

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

初音が丘地区センター地区センター等  
評価シート

評価機関名：経営創研株式会社

平成30年3月

# 目次

<b>評価結果の総括</b>	2
<b>I. 地域及び地域住民との連携</b>	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
<b>II. 利用者サービスの向上</b>	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
<b>III. 施設・設備の維持管理</b>	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
<b>IV. 緊急時対応</b>	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
<b>V. 組織運営及び体制</b>	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
<b>VI. その他</b>	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>自主事業に参加していただくだけでなく、地元自治会、青少年指導員、スポーツ推進委員、ヘルスマイトの皆さんには、ご協力をいただき、センターまつりをはじめとして、いくつか共催で自主事業を実施しております。</p> <p>近隣の岩崎地域ケアプラザとの連携として、センターの自主事業の開催時に合わせて、相談会を実施していただき、地域の皆さんに情報提供をさせていただいております。また、職員のサービス向上のため、職員・スタッフが、認知症サポーター講座を受講させていただいております。</p> <p>初音が丘小学校の学校たんけんや岩崎中学校の職業体験の受け入れを行っております。</p>	<p>地区センター委員会は、施設課題について活発に議論されています。区の福祉保健センター共催の子育て支援者の育児相談や岩崎地域ケアプラザと連携し高齢者向け相談会の実施、ほ도가や市民活動センターアワーズとの広報の連携等、地域の公共施設と連携して運営しています。初音が丘小学校の放課後の児童の利用が多く、初音が丘小放課後キッズクラブと連絡を密にし、事業開催にも協力関係が構築されています。センターまつりは、利用者の活動発表の場であると同時に、こうした地域との連携が反映したイベント内容となっています。また館長が初音が丘小学校地域防災拠点運営委員や区子ども会育成連絡協議会等地域の各種連絡会の委員となっている点も、地域の情報収集や関係性の構築に役立っています。素行に留意すべき中高校生の利用についてイエローカードを作成する等工夫しています。地区センター委員会等で継続的に情報を共有するとより良いでしょう。</p>
II ・ 利用者サービスの向上	<p>設置理念を実現するために、地域コミュニティの醸成、地域の連携を推進するため地域の方々や近隣施設とのネットワークを築き、センター委員会・利用者会議等で地域の声を広くうかがい、「いつでもだれでも遊びに行ける館」だからこそできる子育て中の母親や高齢者の生きがいづくり、仲間作りなどを支援しています。</p> <p>そして、利用者からのご意見や業務の中での気づきなどから、利用者の利便性とニーズを大切に思い、出来ることからこつこつと、安全・安心で居心地の良い場所となるよう取り組んでおります。</p> <p>当館は、坂道が多く交通の便が悪いため、車で来館される方も多く、駐車場への要望がでていましたので、第2駐車場の藤棚を撤去、整地し、レイアウトを変更して、駐車4台にいたしました。また駐車する際も、仕切りロープや駐車番号プレート設置して駐車しやすくしました。</p>	<p>毎週開催の自主事業筋力アップ健康ストレッチ体操は常に50人程度の参加があります。区の保健福祉課と共催の子育て支援者の育児相談も毎週実施しています。継続的に事業を開催して参加者の交流を深め、地域コミュニティの醸成に寄与しています。</p> <p>育児相談関連事業として実施しているスマイル写真館は、利用団体の写真サークルのボランティア協力を得て実施、センターまつりの時には、初音が丘小放課後キッズクラブ等が協力、レコードCafe初音もボランティアの協力を得て開催する等、常に利用者と協働で施設を盛り上げ、取り組む姿勢と実践は高く評価できます。</p> <p>利用者会議で抽出した課題について、駐車台数の増加やバドミントンボールの購入等、迅速に対応し、利用者サービスの向上に努めています。</p> <p>利用者数の増加及び稼働率の向上が今後の大きな課題でしょう。</p>
III ・ 施設・設備の維持管理	<p>「建物設備管理計画」をもとに、法定の電気、消防設備やエレベーター等の点検及び保守管理を専門業者に委託しています。</p> <p>さらに、建物・設備等は、技術職員の採用や育成を含め、日頃からスタッフが館内の点検や日常清掃の際に、不具合のある箇所を報告、軽微な修理はスタッフの手で行い、経費の節減に努め、さらに、「施設管理者点検」、建築設備12条点検並びに「施設点検マニュアル」劣化調査等を基に、月次設備総合巡視点検業者と部材の不具合を早期発見・修理し、不明な点は技術相談票を作成して地域振興課経由で建築局に相談し、施設の管理には万全を心がけております。</p> <p>また、日常清掃は、「日常清掃チェック表」に従って各スタッフが、巡回、館内の美化に努めて清掃を実施して、来館者の皆様が快適にご利用いただける環境づくりに努めています。</p>	<p>日常清掃チェック表・日常館内点検表・1階引継確認表・貸切利用確認表・スタッフ用料理室点検表・トイレ事故防止点検チェック表と、スタッフは多角的に施設の清掃状況や安全管理をチェックし記録しています。</p> <p>施設勤務経験のあるシニアの男性をアルバイト職員として採用し、植栽の管理や可能な補修作業を実施し、経費の縮減に努めています。</p> <p>アンケートや利用者会議で討議されたバスケットボールのルール改正に伴うラインの改修、バドミントンボールの老朽化等の施設・設備の課題には、迅速に対応しています。</p> <p>各種チェックリストの項目数も多く、チェックする作業量が非常に多くなっています。項目の精査が課題です。</p>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・ 緊急時対応	<p>初音が丘地区センターは災害時等「帰宅困難者一時滞在施設」「補充的避難場所施設」に指定されていますので、開設・運営マニュアルを用意しているほか、「初音が丘小学校地域防災拠点管理運営委員会」の一員に加わり、防災拠点補完施設としての災害時使用資機材の保管、委員会の会場の提供と会議への出席、地域防災拠点訓練への参加を行っています。