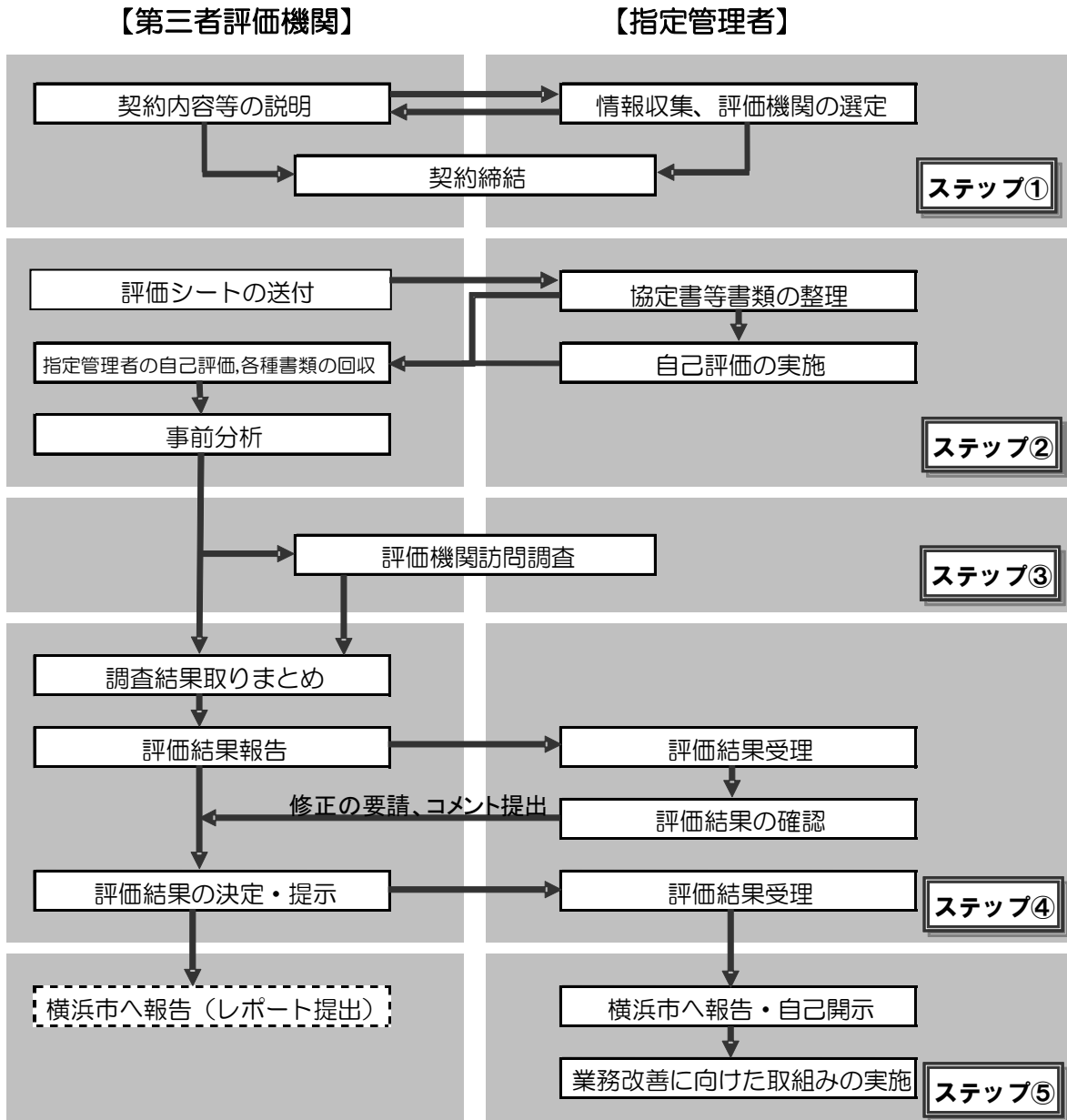
(12) 地区センター・地域ケアプラザ複合施設

大項目		中項目	横浜市(各区) 評価項目	第三者 評価項目
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	○	○
		(2) 運営協議会	○	○
		(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	○	○
		(2) 利用者アンケート等の実施・対応	○	○
		(3) 意見・苦情の受付・対応	○	○
		(4) 公正かつ公平な施設利用	○	○
		(5) 自主事業	○	○
		(6) 図書の貸出し、購入及び管理	○	○
		(7) 広報・PR 活動	○	○
		(8) 職員の接遇	○	○
		(9) 利用者サービスに関する分析・対応	○	○
		(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	○	○
		物販等事業	○	
III	施設・設備の維 持管理	(1) 協定書等に基づく業務の遂行	○	○
		(2) 備品管理業務	○	○
		(3) 施設衛生管理業務	○	○
		(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)	維持保全に 関すること	○
IV	緊急時対応	(1) 緊急時対応の仕組み整備	○	○
		(2) 防犯業務	○	○
		(3) 事故防止業務	○	○
		(4) 事故対応業務	○	○
		(5) 防災業務	○	○
		(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	○	○
		(2) 職員の資質向上・情報共有を 図るための取組	○	○
		(3) 個人情報保護・守秘義務	○	○
		(4) 経理業務	○	○
		(5) 運営目標	○	○
		(6) 組織運営及び体制全般(その他)	○	○
		業務に関する情報の公開	○	
		リスク分担の考え方	○	
VI	その他	①市・区の施策としての事業協力 ②その他	○	○

※ 横浜市(各区)等評価と第三者評価を、明確に役割分担している評価項目については、上記に記述しています。

