

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市野庭地区センター
評価シート

評価機関名： 横浜市立大学CSRセンター

平成31年1月

目次

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

評価結果の総括

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 地域 及び 地域 住民 との 連携	<p>○「野庭ふれあいまつり」では、併設施設である地域ケアプラザとともに、地域の連合自治会や青少年指導員、野庭地区センター自主事業から生まれた「だがしや楽校」の皆さんと一緒に楽しいイベントを企画・開催してきています。また、ご利用サークルの作品展示等を行うことで、活動紹介に努め、大勢の地域の皆様に参加いただいています。</p> <p>○自主事業や職員募集のチラシを町内会掲示板に掲出させていただいています。</p> <p>○地区社会福祉協議会・地区連合自治会が開催している「ふるさとのば福祉の集い」やスポーツ推進委員、青少年指導員が開催する事業の会場として、その運営支援(広報、会場運営サポート)を行ってきています。</p> <p>○近隣の小中学校の「学校だより」を提供いただき館内で掲示し、地域の皆さんにご紹介しています。</p> <p>○中学生の「職業体験」や小学生の「町探検」、近隣の学生の学習支援(アンケート実施協力)などにも協力しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 地域及び地域住民との情報交換</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当館と併設する野庭地域ケアプラザの共同主催で「野庭ふれあいまつり」を当館全館を提供して開催し、模擬店、作品展その他イベントを実施して約2,500人が参加した点。 ・野庭団地地区社会福祉協議会、野庭団地連合自治会、近隣小学校及び各種団体が地域福祉保健計画に定める「ふるさとのば」の実現を目指した「ふるさとのば福祉の集い」を開催するに当り、協力・支援をした点。 ・当館より学童の「いたずらやゴミ捨て問題」への対応をセンター委員会に提議し委員会メンバーへの実情説明と学校側の対応要請、館内での注意喚起掲示、職業体験受入時引率される先生への要請、下野庭小学校4年2組生徒による総合学習で「いたずらやゴミの問題」について啓発チラシや新聞等を作成し館内に掲示する等多方面への働きかけを実施し効果を上げた点。
II ・ 利用者 サービス の 向上	<p>○体育器具(卓球のネット類ほか)について、随時更新しています。</p> <p>○図書コーナー内に文庫コーナーを開設し、閲覧等の利便性と書籍増をめざしています。またリサイクル図書コーナーも開設しました。</p> <p>○カラオケ機器の楽曲数を10万6千曲から18万5千曲に増やしました。</p> <p>○音楽室にビデオ機器を増設しました。</p> <p>○囲碁盤やプロジェクターの追加購入、デジタル将棋時計の購入、血圧計設置、暖房便座の整備やトイレへの流水音発生器の設置をしました。</p> <p>○耳の不自由な方が来られた際のツールとしてミニホトボードを用意しています。</p> <p>○車いすの方の意見の反映に努めています。</p> <p>○HPリニューアルを行ったほか、IT予約の導入や館内Wifi環境の整備に向け検討を進めています。</p> <p>○ご利用者アンケートにおいて、非常に良い・良いの評価を①施設内の雰囲気について:86%②職員・スタッフについて:87%得ています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(3) 意見・苦情の受付・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「ご利用者のご意見」用紙に、ご意見欄のほか、利用した部屋や職員対応についての簡易アンケートも合わせて記載することで、利用者から多くの情報を収集することができている点。 (5) 図書の貸出し、購入及び管理 ・図書希望カードで要望のあった図書が配架された際、新着図書案内掲示に「リクエストありがとうございます」のマークをつけて、アピールしている点。 (8) 職員の待遇 ・認知症サポーター資格を有している職員スタッフは名札にオレンジリングをつけている点。 (9) 利用者サービスに関する分析・対応 ・カラオケ利用時にスタンプカードを発行するほか、ビデオ機器の増設や収録曲の増強などを積極的に行い、音楽室の稼働率を改善した点。 <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・SNSやメーリングリスト等を活用し、利用者によりタイムリーに情報提供する仕組みがあるとよい。
III ・ 施設 ・ 設備 の 維持 管理	<p>○ご利用者が快適に利用できるよう作業担当スタッフを配置して(週5日1日3時間)、清掃を実施しています。施設が公園と隣接していることから館外の清掃にも力を入れ、併設施設のケアプラザとともにセンターの環境美化等に努めています。</p> <p>○2Fテラスには春秋に花苗を植え替えるなど、来館いただいた方々に憩いの空間を演出させていただいています。</p> <p>○施設内の植栽については専門の業者に維持管理を委託しています。</p> <p>○体育室内の遮光幕に不具合があったことから区と協議し、新たに遮光幕の更新をしました。</p> <p>○29年度30年度と空調機器の不調が見られたので、区役所を通じて市建築局に技術相談を行い、これまでの対応の妥当性と今後の対処方等について確認することができました。</p> <p>○調理室内の食器類やプレイルームの遊具、基石などの点検や消毒のほか、軽易なもの(カーテンのほつれなど)についてスタッフで対応してきています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 協定書等に基づく業務の遂行</p> <ul style="list-style-type: none"> ・空調設備に関し館長より横浜市建築局保全推進課に技術相談を行い、設備の状況について横浜市の専門部門と共有を図っている点。 (2) 備品管理業務 ・安全に配慮している点(例:掲示に画鋲を不使用。おもちゃや基石の洗浄を実施。コーナー類の角をクッション材で被覆。電気炉に高温注意の表示。プレイルームの窓ガラスに衝突防止の表示シール。安全を配慮した裁断機備付け。料理室を利用後スタッフが包丁数の確認。) (4) 利用者視点での維持管理 ・利便性や衛生、美観に配慮している点(例:シャワー室内にスクレーパーや雑巾を置いて利用者が飛沫の拭取りに活用。プレイルームにノロ対策の消毒セットを置き吐瀉物の迅速な処理に対応。定期的にデッキボードの中庭に季節の草花を鉢植えにしている。体育室倉庫内の壁面に個人利用時体育室配置図をカラー図で表示。)

