

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

東永谷地区センター  
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2月

# 目次

評価結果の総括	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、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>(1)地域及び地域住民との情報交換 ①ケアプラザ運営協議会定例会で地域の団体と交流し、情報を共有しています。②地区センター・ケアプラザ連絡会を毎月開催して施設運営に関する情報を共有し、連携して改善を進めています。③「ふれあいまつり」では、幅広い年齢層の地域の方々に参加できるように、ケアプラザと合同開催をしています。④活力ある地域づくりのため、周辺町内会・社会福祉協議会、地域ボランティア、1高等学校、3中学校、2小学校等と連携・協力し、施設運営・管理や自主事業、職業体験・総合学習の受入等に反映しています。</p> <p>(2)地区センター委員会等 ①施設の改修状況、利用上の改善点、利用状況(利用者数、利用収入、稼働率、雑費収入、ニーズ費支出)、自主事業等について、施設紹介を兼ねてスライド映像を使用して分かりやすく説明したうえで審議しています。②利用者アンケートの集計結果とその対応を審議しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】 (1)地域及び地域住民との情報交換 ・当館と東永谷地域ケアプラザの共同主催で例年の「ふれあいまつり」を開催し、飲食模擬店、健康コーナー、バザー等を設けて幼児から高齢者まで住民1200人が世代を超えて楽しんだ点。 ・東永谷地域ケアプラザの主催によるケアプラザ運営協議会定例会を当館、連合町内会長、地区社会協議会長等の参加でケアプラザで開催し、ケアプラザと地区センターの役割区別や機能について利用上の理解を得た点。 (2)地区センター委員会等 ・町内会から要望を受けていた庭園灯4基を含む全10基を改修し、点灯時間を延長して通行の安全性を高めた点。 (3)地域及び地域住民との連携全般 ・平成29年から30年にかけて、下永谷小学校2・3年生徒203名、東永谷中学校・丸山台中学校生徒8名の施設見学、町たんけん、職場体験、総合学習、施設説明などの実地・体験学習を受入れた点。</p>
II ・ 利用者 サー ビス の 向 上	<p>(1)利用者会議 ①施設の改修状況、利用上の改善点、利用料金収入や器財・用具の購入状況、自主事業などを、施設紹介を兼ねてスライド映像を使用して分かりやすく説明しています。②利用者の声を直接聴き、ニーズの把握に努めています。</p> <p>(2)利用者アンケート等の実施・対応 ①利用者アンケートを年1回(2月)実施し、838名の回答により幅広くニーズを把握することができました。②集計結果と要望等への回答を、館内に見やすく掲示しています。</p> <p>(7)広報・PR活動 ①ホームページを利用者の視点でリニューアルし、施設案内等を分かりやすくしました。</p> <p>(8)利用者サービスに関する分析・対応 ①団体利用に関する基準を設け、公平性と利用者サービスの向上に努めました(団体器財の一時保管、抽選方法の適正化、駐車場ルールの制定)。 ②利用者視点で予約方法を見直してきました。現在、Web予約システムの導入を検討しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】 (2)利用者アンケート等の実施・対応 ・「卓球台が傷ついていて使いにくい」という意見に対し、程度のよい台を利用頻度が高いコートに移動し、1台を入替、1台を新規購入した点。 (5)自主事業 ・地元の保育者グループの協力を得て、保育付きの自主事業(全5回)を実施した点。 (6)図書の貸出し、購入及び管理 ・図書コーナーの清掃と本の整理を市立南高校・附属中学校の学生の協力により実施した点。 (9)利用者サービスに関する分析・対応 ・不要本を活用した「リユース文庫」を開始した点。 (10)利用者サービスの向上全般(その他) ・体育室利用団体のボランティア作業により、体育室内の卓球台・ネットの点検修理・調整できた点。 【参考意見】 ・利用者会議議事録や利用者アンケート結果はホームページで公表されているが、利用者が当該ページまでたどり着くことが困難なため改善が望まれる。</p>
III ・ 施設 ・ 設備 の 維持 管理	<p>(1)協定書等に基づく業務の遂行 ①安全で清潔な施設を確保するため、日常的に職員・スタッフが施設内の安全点検を行うとともに、管理計画に基づき専門業者に設備の定期点検、定期清掃を委託しています。②専任スタッフによる清掃は、開館前の7時30分から3時間かけて、ロビー・廊下・トイレ等の共用部分を中心に実施しています。</p> <p>(2)備品管理業務 ①備品は台帳で管理し、購入・廃棄をその都度記録し確認しています。</p> <p>(4)利用者視点での維持管理 ①幼児や高齢者の視点でもリスクを把握し、事故を未然に防止しています(プレイルームやロビーの改修等)。②地域ボランティアの協力を得て(花植え・剪定、図書コーナー整備、卓球台整備)、利用者視点の維持管理を行っています。③長寿命化工事では、雨漏り対策工事を追加し、長年の課題解決に努めています。④利用者の視点でケアプラザと定期的に協議し、施設の改善を進めています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】 (1)協定書等に基づく業務の遂行 ・建物長寿命化工事の足場を利用して、建築当初より不具合で落下事故の恐れがあった体育室西側全面の電動大型スクリーンの撤去を、区役所地域振興課、横浜市建築局・同保全公社、設置業者と度重なる折衝を行い支援を得て実施した点。 ・さらに新規手動大型スクリーンの設置と足場該当部分の木製ルーバーの特別清掃を実施した点。 (2)備品管理業務 ・プレイルームの玩具・娯楽コーナーの基石・図書コーナーの本棚と本、カラオケ用マイク、料理室のスリッパを定期洗浄し、その旨を表示して利用者が安心して利用できるように配慮している点。 (5)施設・設備の維持管理全般 ・東永谷地域ケアプラザとの連絡会で、センターとケアプラザの専用部分、共用部分、トイレに関する清掃箇所の分担を取決め、館の清掃レベルを総合的に高めている点。</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>(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、緊急時の初期対応、利用者の安全確保、関係機関への通報を迅速・適格に行えるようにしています。②緊急時マニュアルを基に研修を実施し、また事務所に掲示して緊急時に迅速な対応ができるようにしています。</p> <p>(2)防犯業務 ①施設の安全点検は、専門業者に機械警備を委託しています。</p> <p>(3)事故防止業務 ①当協会安全管理委員会を定期的で開催し、「ヒヤリハット事例」や横浜市「事務処理ミス」の防止の状況等の情報を共有しています。②事故防止のための職員・スタッフ研修を行い、リスクに気づくことの重要性を全員が認識しています。</p> <p>(4)事故対応業務 ①ケアプラザ(看護師等が常駐)と連絡を密にし、緊急時の体制を確保しています。