</p> <p>また、職員・スタッフ全員が、心臓マッサージや人工呼吸、AEDの操作など救命に役立つ応急手当を施すことができるよう講習を受講して、急病人の発生時等不測の事態に備えています。</p>	<p>緊急対応体制を構築し、マニュアルを整備し、緊急事態の初動内容を記載した体制図を掲示しています。</p> <p>帰宅困難者一次滞在施設、補充的避難場所施設の指定を受け、帰宅困難者、避難者の受け入れに備えて開設・運営マニュアルを用意し、災害時使用資機材の保管、委員会の会場の提供等を行っています。</p> <p>良好な危機管理をしています。1日に3回、館内を職員が「日常館内点検表」を用いて点検しています。施設・設備は巡回点検、年間計画での保守点検をしています。気づいた点は「スタッフ日報」に記録し、必要なことはノート「報・連・相」に記録し、全職員が情報共有します。</p> <p>緊急時初動体制表は、地震、火災、盗難、事故等各緊急事態を想定し、各階フロア担当別に対応内容を記載しています。</p> <p>年に2回の防災訓練では、スタッフの役割分担計画表を作成して実際に行っています。今後、利用者も参加した訓練を検討すると良いでしょう。</p>
V ・ 組織運営及び体制	<p>スタッフは時間帯別、隔週交替勤務のため、常勤・スタッフ全員が揃うのは、1年のうち限定された数日だけなので、モチベーションや情報、スキルを共有していくため、マニュアルを基にした研修を実施しております。</p> <p>また、スタッフから提案を積極的に取り入れて、運営に活かすことで、業務の向上とモチベーションの向上を目指しております。</p>	<p>協定書で定められた職員体制の中で工夫をしています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・小中学生の多い夕方の体育室利用時間帯は専用スタッフを配置</li> <li>・応援スタッフ制度(以前、在籍していたスタッフを登録し、アルバイトとして業務を依頼)の整備</li> </ul> <p>スタッフ全員を対象に幅広いテーマで研修し、能力向上に努めています。</p> <p>特筆する研修内容 職員:管理者教育、リーダーシップ、事業企画、広報 スタッフ:青少年との対応、子どもたちの遊び 利用者ニーズを把握して積極的にサービス向上を図っています。(駐車台数の増加、健康サポートコーナー設置、和室のパーティション設置等)</p>
VI ・ その他	<p>当館は初音小学校地域防災拠点保管施設として位置付けられ、防災資材を補完するなどの役割を担っています。館長は、防災訓練に参加するだけでなく、管理運営委員会委員として記録や運営の手伝いもしております。</p>	<p>多くの自主事業を開催する等、市や区の方針や施策を受けた取り組みを行っています。</p> <p>区の読書活動推進事業に協力し、幼児対象の「お話し会」を毎月1回実施し、定着しています。</p> <p>平成28年度「アイデア提案型指定管理者選定等」モデル事業として『健康サポートコーナー』を開設したことは特筆されます。多くの方が、ここへの立ち寄りを契機に、健康・体力づくりへの関心の高まり、運動の習慣化が促進されることを期待します。</p> <p>2020年東京でオリ・パラが開催されます。今後スポーツ、障がい者スポーツの普及促進の取り組みも期待されます。(例示 ニュースポーツ、障がい者スポーツの紹介や体験会の催し、スポーツ関連雑誌の購読)</p> <p>社会の高齢者数は増加しているのに利用する高齢者数は伸び悩んでいます。坂道という立地条件の悪さも一因となっています。状況を打破しようと取り組んでいます。</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>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・センターまつりには、地元自治会の協力を得て、模擬店を開いていただいたり、初音が丘小児童による和太鼓の発表や初音が丘小放課後キッズクラブのみなさんの作品展示やワークショップとして参加していただいています。また、当日は、地元の方々に大勢参加していただき、地域交流や情報交換を行っております。</li> <li>・近隣小中学校等の入卒園式、運動会、文化祭等に参加して、地域交流に努めています。</li> <li>・定例の館長会等で区内各機関、施設との情報交換を行っています。各機関のチラシなどを館内で配架、掲示するとともに、当館の「センターだより」を学校や自治会に配布し、回覧・掲示を依頼しています。</li> <li>・初音が丘小学校地域防災拠点運営委員・スクールゾーン対策協議委員会委員・区子ども会育成連絡協議会委員として、各委員会等で意見を述べたりして、地域の皆様と顔のわかる関係になることで、連携を深めています。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>初音が丘地区センター委員会会則・H28、H29年度地区センター委員会議事録・事業報告書・ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>区の福祉保健センターと連携し、子育て支援者の育児相談を月1回開催しています。センターまつりは、スポーツ推進委員やグリーンタウン自治会、初音が丘小学校と連携し開催しています。また初音が丘小学校地域防災拠点運営委員や区子ども会育成連絡協議会等地域の各種連絡会の委員となり会議に出席し情報交換や連携を深めています。初音が丘小放課後キッズクラブとは日常的に情報交換し、事業協力関係も築いています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>地区センター委員会を年2回開催しています。会議では利用者人数の推移を実績数値を基に分析協議しています。予算、決算、ニーズ対応費の各金額やアンケート結果についても詳しく審議されています。さわやかスポーツ参加者対抗のスポーツ大会の提案など、自主事業の企画についても活発に討議しています。</p>	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;                      初音が丘地区センター委員会会則・H28、H29年度地区センター委員会議事録・ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>団体利用やサークル登録数が増加するも個人利用者数が減少し、全体として利用者人数が減少しているという課題、自主事業の講座内容、センターまつり実施日について、素行に留意すべき中高校生の利用についての課題を抽出しています。</p>	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