	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>○併設施設であるケアプラザと合同の消防・避難訓練を実施しています。</p> <p>○災害対応マニュアルに基づく対応のほか、防災対策の一端を担うものとして、土砂災害を念頭にした避難指示・避難勧告が出された場合の避難場所に指定されており、区と連携した対応を行っています。</p> <p>○協会が運営する施設で起こった「ヒヤリ・ハット」の事例を職員・スタッフで共有し、事故防止に備えています。</p> <p>○事務室内に、救急箱、保冷剤を用意し、ケガの手当てに役立てています。</p> <p>○施設の安全確保策等として、専門業者による機械警備を導入しているほか、館内外にモニターカメラを設置し、安全確保に努めています。</p> <p>○盗難防止などのポスターを掲示し、注意喚起をしています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(3)事故防止業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法人が管理運営する近隣3施設(下野庭スポーツ会館、日野南コミュニティハウス、野庭すずかけコミュニティハウス)の合同で実施し、他施設との情報交流を図った点。 ・「事故防止チェックマニュアル」を用いて、建物内・外、不審者、盗難、火災等の項目別に子どもの行動や設備・備品等の不具合の視点から、具体的な対応及び対応例を確認した点。 <p>(4)事故対応業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・野庭消防出張所長を講師に迎え、「心肺蘇生法とAEDの取り扱い」というカラーのマニュアルを用いて具体的に訓練した点。 ・館長が出席した港南区主催の「災害時のトイレ研修」の研修資料や「感染症予防策と汚物処理・消毒方法」の資料を供覧して情報共有している点。 ・緊急事態下において、法人所管の指定管理現場に電話を優先受発信できる登録を行っている点。
V 組織運営及び体制	<p>○少人数の職員・スタッフ体制で効率的な施設運営を進める一方、ご利用者へのサービスにおいて高い満足度を得られるように努めています。</p> <p>○職員・スタッフが一斉に会してする研修の機会を多くとれない中で、スタッフ交代時に引継時間を確保しているほか、スタッフ引継ノートの活用や「文書供覧」による情報の共有化に努めています。</p> <p>○ニーズ対応費は、アンケート結果や日常的なご利用者との関わりの中で把握した要望などを踏まえ、利便性・サービスの向上に資するものに充て、その内容を館内に掲示し、お知らせしています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務日誌、申し送り事項ノート、供覧文書等を用いて情報共有を図っている点。 <p>(3)個人情報保護・守秘義務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「個人情報保護方針」を館内3ヶ所に掲示するほか、ホームページでも「個人情報保護の方針」「特定個人情報等の取扱いについての基本方針」を公開している点。 <p>(4)経理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・図書希望カード・ご意見箱・アンケート等の意見聴取からニーズ対応費を執行して利用者サービス向上に努めている点。 <p>(6)組織運営及び体制全般</p> <ul style="list-style-type: none"> ・メンタルヘルス研修(H30.6.11、7.10)や健康診断受診など全員が健康保持・増進に取り組み、法人全体で「横浜健康経営認証2019クラスA」の取得(H31.1.15)につながった点。 <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・資料の管理方法の改善として、マニュアルの作成日や改定日を記載するとよい。
VI その他	<p>○AED・心肺蘇生法に関する研修を協会傘下の近隣施設(下野庭スポーツ会館、日野南コミュニティハウス、野庭すずかけコミュニティハウス)と合同で実施しています。</p> <p>○横浜市や港南区の主要な行政計画や方針などを踏まえ、日々の地区センター運営を行っています。</p> <p>○「イン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」「健康スタンプラリー事業エントリー参加」、「歩数計リーダー設置」「ハマグ協賛事業所登録」など横浜市が推進する事業に協力しています。</p> <p>○地域福祉団体や保健活動推進員、スポーツ推進委員、青少年指導員などで構成される団体の活動について、部屋の優先利用を行っています。</p> <p>○併設施設であるケアプラザとは、デイサービスご利用者の自主事業への招待、駐車場の融通や車いす等の借り受けなど良好な関係を築いてきています。</p>	<p><①市・区への事業協力の取組></p> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜市防災計画に基づく災害時の「補完施設」協定を締結。 ・平成31年4月の選挙会場に優先利用するため、公的優先利用の予定表を掲示。 ・港南防犯協会、港南警察署主催の「おれおれ詐欺防止キャンペーン:シルバー防犯のつどい」を体育室で開催し、約200名が参加。 ・子育てに関し、横浜市子育て家庭応援事業のハマハグ協賛店認定を受け、子育て広場(毎週木)を提供。 <p><②>その他特記事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・インカートリッジ回収(横浜市資源環境局)、ウォーキングポイント事業(横浜市健康福祉局)、ペットボトルキャップ回収(NPO法人)等の事業協力。 ・館内の環境保全のため、禁煙と酒類持ち込み禁止の掲示。 ・当館で練習を続けた小学生7名のSPIKARチームがダンスコン東日本大会で金賞を受賞(H30.10.14)。 ・港南区制50周年記念事業実行委員会に参画。

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>○「野庭ふれあいまつり」では、併設施設である地域ケアプラザとともに、地元の連合自治会や青少年指導員、野庭地区センター自主事業から生まれた「だがしや楽校」の皆さんと一緒に楽しいイベントを企画・開催してきています。また、ご利用サークルの作品展示等を行うことで、活動紹介に努め、大勢の地域の皆様に参加いただいています。</p> <p>○自主事業や職員募集のチラシを町内会掲示板に掲出させていただいています。</p> <p>○地区社会福祉協議会・地区連合自治会が開催している「ふるさとのば福祉の集い」やスポーツ推進委員、青少年指導員が開催する事業の会場として、その運営支援(広報、会場運営サポート)を行ってきています。</p> <p>○近隣の小中学校の「学校だより」を提供いただき館内で掲示し、地域の皆さんにご紹介しています。</p> <p>○中学生の「職業体験」や小学生の「町探検」、近隣の学生の学習支援(アンケート実施協力)などにも協力しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料: ふれあいまつりのチラシ、野庭団地地区社会福祉協議会・連合自治会からの協力依頼文書及びヒアリング</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"> ・当館と野庭地域ケアプラザの共同主催で「野庭ふれあいまつり」を当館全館を提供して開催し、模擬店、作品展その他イベントを実施して約2,500人が参加した点(H30.10.7)。 ・野庭団地地区社会福祉協議会、野庭団地連合自治会、近隣小学校及び各種団体が地域福祉保健計画に定める「ふるさとのば」の実現を目指した「ふるさとのば福祉の集い」を開催するに当たり、協力・支援をした点(H30.11.11)。