②事務室に、関係機関連絡先と職員・スタッフ連絡網を掲示し、AED、救急箱、保冷剤、経口補水液を備えています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2)防犯業務 ・不審者対応として館内の巡回点検を開館日の午前、午後、夜間と各2回計6回行い、「館内巡視日誌」に巡視時間、異常の有無、確認箇所のチェックを記入している点。</p> <p>(3)事故防止業務 ・消防計画の「消防点検項目図」が、電気器具や厨房の火気管理を始め施設・設備の安全性やサービス項目を包含しており、館内巡視点検時にチェックし、異常があれば業務日誌に記入している点。 ・「嘔吐物の処理、消毒方法」、「熱中症対策・熱中症予防、熱中症の応急措置」、「H30年度ヒヤリハット事例(東谷地区センター)」などの資料を供覧して全員で情報共有している点。</p> <p>(4)事故対応業務 ・施設での防災研修の他、港南区役所で開催された「災害時のトイレ研修」、横浜市政策局主催の「災害時に指定管理事業者が担う役割と責任」に館長が出席し、研修資料を供覧して情報共有している点。</p>
V 組織運営及び体制	<p>(1)業務の体制 ①事業計画書・事業報告書を閲覧できるように配置するとともに、ホームページで公表しています。</p> <p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組 ①より良い施設づくりに向けて、資質向上のための職員・スタッフ研修、フォロー研修を実施しています。②研修後、継続的なトレーニングにより、CS向上やES向上に努めています。</p> <p>(3)個人情報保護・守秘義務 ①個人情報保護方針を作成・掲示しています。②個人情報の収集・管理・提供について徹底しています。</p> <p>(4)経理業務 ①施設運営を担当する副館長と、自主事業を担当する副館長が経理を担当し、館長が出納を確認する仕組みを設けています。②地域ボランティアの協力(花植え・剪定、図書コーナー整備、卓球台整備、椅子カバー作成、ふれあいまつり補助)や、地域住民からのリユース品活用(図書、玩具、囲碁用具)により、委託経費や備品購入経費が節減されています。</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 ・「個別フォロー研修」において、館長がスタッフへの個別の講評やスタッフの意向ヒアリング等を内容とする個別面談を実施し、スタッフの資質向上に配慮している点。 ・「業務日誌」「職員用依頼・連絡台帳」「スタッフ連絡ノート」「供覧板」等で日々の業務上の情報を共有している点。</p> <p>(3)個人情報保護・守秘義務 ・書類を保管するキャビネットや保存箱に保存期間を記載したらベルを貼り付け、書類を保存期間別に適時整理しながら明確に管理している点。</p> <p>(4)経理業務 ・照明のLED化(男女トイレ、プレイルーム等)、トイレへの流水音発生器設置等により省エネに配慮している点。 ・地域ボランティアの協力(花植え・剪定、図書コーナー整備等)やリユース文庫の開設、囲碁セットの寄付受付、小破修繕の自主施工等によりコスト削減を図っている点。</p>
VI その他	<p>①子育て応援の「ハマハグ」協賛施設に登録し、また、「子育てひろば(子育て相談)」を週1回開催しています。</p> <p>②「リユース文庫」を設置して、資源の有効活用とごみの減量に協力しています。</p> <p>③「小型家電回収ボックス」や「インクカートリッジ里帰り」「エコキャップ回収運動」回収ボックスを設置し、リサイクルに協力しています。</p> <p>④「健康スタンプラリー」事業に参加し、歩数計リーダーを設置するなど、健康づくりに協力しています。</p> <p>⑤デザイン性の高い建物で、管理・運用面や利用上の支障もありますが、修繕や工夫をして利用者サービスに努めています。</p> <p>⑥緑の協会「花やぐまち事業」に参加し、環境美化を行っています(ボランティアが平成29年度優秀活動賞を受賞)。</p> <p>⑦高齢者や子どもの視点で改善を進めています(囲碁、麻雀や玩具の貸出方法等)。</p> <p>⑧児童・生徒からのお礼ポスター等を、運営協力への感謝を兼ねて、館内に掲示しています。</p>	<p>&lt;①&gt;市・区の施策としての事業協力の取組 ・港南区長と当館の災害時補完施設協定を締結。 ・区制50周年記念事業実行委員会に館長が出席。記念イベント計画として当館は4件をエントリー。 ・個別支援学級港南区交流会の開催に体育室を提供。 ・警察署関連事業でこども110番と子ども安全メール(ピーガルくん)に登録。 ・横浜市子育て家庭応援事業ハマハグ協賛店の認定を受け、区役所こども家庭支援課事業「子育てひろば」にプレイルームを提供)。</p> <p>&lt;②&gt;その他特記事項 ・下記のボランティア活動が行われている点。 *ボランティアグループ「水仙クラブ」による建物周辺の季節の花の植込み *ボランティアによる低木の剪定 *施設利用のボランティア団体による卓球台の点検・修理 *南高校及び附属中学校生による本棚の清掃と貸出本の整理と修理及びふれあいまつりで運営の補助 *手芸ボランティアが娯楽コーナー肘掛椅子カバーを作成</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> <p>①ケアプラザ運営協議会定例会で地域の団体と交流し、情報を共有しています。                  ②指定管理者事例発表会や港南区施設交流会に参加し、情報の収集・交換を行っています。                  ③地域のボランティア団体と交流し、協力を得ています。                  ④地区センター・ケアプラザ連絡会を毎月開催して施設運営に関する情報を共有し、連携して改善を進めています。                  ⑤「地域活動の募集」「サークル紹介」コーナーを設け、地域の情報を発信しています。                  ⑥「ふれあいまつり」では、幅広い年齢層の地域の方々が参加できるように、ケアプラザと合同開催をしています。                  ⑦南高校の設備を利用した自主事業を行っています。また、ボランティア活動(図書整備やまつり補助)の協力を得ています。                  ⑧東永谷、丸山台の各中学校の職業体験で、日常業務を通じて職業観の育成に協力しています。                  ⑨下永谷小学校のまち探検や総合学習に協力し、施設の役割や利用状況などを紹介しています。</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>資料: ふれあいまつり写真・チラシ、H30年度第2回横浜市東永谷地域ケアプラザ運営協議会次第</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当館と東永谷地域ケアプラザの共同主催で例年の「ふれあいまつり」を開催し、飲食模擬店、健康コーナー、バザー等を設けて幼児から高齢者まで住民1200人が世代を超えて楽しんだ点(H30.11.10)。</li> <li>・東永谷地域ケアプラザの主催によるケアプラザ運営協議会定例会を当館、連合町内会長、地区社会協議会長等の参加でケアプラザで開催し、ケアプラザと地区センターの役割区別や機能について利用上の理解を得た点。</li> </ul>