2. 第三者評価実施フロー及び各ステップにおけるポイント及び留意点

(1) 区民利用施設の第三者評価実施フロー



(2) 指定管理者の各ステップにおけるポイント**【留意事項】 職員の関わりについて**

施設長等一部の職員だけで取り組むのではなく、施設職員全体で取り組むようにして下さい。

ステップ①：契約段階

指定管理者は、横浜市ホームページ等で公開されている評価機関の情報を参考に、評価機関を選定します。（複数の評価機関からヒアリングすることが望ましい）

ステップ②：事前調査

指定管理者は、職員に第三者評価について周知し、自己評価の実施方法やスケジュール等について理解してもらいます。

指定管理者は、横浜市が指定する評価シート（契約締結後、評価機関から送付）を用いて、自己評価を行います。これは、施設運営においてPDCAサイクルを確立し、サービスの質の向上につなげるための重要なステップとなります。自己評価は、評価項目ごとにそれぞれの判断基準を満たしているかどうかにより、評価を行い、評価シートの指定管理者の評価欄・記述欄にチェック又は記入してください。

なお、評価は、現在の管理運営状況について行うものですが、評価項目の性質により、必要に応じて、指定開始から評価実施までの期間も評価に含めます。ただし、2期連続で指定を受けている場合には、前指定期間は評価の対象には含まれません。また、同じ指定期間内に既に一度評価を実施した後に再評価をする場合には、前回の評価実施以降が評価対象期間となります。

自己評価で用いた各種書類等は、評価機関が評価を実施する際にも必要となりますので、自己評価を実施する際に整理し、評価機関に提出できるよう準備してください。

ステップ③：訪問調査

訪問調査の実施にあたって、指定管理者と評価機関は事前に打ち合わせを実施し、次の点について調整・確認します。

ア 面接対象者とのスケジュール調整

基本的には、施設の管理者に対してヒアリングを行います。評価項目によっては、実際に業務を行っている担当者に直接ヒアリングを行う必要があります。管理者以外の職員にヒアリングを実施する場合には、ヒアリングの主旨を説明したうえで、管理者の日程だけでなく、担当職員の日程についても、調整を行う必要があります。