(2) 地区センター委員会等

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p><開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・年1回5月に開催しているが、平成29年度では体育室の団体利用枠の増加を図るため、12月中に館長の持ちまわりによる書面決議方式で地区センター委員会を開催した点。</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><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング</p> <p><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>・当館より学童の「いたずらやゴミ捨て問題」への対応を委員会に提議した点。</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付ないかどうかを確認する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「下野庭小学校生徒の発表レポートの掲示写真」、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>・実情を委員会メンバーに説明し学校としての対応を要請、館内での注意喚起掲示、小・中学校生徒の職業体験受入時引率される先生への要請、下野庭小学校4年2組生徒による総合学習で「いたずらやゴミの問題」について啓発チラシや新聞等を作成し館内に掲示、小・中学校からの学校便り掲載による当館とのコミュニケーションの向上、区地域デビュー講座施設見学受入に際し現状説明など、多方面のへ働きかけを実施し効果を上げた点。</p>	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・野庭住宅連合夏まつり、野庭団地連合新春の集い、野庭住宅連合自治会賀詞交換会、野庭中学校区学校家庭地域連携事業実行委員会、地域子どもの安全対策協議会と幅広く出席して連携を深めている点。</p> <p>・連携実績に基づき当館の職員・スタッフの募集について、野庭団地連合会や野庭住宅連合会に協力を依頼している点。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・3階和室の大きな素通し窓からの公園眺望を生かし、公園の四季の変化を観賞する催しの計画を望む。</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)> ・利用者会議を年1回開催している点(平成29年度は平成30年3月15日に実施、22団体21名出席) ・出席率を向上させるため、H29年度は2月中の利用団体すべてにアンケートに出して、そこに会議案内をつけた点(平成28年度と比べて3団体5名出席増)。	

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)> 資料「利用者会議開催状況(野庭地区センター)」、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)>	

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(野庭地区センター)」、ヒアリング、現場確認 <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)> ・平成31年4月1日より申込方法を変更する旨の案内「夜間時間帯の申込方法の変更について」(平成30年9月15日)を受付前に掲示するとともに利用団体に周知している点。	

(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29年度:平成30年2月1日～2月28日、回答者数843人 平成28年度:平成29年2月1日～2月28日、回答者数791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)> ・施設利用アンケートについては、属性(フェース)5項目、質問8項目(施設内の雰囲気、施設内設備備品、職員応対、自主事業認知、利用者会議認知、センターだより認知、自由記述)を用意している点。 ・自主事業についても事業終了後にアンケートを実施し、内容を講師と共有している点。	

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「利用者アンケート等からの意見聴取」 <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)> ・「利用者アンケート集計結果」では、回答者数のみならず回答率を併記し、項目ごとの経年比較についても記載している点。 ・「利用者からの改善・要望の声」では、「施設・備品等」「運営その他」「サービス全般に対する感想」の中項目に要望を整理し、対応(案)を対比してまとめている点。	

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がって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「職員スタッフ供覧文書」、現場確認、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)> ・空調機の不調(エアコンが効かないことがあった)に対し、港南区地域振興課に技術相談を行った点(H30.8.2)。 ・「施設の予約がなかなか取れない」という意見に対し、体育室団体利用枠増(週27枠中13枠→16枠)とした点。 ・卓球台のネットの箱が破損しているという意見に対し、ネット関係機材をパッケージで保管することとした点(H30.7.21)。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(掲示物) <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)> ・2F図書コーナー前の柱に「利用者アンケート集計結果」と「利用者からの改善・要望の声」をA3カラー印刷して掲示している点。 ・施設のホームページにて公開している「事業報告書」の中で「平成29年度利用者アンケート等からの意見聴取」を含めて公表している点。	

(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は、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)> ・ご意見ダイヤルのポスターを館内3ヶ所(2階、階段および3階)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>・2F図書コーナー本棚上にご意見箱を設置している。また、ホームページからも「施設についてのご意見をお聞かせください」とするページを用意している。</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>・「ご利用者のご意見」用紙は、ご意見欄のほか、利用した部屋や職員対応についての簡易アンケートも合わせて記載していることで、利用者から多くの情報を収集することができている点。</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>資料「ご意見受付から対応までの流れ」、「業務推進体制」(H30.4.1)、「職員業務分担当」</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>	

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>「野庭地区センターご意見受付から対応までの流れ」を2階受付前と3階廊下の2ヶ所に掲示している。</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>・苦情等の対応・解決の仕組・手順について、1施設に直接寄せられた場合、2横浜市に直接寄せられた場合に分けた対応手順のフローを館内3ヶ所(2階、階段および3階)に掲示(多色刷りカラーA3ラミネート)している点。</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>・ご意見箱で得られた投稿内容について、「野庭地区センターへの改善要望等について」ファイルに転記し、対応をまとめています。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「苦情・要望等受付一覧」、「職員スタッフ供覧文書」、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>・車椅子で来館した利用者からの窓口での意見(エレベータ前のマットの傾斜がきついで車椅子で登れない)に対し、即日マットを撤去した点(H30.8.17)。</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</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>・2階受付前ロビー掲示板に「野庭地区センターへの改善要望等について」(掲示日、ご要望をいただいた日、ご要望との内容、対応(回答))を掲示している点。</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> <p>○受付窓口にて地区センター概要、利用案内、図書利用のご案内等を常備し、誰もが自由に手にすることができます。</p> <p>○1階踊り場、2F入口に「地区センターからのお知らせコーナー」を設けて、地区センターからのお知らせや自主事業の案内、サークル紹介を掲示しています。同時に「地区センターだより」の掲示や個々の自主事業の案内チラシの配布コーナーも設置しています。</p> <p>○1F踊り場、2F入口に「本日の予定表」が設置してあり、当日の利用状況が一目で分かるようにしています。</p> <p>○受付の背後には2か月分の部屋別時間帯別利用状況がわかる日程表が設置されていて、一覧で把握できるようにしています。</p> <p>○公的な行事に基づく優先利用等予定表が受付付近に2か所、3か月先まで開示して周知を図っています。更に体育室入口には公的優先利用等で体育室が利用できない日を予め掲示しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページ、広報よこはま港南区版、センターだより(年4回発行)を館内ならびに指定管理者管理施設内に掲示している点。 ・「野庭ふれあいまつり」チラシについて、連合町内会(掲示板用配布47、回覧板用広報313)への協力を得ている点。 ・横浜市子ども青少年局企画調整課ホームページ「ヨコハママダデイ」内の「地域のパパ講座情報」に「親子ふれあい・わくわく教室(冬)」(H31.2.28)が掲載されている点。