※地区センター委員会等から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切に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 checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;                      H28、H29年度地区センター委員会議事録・事業計画書・事業報告書・ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用者人数の減少の課題を抽出しています。特に小学生の利用減少には、サークルとタイアップした小学生を対象にしたミニ教室の開催。夜間の個人利用の減少には、素行に留意すべき中高生に対し、注意喚起のイエローカードを作成する等の対応策を提案し、委員会からの協力の申し出を頂いています。</p>	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>初音が丘小学校の年間行事を把握し子ども達の行動動向を把握したり、初音が丘小放課後キッズクラブと意見・情報交換したり連携が密です。具体的にセンターまつりで初音が丘小放課後キッズクラブの児童の作品展示・子ども参加プログラムへの協力に繋がっています。初音が丘小学校地域防災拠点運営委員として地域の訓練にも主催者側として参加し、地域連携に積極的です。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>豊かな地域コミュニティ醸成に向けて、地域ぐるみで子どもの成長を見守るためにも、素行に課題がある中高校生に関して、地区センター委員会や利用者会議の場を活用し今後も情報を共有すると良いでしょう。</p>

## Ⅱ. 利用者サービスの向上

### (1) 利用者会議

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> H29年度初音が丘地区センター利用者会議議事録・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)>	
体育館の午後3時以降の個人利用の区分について課題を抽出しています。体育館の備品の不具合について課題を抽出しています。	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング <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)>  体育館の個人利用時間区分の課題について、小学生の運動の場の確保という利用目的を説明し、子ども対象の自主事業の開催に向けて、利用者とともに検討しています。体育館備品の課題について、卓球台の使い方をわかりやすい掲示に変更、バドミントンのポールを購入し、対応しています。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

※アンケートは、市のアンケート様式を使って行うアンケート、または独自作成のアンケートなど。

アンケートでなくても、利用者の声を幅広く聞くことがあれば、実施していると判断する。なお、自主事業に対するアンケートとは異なる。ただし、自主事業に対するアンケートの一部で施設全体のサービスについても質問している場合は、実施していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input checked="" type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 平成29年1月11日～平成29年1月31日 配布数 600人 回答数571人 <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)>  自主事業に対するアンケートにおいて、施設全体のサービスについての設問を一部記載しています。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

※利用者アンケート等で挙げられた意見や調査結果の分析から、課題を抽出しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;            H28年度 初音が丘地区センター利用者アンケート結果報告</p> <p>&lt;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)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>どんな自主事業に参加したいかの設問について、自主事業を分野別に分類し希望の傾向を分析しています。経年推移も分析し、利用者の趣向が分散する傾向にあり要望にいかに応えるかが課題であると抽出しています。体育館のバスケットボールのコートラインの新規格対応への課題、駐車台数の課題を抽出しています。</p>	

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	
<p>&lt;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)&gt;            H28年度 初音が丘地区センター利用者アンケート結果報告・事業計画書・ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>バスケットボールのコートラインは、エレベーター工事による休館期間中を活用し改修しました。駐車場を整備し、駐車台数を3台から4台に増やしました。</p>	

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・ヒアリング <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
アンケート結果は掲示板に掲示するとともに、ファイリングし受付横にだれでも自由に見られるように配置してあります。ホームページでの公表について現在本部で見当中です。	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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>&lt;設置内容を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>ご意見箱を受付カウンターに設置しています。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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>&lt;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)&gt;</p> <p>苦情、ご意見対応表・ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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>&lt;周知方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>2階入口風除室掲示板に掲示してあります。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
業務日誌及び苦情対応状況報告書に月日、内容、対応が記載され、対応策は写真を貼付し詳しく記録しています。	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 苦情対応状況報告書・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)>	
日が落ちると北側通路が暗いという苦情に壁掛け照明器具をLEDに改修対応しています。 エレベーター取替え工事の関係で通路の閉鎖に伴い歩道を利用した利用者が転んで怪我をしました。区につなぎ市の土木事務所へ連絡がいき、歩道の改修工事が行われました。	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(掲示物)・ヒアリング	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
ご意見箱へのご意見、また受付で直接伺ったご意見は、記載し合わせて掲示してあります。駐車場の改修や物品の購入に関しては逐次広報紙に掲載しています。	