また、現場確認をスムーズに進められるよう、なるべく施設利用者の少ない日時で調整するようにしてください。

イ 書類の準備

判断基準の多くは、書面で確認する必要があります。原則として指定管理者は、評価機関に基本協定書、仕様書、事業計画書等（必要に応じて公募要項）を提出する必要があります。その他評価に必要な書類については、事前に評価機関から指定管理者に明確に伝え、指定管理者は、事前に提出できるものについては事前に評価機関に提出し、当日確認するものについては、訪問調査の当日までに準備します。この中で、特に個人情報を含むものについては、利用者本人の同意を得るか、個人が特定できないようマスキングするなどの対応が必要です。

ウ 現場確認への協力

評価項目によっては現場確認が必要な項目もあり、利用者にご迷惑とならない範囲で、極力現場確認へのご協力をお願いします。

エ 場所の確保

指定管理者は、ヒアリングや書類確認が可能なスペースのある会議室等の場所を確保します。

ステップ④：評価結果のまとめ

評価機関から、指定管理者に対して評価結果等が提示されます。内容を確認し、わかりにくい表現や、事実誤認等がある場合には、評価機関に説明を求め、十分に確認します。明らかな事実誤認等に関しては、具体的な修正を依頼します。

ステップ⑤：業務改善の実施

指定管理者は、横浜市（施設所管課）へ評価機関から受理した評価結果を提出します（データ提出）。なお、市へ提出された評価結果は、市のホームページで公開されます。

また、評価によって明らかとなった課題等については、改善に向けて施設全体で対応方法を検討し、サービスの質の向上につなげる必要があります。

第三者評価の結果及び改善内容については、施設のホームページや広報誌、掲示板等において公表してください。

(3) 評価機関の各ステップにおけるポイントと留意点

ステップ①：契約段階

評価機関は、指定管理者からの評価の依頼に基づき、指定管理者に対して、次の内容を確認し、双方が契約内容について合意したうえで、契約を締結します。評価金額については、横浜市が指定する金額となります（1施設につき一律20万円（税抜））。

- ・評価の実施方法とスケジュール
- ・評価を担当する評価員又は評価補助員（以下「評価者」という。）の紹介（評価者は2名以上で、うち1名以上は評価員）
- ・施設への依頼事項（書類提出の依頼）
- ・調査によって知り得た事項及び個人情報に対する取扱い（守秘義務等）
- ・地区センターと老人福祉センターの合築施設や、地域ケアプラザとコミュニティハウスの合築施設等、一体で公募及び選定を実施した施設については、一体の施設として評価を行うことから、評価費用も1施設分の金額とします。

【留意事項】 守秘義務について

指定管理者第三者評価の実施にあたっては、施設から各種情報を収集します。このため、評価者には守秘義務が課せられます。

評価機関は、横浜市への認定申請に当たり、守秘義務規程及び個人情報保護規程を提出していますが、これに加え、評価実施の際に、指定管理者（受審施設）との間で交わす契約書上にも守秘義務の遵守について盛り込む必要があります（評価マニュアル『別添資料』に記載されている横浜市指定管理者第三者評価モデル契約書を参照）。

各評価者は、評価実施前に、所属する評価機関が作成している各種規程を事前に確認し、遵守してください。

ステップ②：事前調査

評価機関は、指定管理者に対し横浜市が指定する評価シートを送付します。また、基本協定書、仕様書、事業計画書等（必要に応じて公募要項）を確認して指定管理者が実施する業務の理解を深めた上で、指定管理者から事前に提出された書類や自己評価結果に基づき、事前調査を行います。訪問調査を効率良く行うため、確認すべき点や特に詳しくヒアリングすべき点等について、事前にまとめておきます。

書類等で確認する評価項目の中で、事前に入手できなかった書類等、追加資料が必要な場合には、訪問調査で確認ができるよう、事前に指定管理者に対して、資料の準備を依頼します。但し、収集する情報は、評価の実施に必要な最小限の情報とします。