②窓口にて「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p><備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・受付に施設利用案内のほか、図書利用案内(一般用、子供用)、部屋の利用方法案内を用意している点。 	

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 type="checkbox"/> 閲覧できない	<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる <input type="checkbox"/> 閲覧できない
評価機関 記述	
<閲覧できない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「お部屋の予約方法」、抽選参加受付表、抽選参加申込一覧 <行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・予約受付開始日(利用日の2ヶ月前の同日)に来館できない利用者に対しては事前申込をすることで来館不要とし、当日はくじを職員が引いている点。 ・1団体の1月の利用枠を5枠とすることで、公平性と稼働率に配慮している点。 ・抽選結果(受付番号もしくは団体名)を、毎日11時30分にホームページに公開し、利用者利便性を高めている点。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「職員研修(H30.4.16)」「職員研修(H30.12.4)」、ヒアリング <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・第32回全国中学生人権作文コンテスト中央大会の受賞作やアサーション等を取り上げ、幅広いテーマで研修を実施した点(H30.4.16)。	

(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「自主事業報告書」、「H24年度～H29年度利用状況ほか推移」、ヒアリング</p> <p><年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・自主事業を毎年40事業程度開催している点(H30年度:60歳以上2事業、50歳以上1事業、40歳以上1事業、一般20事業、20歳以上2事業、18歳以上2事業、小中学生(親子含む)10事業、6ヶ月～1歳6ヶ月児と保護者1事業、1歳児～2歳6ヶ月児と保護者2事業) ・毎年1度2日間にわたり、野庭地域ケアプラザと共同でふれあいまつりを開催し、2,500人の参加者を集めている点。 	

②事業計画書等とおおり、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> <ul style="list-style-type: none"> ・H30年度に開催を企画したものの参加者が集まらず事業を中止したもの:3事業(「おもしろ科学を楽しむ!エコを学ぼう!!」、「バッグをキャンバスに絵を描こう」、「冬だ! 男の料理教室」) ・悪天候のため、事業を中止にしたもの:1事業「健康ウォーキング 三浦半島の海と史跡を巡り、歴史を知る」 <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"> ・当初計画にはなく、新たに実施することにした事業:5事業(「歴史の見方勉強会」、「みんなハロウィンパーティーに集まれ!」、「包丁の研ぎ方講座」、「バレンタインのお菓子づくり」(募集中)、「みんな集まれ!ゲームとスポーツを楽しもう」(募集中)) ・自主事業からサークル化した団体が、H28年度8団体、H29年度6団体、H30年度第三四半期終了時点で4団体ある点。 	

(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)> 資料「図書希望カード」綴、新着図書案内掲示</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"> ・図書希望カードで要望のあった図書が配架された際、新着図書案内掲示に「リクエストありがとうございます」のマークをつけて、アピールしている点。 ・毎月の新着図書案内を2階図書コーナーと階段踊り場の2ヶ所に掲示するほか、表紙を前面にした配架をし、利用者の興味をひくよう工夫している点。 	

(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> <p>○野庭ふれあいまつりの開催については、建物に大きく開催を表示して、PRに努めています。また地元の連合自治会の協力をいただき、回覧や掲示板への掲出をお願いしています。29年度は近隣へのポスティングも行い周知に力を入れました。なお、スタッフ募集(チラシ)に関しても同様の協力をいただいています。</p> <p>○自主事業については、館内への案内掲示やチラシ配架、広報よこはま港南区版やリニューアルした当センターホームページへの掲出、民間情報ツールへの情報提供に努めています。</p> <p>○野庭地区センターだよりを季刊で発行しています。</p> <p>○図書コーナーにおいて新規購入図書の案内や芥川賞・直木賞等受賞作品・図書館等で人気の高い図書の紹介などのほか、書籍表紙への作品に関する情報を提供し、図書選定等の一助にいただいています。</p> <p>○HPリニューアルを行ったほか、IT予約導入や館内Wifi環境の整備に向けた検討を進めています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、資料「サバス通信第178号」(H30.9.21)、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"> ・HPをH30.5にリニューアルし、H30.12.16までに累計訪問者数11,775、訪問回数21,737を得られた点。 ・「サバス通信第178号」(H30.9.21)に自主事業「懐かしの歌声喫茶」(H30.10.12)の開催案内を載せた点。 ・「広報よこはま港南区版」(H31.2月号)に共催事業「みんな集まれ！ ゲームとスポーツで楽しもう！」(H31.3.6)を掲載した点。

(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> <p>○制服(貸与されるシャツ)、名札着用で職員であることが一目で分かるようにしています。また名札の裏には館運営方針が記載されたカード(エシックスカード)を入れ、職員としての意識をもって業務に従事してもらっています。</p> <p>○電話対応に際しては施設名と名前を名乗って、相手の電話の主旨・内容を的確に把握し、わかりやすく丁寧に適切な対応を心がけています。</p> <p>○受付に耳の不自由な方が来られた際のコミュニケーションツールとしてミニホワイトボードを用意しています。</p> <p>○スタッフ研修などで、業務内容、課題、改善などについて話し合い、スタッフ・職員間全員の共通の理解を形成できるように努めています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・受付にミニホワイトボードを用意して、コミュニケーションツールとして活用している点。 ・子どもに対しては注意をする際に丁寧に理由を説明している点。 ・認知症サポーター資格を有している職員スタッフは名札にオレンジリングをつけている点。 ・強度が異なる老眼鏡を受付に複数用意している点。