#### (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>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設案内、利用方法など施設概要 については、HPを始め、リーフレット、利用のご案内(貸切用・個人用)、地区センターだよりなどで詳細にご案内しています。</li> <li>館内各部屋、設備、備品などの詳細については、「各部屋のご案内」、「貸出物品リスト」などでご案内しています。</li> <li>アクセス方法は、案内図や路線系統別バス案内図を作成し、館内に貼付すると共に、近隣幼稚園の塀など5箇所にも案内板を設置し、来館者の便宜を図っています。また、併せて近隣バス停の時刻表も印刷して受付前で配布し、部屋に掲示しています。</li> <li>自動車による来館者のために「駐車場利用案内」を別途作成し、駐車場の効率的な利用を図っています。また、HPにも掲載しております。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>利用案内・センターだより・ホームページ・ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>センターだより配布場所:町内会回覧板・掲示板、ケアプラザ、地区センター、図書館、公会堂等近隣公共施設。子ども向けイベントチラシは、初音が丘小学校に児童数配布しています。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>事業計画書やアンケート結果等とともにファイリングし、受付カウンターに配置しています。条例もファイリングしてあります。</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>&lt;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)&gt; 事業計画書・センターだより・利用案内・ホームページ・ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>施設の予約受付は、2ヶ月前の応当日に来館・電話・ファックスで受付ています。利用希望が重なった場合は、抽選で公平に決定しています。</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>&lt;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)&gt; H28年度研修実施報告書・H29年度研修計画・ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>スタッフマニュアル研修に人権についての項目があります。新規採用職員は、本部で実施する新人研修を受講します。</p>	

## (5) 自主事業

### ①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<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
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)> H28年度研修実施報告書・H29年度研修計画・ヒアリング <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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 乳幼児とその保護者向けの赤ちゃん教室から小学生向け初音が丘スイーツクラブ、成人向けコンテナガーデン講座、高齢者向け筋力アップ健康ストレッチ体操と幅広い年代、性別向けに事業を実施しています。筋力アップ健康ストレッチ体操はH22年度8名からスタート、継続した結果今では毎回50名の参加があります。地域に定着した事業となっています。レコードCafe初音は、ボランティアに協力頂き開催しています。	

### ②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <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、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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
子どもへの将棋指導のニーズが高いことを受け、子ども将棋教室を企画し実施しています。	

## (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>&lt;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)&gt;                      現場確認・ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>リクエスト用紙を備えています。新規購入は、話題本を中心に購入しています。各スタッフ、担当の棚が決まっています、書架整理を行っています。</p>	

## (7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>・地区センターだより(毎月発行)の作成・配布をしています。                      周辺自治・町内会に送付し、回覧・掲示を依頼                      区役所や周辺の公共施設にも送付し、依頼                      子ども対象講座開催時には、別途学校向け特別号の作成                      当館内外の掲示板に掲示すると共に受付等で配布・説明</p> <p>・広報よこはま・ほどがや区版に講座・イベント情報の掲載を依頼し、周知を図っています。</p> <p>・当館HPに利用・施設案内、講座・イベント情報、交通アクセス方法などを掲載し、区内外のご利用者の便宜を図っています。また、アワーズのHPに講座・イベント情報の掲載を依頼するとともに、横浜カレンダーにも情報を掲載しています。</p> <p>・小学生を始め一般の見学会などにはリーフレットで説明し、個人・団体の利用者には、利用のご案内、駐車場予約案内により案内をしています。バス利用者には、バス時刻表の配布もしています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>地区センターだより・ホームページ・広報よこはまほどがや区版・アワーズホームページ・ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>ほどがや市民活動センターアワーズのホームページに事業を広報しています。                      地区センターだよりは、年12回発行。子ども向けイベントのチラシは、初音が丘小学校に年3回、児童数配布しています。</p>

## (8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>区民施設業務の基本はサービスの提供であり、その根幹である「接遇」によって、お客様と職員が気持ちよく関わることが必要です。</p> <p>お客様から信頼され、親しまれる区民施設を目指すためには、一人ひとりの職員が「区民施設の代表」という自覚を持って「接遇」に取り組むことが、お客様との信頼関係につながっていくと考えております。</p> <p>そのために、常に相手の立場になって話を聞き、その目的を的確に理解するとともに、必要に応じて、相手にもこちらの目的や主旨を理解してもらいながら、円滑に仕事を進めるよう、指導しています。</p> <p>・あいさつ ・感じの良い態度 ・ことばづかい ・電話応対 ・クレーム対応等のマニュアルを用意して、日々、誠意を持ってお客様に接するようにしております。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>一目でスタッフとわかるようにエプロンと名札を着用しています。スタッフマニュアルを整備し、日頃の接客サービスの向上に努め、研修も年1回全員が受講しています。</p>

## (9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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。&gt;(400字以内)&gt;</p> <p>・市民局から送付される利用人数資料で、80館と比べて、各利用属性の順位などを把握すると共に、「情報入力」データの部屋別・時間帯別利用実績等により、当館特有の状況を把握し、傾向と対策を練り、それに沿った自主事業の企画、利用しやすい手続きの改訂など利用率の向上に努めています。</p> <p>・アンケート(ご意見箱を含む)や利用者会議でいただいた意見については、予算を伴う場合もありますので、要望内容を精査し優先順位を付して実行しています。</p> <p>・自主事業開催時に実施していますアンケートでいただいた意見については、自主事業計画に反映するようにすると共に、講師の方と相談して、講座内容の充実に努めています。</p> <p>・苦情は、事実確認と原因究明を徹底し、対応策を策定して苦情者に説明し、ご理解をいただいています。また、その結果を掲示しています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用実績について地区センター委員会、利用者会議ともに議題として提案しています。自主事業のアンケートでは講座内容の希望を聞いて、開催したアロマに関する事業を発展させ料理教室を実施しています。高齢化、坂の途中という立地条件を克服するために、筋力アップ健康ストレッチ体操は、あえて低額の参加費を一括納入するルールとし、利用者の定着を図り、利用者からも好評です。</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)>