【留意事項】 収集する情報について

- ・評価実施に直接関係のない情報を、評価以外の目的のために収集することはできません。
- ・別添資料の必要書類一覧表を参考に、事前調査もしくは訪問調査において閲覧する書類を決め、評価実施に必要な最小限の情報のみを収集してください。
- ・必要かどうかよくわからない資料について、とりあえずコピーを取らせてもらうということはありません。特に、必要書類一覧表に記載されている以外の資料を取り寄せる際には、①どの評価項目について、②何を確認するためにその資料が必要なかを指定管理者側に十分に説明する必要があります。

ステップ③：訪問調査

訪問調査の実施にあたって、指定管理者と評価機関は事前に面接対象者とのスケジュール調整・書類の準備について打ち合わせを実施します。

訪問調査では、事前に指定管理者から提出された自己評価が記入された評価シートを用い、確認できた事実などにに基づき、自己評価記入欄の右側や下側の第三者評価機関記入欄にチェック・記述します。調査は、現地視察、ヒアリング、書類等の確認により実施します。

事前に指定管理者から提出された自己評価が記入された評価シートを評価者の人数分用意しておきます。訪問調査において、評価者は、それぞれ別の評価シートに個々の観点から評価を記入します。

現地視察では、指定管理者に施設内外を案内してもらい、観察及び確認を行います。施設設備の状態、施設内環境、情報提供の実態等につき確認し、また、職員の利用者への対応方法などについて観察します。ヒアリングでは、基本的には管理者を対象に、評価項目に沿って実施します。事前調査結果を踏まえながら、各項目について確認します。また、書類等の確認では、特に、事前に確認が難しい館内掲示物や個人情報等の取扱い方法について確認します。

評価機関は、各評価項目について、本マニュアルに記載されている内容が達成されているかどうかを確認します。

なお、評価は、現在の管理運営状況について行うものですが、評価項目の性質により、必要に応じて、指定開始から評価実施までの期間も評価に含めます。ただし、2期連続で指定を受けている場合には、前指定期間は評価の対象には含まれません。また、同じ指定期間内に既に一度評価を実施した後に再評価をする場合には、前回の評価実施以降が評価対象期間となります。

シートの書き方については、後述の第3部 評価シート及び評価項目の解説（施設ごと）を参照してください。

なお、この訪問調査にあたっては、守秘義務・個人情報の保護について十分留意して下さい。

【留意事項】守秘義務について

評価実施の過程で知り得た指定管理者及び利用者等に関する全ての情報は、原則として、実際に調査に当たった評価者のみが取り扱うこととします。

- ・ 評価の過程において、評価項目に関連する情報のみならず、指定管理者の経営母体や利用者、個々の施設職員の情報等に接することとなります。第三者に情報が遺漏しないよう、原則として、施設から入手した情報で外部に公表されていない情報については、実際に調査に当たった評価者のみが取り扱うこととしてください。
- ・ 訪問調査後、調査の内容について評価者間で話し合う際には、評価者以外の人がいる場所で話すことはできません。

【留意事項】個人情報保護について

評価者は所属する評価機関の定める守秘義務に関する規定などを遵守することとなりますが、評価の過程で取り扱う様々な個人情報には、より一層の注意が必要となります。特に地域ケアプラザにおいては、相談に来た全ての利用者の記録が作成されており、各利用者の相談内容やケアプランだけでなく、利用者の家族等の個人情報に関しても記載されていることが少なくありません。訪問調査においては、これらの個人情報が含まれた記録等を確認する場面も想定されるため、評価者は、個人情報保護の取扱いには慎重な対応をお願いします。

- ・ 原則として、個人情報が含まれる書類等に関しては、事前に収集することはできません。
- ・ また、訪問調査において確認する際にも、個人情報をメモに残したりすることもできません。
- ・ 評価実施の過程で知り得た個人情報を遺漏したり、評価以外の目的で故意に利用した場合には、当該評価者の認定取り消しのみならず、所属する評価機関の認定が取り消されることもあります。
- ・ 訪問調査当日は、指定管理者が示す書類のみを閲覧し、原則として、当該書類のコピーや書き写し、写真撮影、ヒアリングの際の録音を行うことも認められません。