(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> <p>○体育器具(卓球のネット類ほか)について、随時更新しています。</p> <p>○図書コーナー内に文庫コーナーを開設し、閲覧等の利便性と書籍増をめぐしています。またリサイクル図書コーナーも開設しました。</p> <p>○カラオケ機器の楽曲数を10万6千曲から18万5千曲に増やしました。</p> <p>○音楽室にビデオ機器を増設しました。</p> <p>○囲碁盤やプロジェクターの追加購入、デジタル将棋時計の購入、血圧計設置、暖房便座の整備やトイレへの流水音発生器の設置をしました。</p> <p>○耳の不自由な方が来られた際のツールとしてミニホワイトボードを用意しています。</p> <p>○車いすの方の意見の反映に努めています。</p> <p>○HPリニューアルを行ったほか、IT予約の導入や館内Wifi環境の整備に向け検討を進めています。</p> <p>○ご利用者アンケートにおいて、非常に良い・良いの評価を①施設内の雰囲気について:86%②職員・スタッフについて:87%得ています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・カラオケ利用時にスタンプカード(10回利用で次の1回無料)を発行するほか、ビデオ機器の増設や収録曲の増強などを積極的におこない、音楽室の稼働率を改善した点。 ・和室の1室をカーペット敷きにし、机と椅子を配置(洋式化)し、利用しやすくしている点。 ・図書コーナーでのリユースコーナー設置や「読書貯金通帳」の発行、利用者からの寄贈本受入をおこない、図書の利用促進に努めている点。

(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)>

- ・自主事業のポスターをクリアスタンドに配架し、その下に配布用チラシを置いて利用者が手にしやすいよう配慮している点。
- ・子ども用の絵本コーナーにクッションカーペットを敷き、子どもが楽しめるよう配慮している点。

<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)>

- ・利用者アンケート集計後は属性別や利用時間帯、利用室別などクロス分析をおこなうとよい。
- ・受付前に置いてある利用案内が他のチラシが前面にある関係でわかりづらいので、設置場所を変えるとよい。
- ・SNSやメールリスト等を活用しながら、利用者に更にタイムリーに施設情報提供する仕組みがあるとよい。

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)>	
・空調設備の機能不全に関し、館長より横浜市建築局保全推進課に技術相談を行い(H30.8.17回答)、設備の状況について市の専門部門と共有を図っている点。	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・日常清掃に関して、①スタッフが館内22ヶ所の清掃を7時から10時の間に1回実施し、チェックリスト方式の「作業担当業務日誌」に記入、②日中汚れがあったときは受付スタッフが随時清掃、③料理室の清掃は受付スタッフが担当して業務日誌に記載、④毎月週1回の清掃をスタッフがを行いチェックリストに実施日記載、⑤年末には日頃できない箇所を清掃をスタッフがを行いチェックリストに実施日記載の方法で、綿密に行っている点。	

(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	
<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)>	
<p>・平成28年度より30年度の新規購入備品(ビデオ1台、パソコン5台、卓球台1台、マイクロフォン1個、複合機1台、スポットライト1個、プロジェクター2台、プリンター1台計13アイテム)の所在を検証した。なお、掃除機、CDプレイヤー、ロックミシンは蔵置の部屋使用中のため検証不可。既存物品はパソコン3台、プロジェクター1台、電話機1台の所在を検証。いずれも備品台帳に基づくシールを貼付して保管している点。</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)>	
<p>・安全に配慮している点(例:掲示に画鋏を使用していない。おもちゃや基石の洗浄を実施。プレイルーム内の小屋組みの屋根やコーナー・グループ室内のコーナー・工芸室前のコーナー等の角をクッション材で被覆。工芸室内の電気炉に高温注意の表示。プレイルームの窓ガラスに衝突防止の表示シール貼付。印刷室に安全を配慮した裁断機備付け。和室の入口に段差注意のテープ。料理室を利用後スタッフが包丁数の確認。)</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 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><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>	

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><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)></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>・マニフェストを、産業廃棄物、資源化(紙類)、燃やすごみに分類して、引き渡しから回収まで整理している点。</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><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>○ご利用者が快適に利用できるよう作業担当スタッフを配置して(週5日1日3時間)、清掃を実施しています。施設が公園と隣接していることから館外の清掃にも力を入れ、併設施設のケアプラザとともにセンターの環境美化等に努めています。</p> <p>○2Fテラスには春秋に花苗を植え替えるなど、来館いただいた方々に憩いの空間を演出させていただいています。</p> <p>○施設内の植栽については専門の業者に維持管理を委託しています。</p> <p>○体育室内の遮光幕に不具合があったことから区と協議し、新たに遮光幕の更新をしました。</p> <p>○29年度30年度と空調機器の不調が見られたので、区役所を通じて市建築局に技術相談を行い、これまでの対応の妥当性と今後の対処方等について確認することができました。</p> <p>○調理室内の食器類やプレイルームの遊具、基石などの点検や消毒のほか、軽易なもの(カーテンのほつれなど)についてスタッフで対応しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場並びに現物確認</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"> ・料理室使用後の清掃は利用者が行うがスタッフが最終確認をして清潔度を保っている点。 ・シャワー室内にスクレパーや雑巾を置いて飛沫を拭取り清潔に利用できる点。 ・プレイルームにノロ対策の消毒セットを置き吐瀉物の迅速な処理に対応している点。 ・定期的に館内のデッキボードの中庭に季節の草花を鉢植えにして利用者を楽しませている点。 ・体育室倉庫内の壁面に個人利用時体育室配置図をカラー図で表示している点。

(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> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・館長が横浜市建築局保全推進課の「長寿化工事について」の研修(H30.7.18)を受け、建物・設備の保守管理に生かしているものと推測される。研修内容を副館長との間で共有しているが、職員全員に保守管理の知識や技術がゆきわたるとよい。</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 type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・マニュアル一覧ファイルの中に、緊急時マニュアル各章として「6.事故防止、7.緊急マニュアル・事故対応・連絡体制、8.災害対応マニュアル、9.防火・防災対策、緊急事態発生時の連絡網」が規定されている。	

(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 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 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"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。>	
<input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(開館時・閉館時の鍵の使用方法、鍵保管庫を開くダイヤル鍵、鍵保管庫、使用時の名札を現認) <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)>	
・鍵を収納した鍵保管ケースの予備を用意して、非常事態に備えている点。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・消防計画の点検表を巡回中の留意事項として、開館中9事項、閉館後4事項をチェックしている点。 ・館長、副館長が作業担当業務日誌に記載する館内7ヶ所のトイレを主体として、1時間ごとに巡回している点。	