横浜市提案型事業に応募し、健康サポートコーナー新設。個人記録カードも作成し、定着利用を図っています。利用団体の協力を得て、子育て支援者の育児相談の日に、親子の撮影会(スマイル写真館)を実施したり、保育ボランティア指導の下、親子でプレイルームの飾りつけを行ったり、利用者と協働した施設運営に取り組んでいます。地域の情報掲示板やサークル紹介掲示板等、利用者の活動支援にも積極的です。

<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)>

ホームページに事業計画書を掲載したり、利用申し込みのメール受付を行ったりと、SNSの活用による利用者サービスの向上に対して、費用削減の観点からも、複数施設を管理する本部法人と共にどのように取り組んでいくかを検討し、改善していくと良いでしょう。

### 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)>	
区と協議の上、職員による日常清掃の徹底により定期清掃の回数が協定書上6回を4回に削減し、経費の縮減に努めています。	

## (2) 備品管理業務

①指定管理者所有の備品と区別した、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	
<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)>	
<評価で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	
<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)>	
<評価で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	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
評価期間中、エレベーターの取替工事を行っていました。注意喚起の掲示物を適切に掲示していました。	

### (3) 施設衛生管理業務

#### ①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

※定期的に館内のゴミを回収しているかを資料により確認し、ゴミ容器等から汚臭・汚液等が漏れないよう管理しているかを現場確認する。また、集めたゴミが館内外に長期間放置されていないかも現場確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用者のゴミは持ち帰りです。</p>	

#### ②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している
<input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

#### (4) 利用者視点での維持管理

##### ①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>「建物設備管理計画」に基づいて、委託専門業者により、床清掃、窓ガラス清掃等は、年4回実施しています。</p> <p>また、日常清掃については、敷地が約3,150㎡、延床面積が約1,800㎡と広大なため、委託の作業担当だけでは、とても賄いきれないので、職員、スタッフも手が空いている時は、できるだけ清掃に心掛け、利用者の皆さんが快適にご利用いただけるよう各部屋、コーナー、廊下などの清掃に力を入れています。</p> <p>各部屋の清掃は、基本的には利用後の利用者をお願いしていますが、利用がないときには清掃、整理整頓を積極的に行っています。</p> <p>また、特にスタッフが定期的に、「日常清掃チェック表」に従って、館内を巡回し、壁・床などの汚れ、落書き、ガムの貼り付けなどや設備、備品等に不具合がないかをチェックし、異常が有れば即対応しています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>現場確認・ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>施設は30年が経過し老朽化に伴い様々な修理や補修が必要な箇所があります。施設勤務経験のあるシニアの男性をアルバイト職員として採用し、植栽の管理や可能な補修作業を実施し、経費の縮減に努めています。日常清掃チェック表・日常館内点検表・1階引継確認表・貸切利用確認表・スタッフ用料理室点検表・トイレ事故防止点検チェック表と、スタッフは多角的に施設の清掃状況や安全管理をチェックし記録しています。</p>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>事務室において各部屋の温度設定等を集中管理し、省エネに努めています。利用者の方にも貸切利用確認表によって清掃や戸締りの確認を励行しています。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>チェック項目が非常に多いことが課題でしょう。施設の維持管理においてチェックすることは重要ですが、業務の効率化のためにもチェック項目の精査が必要でしょう。施設の老朽化が課題です。一般社団法人の省エネ診断(無料)を受け省エネの方策を検討するのも方法です。</p>



②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;                      現場確認・ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>鍵は鍵番号をリストに記録して、鍵ボックスに保管しています。鍵の有無は、毎回の引継ぎにチェックしています。なお、予備の鍵はまとめて別途保管しています。</p>	

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

※不審者・不審物の有無、利用していない各室等の施錠・消灯・異常の有無の確認のための館内定期巡回等が定期的に行われていることを、記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>朝と利用者の入れ替え時に、職員が「日常館内点検表」でチェックしながら、館内を巡回点検しています。駐車場には防犯カメラを設置して、常時状況を確認しています。防犯カメラのモニターを受付と事務室内2カ所設置し、ダブルチェックしています。</p>	

### (3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
1日に3回、館内を職員が「日常館内点検表」に記録しながら点検しています。施設・設備は巡回点検時に目視チェックするとともに年間計画で保守点検をしています。また、使用に異常が見られた場合には、すぐに対応しています。気づいた点があれば「スタッフ日報」に記録し、必要なことはノート「報・連・相」に記録し、全職員が情報共有します。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
H28年度研修報告・H29年度研修計画 テーマ:利用者アンケート結果、スタッフの遵守事項、安全管理、AED、個人情報保護他	
<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)>	
毎月1回のスタッフミーティングの機会を利用して研修しています。研修テーマによって、研修対象者は異なりますが、多くの月では全員参加です。(5月:認知症サポーター養成講座←新人対象、6月:公共建築物シックハウス研修←副館長対象) 研修は技術的なもの、法令関連、安全管理、事故対応、利用者に関連する事項など管理運営の全般にわたっています。	