【留意事項】合築施設の評価における留意事項

指定管理施設は、複数の施設が合築となっている施設も多くありますが、複数施設を一体で管理運営している場合や、施設ごとに施設管理者が異なっている場合など、様々な様態があります。

指定管理施設の評価を実施する際は、共有部分等における指定管理者の管理する範囲や、維持管理等における管理の管轄は誰が行っているかなど、事前に確認したうえで訪問調査を行うことが必要です。

また、訪問調査にあたっては、訪問調査実施日も施設自体は運営しており、多くの利用者が施設を利用しているため、利用者に迷惑をかけないよう配慮する必要があります。

【留意事項】利用者への配慮について

- ・ 訪問調査にあたっては、事前に施設に申し出をする必要があります。特に、利用者が利用している様子を見学したい場合には、利用者の事前の承諾を得る必要があります。（施設の担当者と十分に打ち合わせを行ってください。）

- ・ 施設の安全確認等を行う際には、利用者の目線で確認を行う必要があります。特に、子どもやお年寄りの目線で危なくないかどうかを確認するようにしてください。

そして、訪問調査を行い結果を評価シートに反映させるにあたっては、地域・施設・指定管理者の特性を理解し、客観性が確保されるようにして下さい。

【留意事項】評価シートの記入について**1. 地域・施設・指定管理者の特性理解**

評価にあたっては、悪いところを見つけて指摘することに主眼を置くのではなく、良いところを見つけてさらに伸ばしてもらおうよう「気づきのきっかけ」を提供することが重要です。そのため、評価に先だって対象施設及び地域特性の理解を深め、指定管理者が応募の際に提示した独自提案部分についても内容を確認した上で評価に臨むようにして下さい。そして、評価シートの各評価項目においてそれらが反映されるように評価・記述を行うようにして下さい。

2. 客観性の確保（＝判断根拠の明確化・具体化）

指定管理者第三者評価は、当事者である指定管理者でも行政でもない第三者により評価を行うことで、各施設の管理状況を公平で客観的に評価することを目的としています。そのため、評価項目に該当している・していないと判断する際には、「なんとなく感じた」「そのような印象を受けた」という曖昧な表現は認められません。具体的な根拠を提示する必要があります。

評価に際しては、上述の良いところを見つけてさらに伸ばす点を重視する観点から、基本的に本マニュアルで示されている内容が現場確認、書類確認やヒアリングで明確に確認できない場合でも、同等の取組を行っている場合であれば、「できている」と認めることとしています。ただし、その際、判断の根拠について、「記述」欄で明確にすることに留意してください。

もし、評価項目に該当していないと思われた場合には、なぜ該当していないのか、指定管理者へのヒアリングや評価結果の説明の機会を通し、その理由を明らかにし、記述欄に記述してください。評価者が、評価項目に該当していないと判断したにもかかわらず、指定管理者が同じように「気づいていない場合には、なぜ該当していないと判断したのかその理由について、指定管理者が納得できるよう、わかりやすく説明してください。

ステップ④：評価結果のまとめ

評価者の評価について、それぞれが作成した評価シートを元に、相互の意見を交わしながら、最終的な評価を決定します。特に、見解が分かれた項目に関しては、資料や訪問時のメモなどを確認し、意見を調整してください。

評価結果をまとめた後、指定管理者に対して、直接、評価結果を提示します。指定管理者に対し、十分に説明を行い、質問等を受けます。わかりにくい表現や事実誤認等が指摘された場合は、指定管理者と十分に協議、再確認を行い、最終評価結果をまとめます。

最終評価結果のまとめに当たっては、評価シート内「評価結果の総括」の様式を用いることとします。

ステップ⑤：実施状況報告書の提出

評価機関は、年に2度（12月末、3月末）第三者評価に関する「実施状況報告書」を横浜市（政策局共創推進課）に提出します。