(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)>	
・事故防止の視点とその対応表として「事故防止チェックマニュアル」を規定して、建物内外での危険箇所での子どもの行動への注意あるいは禁止の声掛け、来館者への声掛けと注視による不審者の発見、声掛け・注意喚起・掲示物による館内外での盗難防止、可燃物の整理と日常点検による失火防止に努めている点。	

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)>	
内容:事故防止(H30.6.18、12.4)。対象者:全員	
<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)>	
・法人が管理運営する近隣3施設(下野庭スポーツ会館、日野南コミュニティハウス、野庭すずかけコミュニティハウス)の合同で実施し、他施設との情報交流を図った点。 ・「野庭地区センター事故防止チェックマニュアル」を用いて、建物内・外、不審者、盗難、火災等の項目別に子どもの行動や設備・備品等の不具合の視点から、具体的な対応及び対応例を確認した点。	

(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="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="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。> <input checked="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)> 内容:心肺蘇生法、AED操作訓練、人工呼吸(H30.6.18、12.4)。対象者:全員</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> <ul style="list-style-type: none">・野庭消防出張所長を講師に迎え、「心肺蘇生法とAEDの取り扱い」というカラーのマニュアルを用いて具体的に訓練した点(H30.6.18)。・館長が出席した港南区主催の「災害時のトイレ研修」(H30.11.14)の研修資料や「感染症予防策と汚物処理・消毒方法」の資料(H30.12.14)を供覧して情報共有している点。	

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="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="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)> 現場確認(事務所の壁面)、資料「緊急時マニュアル」</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> <ul style="list-style-type: none">・事務所壁面に、緊急事態発生時の連絡網図とともに、緊急時マニュアルに記載されたトラブル対応、気象警報発令、地震発生、火災発生、救急等緊急事態への対応方法図が掲示されている点。・緊急事態下において、法人所管の指定管理現場に電話を優先受発信できる登録を行っている点。	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。
 ※評価対象外施設だがマニュアルを作成している場合は、『評価対象外施設である』にチェックをしたうえで、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・マニュアル一覧ファイルの中に、災害対応マニュアルが規定されている点。なお、当館は区長と法人との協定による横浜市防災計画上の「災害時の補完施設」である。	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※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)>	
・野庭地域ケアプラザとの共同訓練を年間2回実施しており、自己評価によると「高齢者をはじめ利用者の安全確保を最優先にした避難訓練」を目標としている点。	

(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)>
・他施設のヒヤリハット事例を含めたヒヤリハット集を供覧文書として回覧し、全員に注意喚起・情報共有して施設運営に役立っている点。 ・震災時防災拠点(避難場所・地域防災拠点)の地図を、ロビー、3階廊下壁面、2～3階階段踊り場、図書室入口等目につきやすい場所に掲示して、緊急時の避難に役立させている点。
<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)>
・平成29年11月14日の防災研修で、消防署より「訓練中大きな声で対応されており良かったと思います」の講評を得ている。今後も避難訓練時での大声でのリードを生かすとよい。 ・ケアプラザとの合同避難なので、かなりの混雑が予測される。避難訓練時、人の滞留箇所を考察し、効果的な誘導の対応を検討しておくとい。

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<p><協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・協定書上は常時3名以上と定められているが、繁忙時には増員して対応している点(例えば「バンドネオンコンサート」(H31.1.26)には3名増員、「野庭ふれあいまつり」(H30.10.5～10.7)には全員で対応した)。</p>	

②協定書等のとおり開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input 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	
<p><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)></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>・9時開館のところ、8時45分にドアを解錠し、8時55分にロビーを開放して利用者に配慮している点。 ・開館時間や休館日、施設点検日を明示する年間カレンダー(A3版カラーラミネート)を館内掲示するほか、カラー印刷して配布し、利用者への周知に配慮している点。</p>	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>事業計画書・事業報告書等を自由に閲覧できる旨を館内3ヶ所に掲示し、閲覧用ファイルを受付に設置している。</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> <p>・事業計画書・事業報告書等を自由に閲覧できる旨を明記したラミネート化されたポスター(A4版カラーラミネート)を館内3ヶ所に掲示し、利用者への周知に配慮している点。 ・施設のホームページにおいても、事業計画書(H30年度)、事業報告書(H29年度)、委員会報告書(H30年度)、利用者会議実施報告書(H29年度)等を掲載し、情報公開に配慮している点。</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)>	
・研修計画書に、研修全体の概要・目的を示した上で、各研修の目的・内容・対象者が具体的に明示し、タイムスケジュールと共に一覧化している点。	

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)> 資料「研修計画書(H30年度)」「職員研修(H30.4.16)」、研修資料綴、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)> ①個人情報保護(H30.4.16)②人権(H30.4.16)③心肺蘇生法・AED操作・人工呼吸・事故防止(H30.6.18)④職場のメンタルヘルス(H30.6.11、7.10)。全員対象。	
<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)>	
・施設での研修の他、法人主催の全体研修としてH30年度は「職場のメンタルヘルス～セルフケア呼吸体操」(H30.6.11、7.10)、H29年度は「認知症サポーター養成講座」(H29.6.22、6.29)を実施した点。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>○開館時間内に職員・スタッフが一堂に会することができないため、休館日に全職員・スタッフが集まる集合研修を年2回実施しています。</p> <p>○協会が実施する全体研修は、同じ内容のものを2回開催することで、悉皆研修として全員が受講できるようにしています。</p> <p>○業務上必要な研修は旅費を含めて研修費全額を協会が負担するとともに、研修受講時間は勤務時間としています。</p> <p>○職員・スタッフ間で課題や業務の取り扱い基準を共有するため、スタッフ引継ノートや「文書供覧」などを活用しています。</p> <p>○年間の研修計画書を作成し、これに基づく研修を重ねる中で職員・スタッフとして求められる資質の向上や業務の習得等を図っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「平成30年度研修資料」「職員スタッフ供覧文書」、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"> ・法人主催の全体研修を同じ内容で2回開催し、全員が受講できるよう配慮している点(H30.6.11、7.10)。 ・研修を業務の一貫と見なして、時給を支給し、研修費・交通費を全額全額負担し、職員が参加しやすいよう配慮している点。 ・研修およびスタッフミーティング(年2回)は休館日(施設点検日の第3月曜日)に実施して全員が参加できるよう配慮している点。