## (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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>災害時対応マニュアルを作成しています。マニュアルでは各スタッフの役割分担を記載してあります。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>年に2回行っています。スタッフの役割分担計画表を作成して実際的に行うように努めています。現状休館日を利用して行っていますが、今後利用者也参加した訓練の実施を検討すると良いでしょう。</p>	

## (6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>防犯・事故・防災に対する意識は高く、体制を構築しマニュアルを策定、チェックリストを整備したうえで巡回、記録、設備管理、訓練を行っています。訓練では消防署の指導を受けています。特にAEDは、毎朝電源ランプを確認しています。</p>

## V. 組織運営及び体制

### (1) 業務の体制

#### ①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 協定書で定められた職員体制の中で工夫をしています。(小中学生の多い夕方の体育室利用時間帯は専用スタッフを配置。「応援スタッフ(以前、在籍していたスタッフを登録し、アルバイトとして業務を依頼)」制度の整備) 各シフトでは、スタッフ日報を活用する等で業務引継ぎを確実にしています。例としてH28/12/17日誌 オセロの駒の件で前スタッフが依頼した事項を後のスタッフが対応し、対応結果を記録しています。	

#### ②協定書等のとおりの開館しているか？

※記録により確認する。業務日誌等に記載している開館時間・閉館時間を確認すること。なお、基本時間外の開館を横浜市に提案している場合は、そのとおり実行されているかどうかについても漏らさず確認する。

※指定管理者の責に抛らない場合の休館に関しては評価対象とせず、協定書等のとおり開館していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 特別な場合に状況に応じて柔軟に開館時間を変更しています。	

#### ③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)> 印刷物の閲覧・市のホームページ	
<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)> 事業計画書・事業報告書を印刷してファイルにまとめ、受付付近に閲覧用として置いてあり、だれでもが容易に見られるようにしてあります。なお現在、市のホームページにアクセスすれば閲覧できます。団体としてもホームページの利用を検討しています。	

## (2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

### ①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

### 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)> H28年度研修実施報告書・H29年度研修計画表・研修実施報告書・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)> 新人:認知症サポーター養成講座、副館長:公共建築物シックハウス対策研修、スタッフ・職員:AED、個人情報保護、安全管理、利用者について、日常業務、事故対応 など	
<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)> 管理運営全般についての必要な研修を行っており、各職員・スタッフにテーマを持った研修を行っています。 職員:管理者教育、リーダーシップ、事業企画、広報 / スタッフ:青少年との対応、子どもたちの遊び なお、子どもたちの遊びについては、保土ヶ谷区子供育成連絡協議会の「ジュニアリーダー」メンバーとの連携を検討しています。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

※研修費用の支援(一部・全額負担等)、研修受講を勤務時間として認知、各種研修情報の周知を行っている等、意欲のある職員が研修や勉強会に参加しやすい環境を整えているかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>研修は、参加者が業務上の義務感ではなく、積極的に参加することにより自己実現が可能となり、働きがいを見いだせる最善策であると感じ得る動機付けが必要です。次のように行っています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職場研修は、年間のスケジュールに組み込まれたテーマを、ただ集団で講義を受けたと言う形態だけに終わらせず、実りのあるものが得られたと言う実感が残るよう、文字より図解など極力視覚に訴えたり、具体的事例に即した解説で共感してもらい、情報を共有することに主眼を置いた研修に取り組んでいます。</li> <li>例えば、個人情報保護研修において、プロジェクターを使い、クイズ形式にして、知識を深めてもらっています。</li> <li>・職場外研修では、専門性が要求されることが多いので、研修内容に適った職務の職員・スタッフを派遣し、スキルアップを図っています。</li> <li>なお、その際勤務体制の変更、参加費用の負担、交通費を支給することなどは当然しております。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>ヒアリング・資料(研修計画)</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>全員の集合研修は、休館日を利用して行い、できるだけ多くのスタッフが参加できるように配慮しています。また、職員・スタッフが興味関心を持つように工夫しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・館単独でなく、団体として研修を計画</li> <li>・職員・スタッフの業務に応じた専門性ある研修</li> <li>・図解や具体的事例に即した研修とし、情報共有する研修</li> <li>・個人情報保護研修ではクイズ形式を導入</li> </ul>