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>資料「職員研修」綴、「常勤職員研修」綴、「全体研修」綴、「職員スタッフ供覧文書」綴、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>・職員が出席した外部研修について研修資報告書を作成し、職員で回覧して情報共有している点(例えば、「公共建築物の保全に関する研修」(H30.7.18)、「災害時のトイレ研修」(H30.11.14)に館長が出席し、その研修報告書を回覧している)。</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)>	
・「作業担当スタッフ仕事の流れ」、「午前番スタッフ仕事の流れ」、「午後番スタッフ仕事の流れ」、「夜間番スタッフ仕事の流れ」、「利用申込受付」、「レジ操作」、「キャンセルの事務処理」、「予約抽選参加方法」等、窓口の業務別に具体的な手順を記載するマニュアルを作成し、インデックスを付してファイルにまとめている点。	

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)>
○スタッフの交代時間に15分間の重なる時間帯を設け、円滑な引継ぎに努めています。 ○業務日誌、スタッフ業務日誌や申し送り事項ノート、供覧文書を用いて、申し送り事項等が職員間で共有されています。 ○月間行事予定表に職員の動向、自主事業予定、業者による保守管理点検等予定が一覧され、一目でわかるようにしています。 ○全職員が集まれる休館日に年2回、研修を実施し、日頃の疑問点、共通理解を図るための話し合いの場としています。 ○29年度からは、供覧文書をきめ細かく提供して、職員・スタッフ間の情報共有を図ってきています。 ○協会全体研修では、協会としての経営理念のもとに、全職員に必須と考える研修を重ねて来ており、こうした研修の蓄積の上に職員育成を進めてきています。	資料「スタッフ業務日誌」「申し送り事項ノート」「供覧文書」「年間行事予定表」、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)>
	・職員業務日誌、スタッフ業務日誌、申し送り事項ノート、供覧文書等を用いて、連絡事項を周知し情報共有を図っている点。 ・スタッフの交代時間を15分設けて情報を引き継いでいる点。 ・「スタッフ会議確認事項」(H30.4.16)に業務上の注意点を列挙し、全員で再確認している点。 ・施設運営のためには「人材育成こそが最も重要」と考え職員・スタッフの育成に努めている点。

(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)>	
・「個人情報保護方針」を館内3ヶ所に掲示するほか、「個人情報保護の方針」及び「特定個人情報等の取扱いについての基本方針」(H27.12.24制定)をホームページで公開している点。 ・「個人情報の管理体制に関する規程」(H24.4.3施行)及び「特定個人情報等取扱規程」(H27.12.24制定)のほか、具体的な業務上の注意項目を記載した「個人情報保護に関する10か条」を規程している点。	

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 checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・「個人情報保護方針」を館内3ヶ所に掲示し、個人情報の管理責任者を周知している点。 ・ホームページにおいても個人情報保護の取扱責任者を明記している点。	

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><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>・ 個人情報を記入する用紙を「利用許可申請書」「利用団体登録票」「図書利用申込書」「図書予約申込書」及び「自主事業申込の記入ボード」に限定し、個人情報保護に配慮している点。</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>・ 個人情報を収集する「利用許可申請書」「利用団体登録票」「図書利用申込書」「図書予約申込書」及び「自主事業申込の記入ボード」に個人情報の目的外使用の制限に関する但し書きを明記し、個人情報保護に配慮している点。</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(事務所内のパソコン、保管庫、シュレッダー)、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)> ・法人の「庶務規程第12条」(H28.4.1)及び施設作成の「保存文書保管期間一覧」において、書類別の保管期間を規程している点。 ・事務所内の利用者の目につきやすい場所にあるパソコンには覗き見防止フィルターを設置し(H30.12.23)、情報漏洩に配慮している点。	

(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)> ・会計システムの電算番号を支出何書(伝票)に記載して連番で管理し、内部統制に配慮しながら事務処理の効率化を図っている点。 ・収入伝票の用紙は色を変えて明確に区分して管理している点。	

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	
<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「経理規定第7条(H28.4.1)」、「日計・レシート」、ヒアリング <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・施設作成の伝票に2ヶ所押印、本部の帳票にも2ヶ所押印し、出納担当者と経理責任者の相互牽制に配慮している点。 ・現金(印刷機収入等)に金種票を添付して2名で確認押印し、集計ミス防止と相互牽制に配慮している点。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「平成29年度収支施設別内訳表」、「平成29年度予算 館別内訳表」、決算書、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)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・法人が管理運営する10施設それぞれの決算内訳および本部の決算を一覧できるよう「平成29年度収支施設別内訳表」にまとめている点。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。

なお、法人等の本部等で管理されている場合でも、コピー等により必ず伝票を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 以下の3項目について伝票の実在性を確認した。 ①修繕費(ロビー、図書コーナーのLED化):総勘定元帳・支出伝票(H30.12.17) ②ニーズ対応費(AV機器用CDプレーヤー):総勘定元帳・支出伝票(H30.8.24) ③備品購入費(プロジェクター):総勘定元帳・支出伝票(H30.3.20)	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(通帳・印鑑の保管場所)、ヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・通帳と印鑑は別の場所にそれぞれ施錠されて保管され、相互牽制に配慮している点。	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「平成30年ニーズ対応使途一覧」、伝票、掲示物「平成29年度ニーズ対応費の使途」、ヒアリング <目的に沿わない支出がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・館内4ヶ所に「平成29年度ニーズ対応費の使途」(B4カラーラミネート)を掲示して写真とともに品目を記載し、施設の説明責任を果たし、利用者との信頼関係構築に配慮している点。 ・図書希望カード・ご意見箱・アンケート等より利用者ニーズを取り入れ、血圧計(H30.2.7)、流水音発生器(H30.3.6)、将棋対局時計(H29.8.18)等を購入して利用者サービス向上に努めている点	