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 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>&lt;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)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>資料の回覧で共有しています。研修内容に関連の深い職員・スタッフには直接情報を提供し、共有を図っています。</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)>	
窓口対応手順マニュアルをスタッフマニュアルの中にまとめています。手順を具体的にまとめており、さらに1日の時間経過とともに必要な手順を記載しており、実際的なものになっています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
スタッフは、朝・昼・夜の時間帯別、隔週交替勤務のため、全員が揃うのは、定期研修時とセンターまつり等のイベント時だけなので、自主講座を始め施設運営上必要な情報、パソコン等の設備機器の操作方法、図書整理等の知識を、休憩時間や業務の合間に、館長、副館長が直接個人個人に指導しています。 しかし、研修、個人指導等にも時間的制約があるので、それを補完する意味で今年度からEラーニング研修として、パソコンによるDVDの視聴を始めました。 また、必要な新情報などは、その都度回覧文書を作成し、情報等の共有に鋭意努めています。 なお、回覧文書綴には、「回覧」、「スタッフ日報」(スタッフ用)、「報・連・相」(常勤用)の3種類のファイルがあり、特に日報等は毎日必ず確認するようにしていますし、各スタッフ交代時には、常勤職立会のもと、必ず引き継ぎを実施しており、情報共有に漏れと齟齬のないよう注意を喚起しています。	ヒアリング・資料(「スタッフ日報」「報・連・相」) <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)>
	スタッフ全員が集まるときは年に4回と少ないので、工夫して資質向上、情報共有に努めています。 ・回覧の文書類を「回覧」「スタッフ日報」(スタッフ用)、「報・連・相」(常勤用)の3種類に分けています。 ・シフト間で引継ぎを行っています。 ・研修ではEラーニング研修を取り入れ、効率化を図りました。

### (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)>	
個人情報保護規定を作成し、規定に沿ってマニュアルを整備しています。	

#### 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)>	
団体の責任者を事務局長、館の責任者を館長に定めています。	

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

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

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

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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>団体登録証、自主事業参加申込書、貸室利用申込書、自主事業講師情報、従業員情報など、個人情報データを扱う資料が特定されており、それぞれに個人情報の使用目的が定められ、用紙には「目的以外に使用しない」ことを記載しています。</p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している
<input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>団体登録証、自主事業参加申込書、貸室利用申込書、図書貸出申込書、自主事業講師情報、従業員情報など、個人情報データを扱う資料が特定されており、それぞれの個人情報の使用目的が定められ、「マニュアル」に規定し、研修も行って目的以外には使用していません。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング・現地確認 <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 個人情報を取り扱う機器、ファイルは特定されており、それぞれに合った方法をとっています。申請書には個人情報記載欄にマスキングテープを施して見えないようし、紙のファイルは館長が管理している鍵のかかる書棚に保管しています。図書データは専用PC で取り扱い、専用USB でバックアップしています。なお、専用USB は鍵のかかる書棚に保管しています。	

#### (4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

※出納帳等の帳簿において、指定管理料、利用料金、自主事業における実費収入等明確にしているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 経理業務は館と本部とで役割を分担し、効率化を図っています。館では利用料、自主事業収入、消耗品購入、講師料支払いなどの小口現金の取り扱いをしており、給与支払い、委託料支払い等は本部で行っています。取り扱う収入、支払いの内容、費目、金額を明確にし、伝票を管理しています。修繕等では、館で仕様を決め、業者を選定し、管理を行っています。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている	<input 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"/> 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	<input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt; ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>担当者は副館長、責任者を館長と定め、けん制しています。</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 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 type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt; ヒアリング・収支予算書・収支報告書</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>館で収支計画、執行の進捗管理をしており、館の収支は明確となっています。館の収支結果を本部に報告し、本部で団体の経理処理を行っています。</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 checked="" type="checkbox"/> 存在する
<input type="checkbox"/> 存在しない	<input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>館で取り扱う収入、支払いは内容、費目、金額が明確にされており、伝票は管理されています。</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>&lt;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)&gt; ヒアリング・現地確認</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>印鑑、通帳は別々にされ、それぞれが鍵のかかる金庫内に保管されています。</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>&lt;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)&gt; H28年度ニーズ対応費使途一覧</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>アンケート、利用者懇談会等でニーズを把握し、内部で検討してニーズ対応費の使途を決定しています。平成28年度はミニバスケットゴール設置、パーテーション購入、プレイルームの遊具購入、和室の仕切り用ロールスクリーン購入、第2駐車場の藤棚撤去工事(駐車数増加)を実施し、利用者からの好評を得ています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>法人本部が一括発注、契約等を行うことで、通常より安価で目的を実現し、経費の削減に努めております。開館から30年近く経過した当館を清潔で良好な状態に保ち、快適で安全な利用環境の維持を図るため、維持管理計画書に基づき、法令遵守・日常点検を行い、予防保全に努めると共に早期補修に努めています。</p> <p>また、小さなことの積み重ねと考えて、こまめに不用の照明・冷暖房のスイッチを切ることや節水に努めることを職員、スタッフが強く認識し、利用者の理解と協力を得ながら、日々エコを心がけています。</p> <p>小規模な修繕は、職員が部品等を購入して、修理することで、費用を抑えております。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>省電力、節水等、日々の経費の削減に努めています。本部による一括購入や小修繕の職員による実施(ペンキ塗り、備品の補修など)で経費の削減を図っています。経費削減の一環としての視点からも、施設稼働率の向上、自主事業収入の増収などにも注力ください。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>前年の運営実績、利用者からの要望等を踏まえて、目標を策定しています。平成29年度は区の様式で「利用者サービス」「業務運営」「職員育成」「財務」「利用者等の意見」の視点から目標設定しました。目標設定は具体的で評価できません。</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)> <small>ヒアリング</small> <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・改善事項については内容を検討し、対応について市(区)と協議します。平成29年度は、特に指摘事項はなく、対応もありませんでした。	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