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><経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>○省エネ対策の一環として照明器具のLED化を順次(29年度は工芸室)図ってきています。 ○トイレの節水対策として流水音発生器を設置しました。 ○共用部分の照明は事務室でコントロールしているので ①常時点灯②状況に応じて点灯③夜間点灯の区分を定め、これに基づき必要とされる照明を必要な場面で点灯するよう、こまめにコントロールしています。 ②冷暖房についても事務室で、集中コントロールができ、外気温等に基づく調整を行っています。 ③委託契約について、併設施設のケアプラザと役割分担を行ったうえで、地区センター契約分について複数年度契約を行うなど、効率的で節約に努めた契約を締結してきています。 ○エレベーターの利用について、お年寄りやお体の不自由な方の利用を基本として、子どもさんの利用などは、階段を利用いただくなど協力を依頼しています。 ○裏面が利用可能なチラシなどの再利用を積極的に取り入れています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「平成30年度サービス向上及び経費節減努力項目報告」、「光熱水費推移」、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"> ・照明のLED化を順次進め(工芸室H30.3.5、ロビー・図書コーナーH30.12.17)、踊り場にロールカーテンを設置し(H30.12.17)、省エネに配慮している点。 ・地区センター契約分の冷暖房保守や消防設備点検等の複数年度契約(H28.4月)、電気契約会社変更(H29.4月)等により経費削減に努めている点。 ・光熱水費について使用量、料金等の推移をグラフ化して分析している点。

(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><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> <ul style="list-style-type: none"> ・前年度の自己評価結果を踏まえ、今年度の計画・目標として具体的な数値や行動目標を交えて反映している点。特に、「利用者ニーズの把握と運営への反映」に関し、H29年度利用者アンケートからの意見聴取を元に具体的に目標(バドミントンのネット更新、ピアノの調律等)を記載し、利用者対応を意識している点。 	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「業務点検報告書、業務点検結果シート」(H28年度・H29年度) <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)> 資料「業務点検報告書」(H29年度)、「運営委員会議事録」(H29.5.11、12.6～11) <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)>	
・四半期毎のモニタリングや区職員が出席する運営委員会(通常5月に年1回開催、H29年度は2回開催)において、運営状況を報告し協議している点。	

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> <p>○年度初めに実施する研修で、昨年度の利用実績や当該年の自主事業計画などについて職員・スタッフで共有化を図っています。</p> <p>○ご利用者に満足いただけるサービスを提供できるよう、日常の業務の中で生じた事案で活かせるもの(個人情報保護に留意すべき事案)や運営面で変更が必要となった事項(体育室個人利用枠と団体利用枠の区分変更や夜間利用受付の受付方法変更など)について、全ての職員・スタッフが共有・理解できるよう説明してきています。</p> <p>○地区センターや地区センターで働く我々職員・スタッフがどのように評価されているかなどを利用者アンケートの結果などから知るとともに、今後に活かしていくことなどを心がけてきています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「自己評価表(H29年度、H30年度)」「職員研修(H30.4.16)」他、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"> ・年度初めの研修(H30.4.16)において、地区センターの概要(指定管理、法人の方針、地域の特徴等)、昨年度の利用状況と当年度の事業概要や運営・執行体制等の全体像を共有化している点。 ・具体的数値で目標を見える化し実行している点(例えば稼働率48.1%以上を目標として、PR活動、当日利用得点、スタンプカード等によりH29年度50.3%、H30.12月53.9%を達成した)。

(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"> ・メンタルヘルス研修実施(H30.6.11,7.10)や睡眠・ストレス状況等のアンケート、健康診断受診など全員が健康保持・増進に取り組み、法人全体で「横浜健康経営認証2019クラスA」の取得(H31.1.15)につながった点。 <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"> ・資料の管理方法の改善として、マニュアルの作成日や改定日を記載するとよい。

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>○横浜市や港南区の主要な行政計画や方針などを踏まえ、日々の地区センター運営を行ってきています。 ○「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」「健康スタンプラリー事業エントリー参加」、「歩数計リーダー設置」、「ハマハグ協賛事業所登録」など横浜市が推進する事業に協力しています。 ○行政、福祉等関係機関の配布物の配架、チラシ・ポスターの掲示など広報・情報提供を行ってしています。 ○地域福祉団体や保健活動推進員、スポーツ推進委員、青少年指導員などで構成される団体の活動について、部屋の優先利用を行ってしています。 ○横浜市緑の協会「花やぐまち事業」に参加、苗などを購入し、施設での環境美化に努めています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「補完施設協定書」、館内掲示、ヒアリング、現場・現物確認</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"> ・横浜市防災計画に基づく災害時の「補完施設」協定を締結している点。 ・平成31年4月の選挙会場に優先利用するため、公的優先利用の予定表を掲示している点。 ・港南防犯協会、港南警察署主催の「おれおれ詐欺防止キャンペーン:シルバー防犯のつどい」を体育室で開催し、約200名が参加した点。 ・子育てに関し、横浜市子育て家庭応援事業のハマハグ協賛店認定を受け、子育て広場(毎週木)を提供している点。
<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> <p>○「災害対応マニュアル」に基づく対応のほか、土砂災害を念頭にした避難指示・避難勧告が出された場合の避難所に指定されており、区と連携した対応を行ってきています。 ○AED・心肺蘇生法に関する研修を協会傘下の近隣施設(下野庭スポーツ会館、日野南コミュニティハウス、野庭すずかけコミュニティハウス)と合同で実施しています。 ○ケアプラザとは、「まつり」共催、事業へのデイサービスご利用者招待、合同の消防・避難訓練のほか車いす等の借り受け・駐車場の融通など良好な関係を築いてきています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「ダスコン金賞のチラシ」、掲示物、現場確認</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・インクカートリッジ回収(横浜市資源環境局)、ウォーキングポイント事業(横浜市健康福祉局)、ペットボトルキャップ回収(NPO法人)等の事業協力の点。 ・館内の環境保全のため、禁煙と酒類持ち込み禁止の掲示をしている点。 ・当館で練習を続けた小学生7名のSPIKARチームがダンスコン東日本大会で金賞を受賞した点(H30.10.14)。 ・港南区制50周年記念事業実行委員会に参画している点。 <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"> ・横浜市政策局共創推進室主催による横浜市指定管理者事例発表会が毎年実施され、平成30年度には副館長が出席した。他法人指定管理者の体験を実感するうえで有効な会合と考える。今後も参加を続けるとともに、グループ討議の際、他の指定管理者にも共通すると考えられる当館の課題を披露して意見を聴くことが、管理向上のため有益ではないかと考える。