※業務点検に係る実地調査やヒアリングを通じて、区と指定管理者で課題や目標、進捗について協議がなされているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> <small>ヒアリング</small> <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)>	
毎年、1月に課題・目標を設定し、2月に区と協議をしています。進捗結果については、逐次報告するとともに、定期的に4半期毎の報告書、年度報告書で報告しています。	

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>&lt;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)&gt;</p> <p>地域や利用者のご意見をもとに、具体的な目標設定を立て、職員・スタッフに研修等で周知して、皆で取り組んでいます。</p> <p>利用者サービスの目標設定とした事案はすべて実施しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・第2駐車場を整地、レイアウトを変更して、駐車3台から4台にする。仕切りロープや駐車番号プレート設置して駐車しやすくする。</li> <li>・バスや徒歩で来館される方には、バス時刻表を現在受付脇のみの掲示を各部屋にも掲示する。</li> </ul> <p>職員育成の目標設定としたスタッフからの提案制度を積極的に取り組んでいます。</p> <p>利用者サービスに直結する来館者との会話の中からスタッフが感じることは、とても大切な事柄が多いので、職員が日々共有するように努めていますが、敢えて、提案書を提出してもらうことで、一人一人のモチベーションの向上と業務の向上に繋げています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>ヒアリング・事業報告書(苦情対応状況報告、サービス向上及び経費削減努力事項、ニーズ対応費使途一覧)</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用実績の分析結果、地区センター委員会・利用者会議でのご意見、来館者からの要望等を踏まえて利用者ニーズを発掘し、利用者の視点からの目標の設定とともに、職員の能力育成、業務運営の改善等の内部的な視点からの目標設定を行っています。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用者ニーズを把握して積極的にサービス向上を図っています。(駐車台数の増加、サポートコーナー設置、和室のパーテーション設置等) また、経費を抑えながら業務水準・効率の向上に努めています。(職員の提案制度、元スタッフのアルバイトとしての活用、Eラーニングの導入、小修繕の内部での実施等)</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>前年度の自己評価結果が今年度の計画・目標に反映されていますが、一部目標達成方法まで踏み込んでいないものもあります(例:利用者数平成26年度比 5%増 等)。今後、方法の概要を記載するとより良いでしょう。</p>

## VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>・横浜市重要施策「健康寿命日本一」を目指し、健康づくり自主事業を実施しています。 「よこはまウォーキングポイント」「よこはま健康スタンプラリー」事業への参加、健康づくり自主事業「筋力アップ健康ストレッチ体操教室」ならびに「アコーディオンにのせて歌いましょう」をはじめとする参加型コンサートを行い、体育と文化両面から健康づくりに積極的に取り組んでおります。毎週火曜日に実施の「筋力アップ健康ストレッチ体操教室」は、毎回60人ほどの参加があります。坂の途中にある当館に毎週来館すること事態が健康につながると大変好評です。 ・保土ヶ谷区読書活動推進事業への協力事業として、幼児対象の「お話し会」を毎月1回実施しています。土曜日に開催することで、平日来館しにくいパパの参加もあります。 ・行政広報紙を置くだけでなく、職員スタッフは広報を読み込み、わかりやすく適切な対応ができるよう努力しています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>ヒアリング・資料(自主事業計画書・報告書)</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>2020年には東京でオリ・パラが開催されます。横浜市でも一部の競技が開催されます。オリ・パラを契機としてのスポーツ、障がい者スポーツの普及促進の取り組みも期待されます。(例示 ニュースポーツ、障がい者スポーツの紹介や体験会の催し、スポーツ関連雑誌の購読)</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>市や区の方針や施策を受けた取り組みを行っています。健康に関連した自主事業を多く開催してします。特に、筋力アップストレッチは開催数、参加者数も多く、定着しています。事業を開催するだけでなく外部の健康関連事業への参加も呼び掛けています。区の読書活動推進事業に協力しての幼児対象の「お話し会」を毎月1回実施し、定着しています。</p>
<p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>平成28年度「アイデア提案型指定管理者選定等」モデル事業として『健康サポートコーナー』を開設いたしました。よこはまウォーキングポイントのリーダー付近に健康管理サポートコーナーを設け、サークル活動等に参加していない高齢の方が外に出る機会を少しでも増やしていただき、健康増進につなげています。 健康サポートコーナーを知っていただくために、エントリー形式で握力計測会を実施しました。筋力の中でも比較的老化が遅いといわれる握力日常測ることはありませんが、脳の病気や頸椎の病気など意外な病気のバロメーターとなるともいわれていますので、自分の数値を確認していただくことで、日々の健康増進につなげていただきたいと思います。 また、サークルの皆さまには、よこはまウォーキングポイント事業の団体登録をPRして、参加団体を募り、万歩計配布の協力をいたしました。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「アイデア提案型指定管理者選定等」モデル事業に応募し、気軽に体力測定や健康測定ができる『健康サポートコーナー』を開設したことは特筆されます。多くの方が、ここへの立ち寄りを契機に、健康・体力づくりへの関心の高まり、運動の習慣化が促進されることを期待します。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>現状、利用者数は伸び悩み、施設の稼働率向上の余地があるのが実情です。また、社会の高齢者数は増加しているのに利用する高齢者数は伸び悩んでいます。坂道の途中という立地の悪さがありますが、この状況を打破する新しい取り組みに期待します。①外部の施設や機関との連携拡充(ケアプラザ、生涯学習支援施設等) ②利用の少ない男性高齢者への利用促進</p>