## (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>	



②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 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対応して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「H30.5.22委員会議事録」、地域振興課へ提出した「経年劣化により修繕が必要なものの報告書」	
<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)>	
・下記3点の課題の対策を実施した点。 ①町内会から要望を受けていた庭園灯4基を含む全10基を改修し、点灯時間を延長して通行の安全性を高めた点(H29.10.2)。 ②亀裂やゆがみが著しく車両交通に危険な敷地内北通路と東通路の舗装補修工事を実施した点(H29.12.18)。 ③利用者が公平・公正かつ利用しやすく駐車場を使用できるように「駐車場使用ルール」を制定した点(H30.3.1)	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
・平成29年から30年にかけて、下永谷小学校2・3年生徒203名、東永谷中学校・丸山台中学校生徒8名の施設見学、町たんけん、職場体験、総合学習、施設説明などの実地・体験学習を受入れた点。 ・毎水曜日高齢者・障がい者へ昼食用のお弁当を作り配達する配食サービスボランティア「てまり」の総会に会議室、料理作りに料理室、懇親カラオケに音楽室を提供している点。
<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)>
・2階廊下に沿った長さ約30m以上、幅65cm(柱前センチ45cm)の長尺台は特色があり利用価値がある。例えば、児童が台上に愛好物を設置したり活用することで、創造への夢の実現に役立つものとする。また図書コーナーを囲む窓の木製ルーバーは幅が広いので、館の手間がかからない範囲で装飾物を置くと読書の雰囲気が高めることができるものとする。

## 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)> 資料「H30年度地区センター利用者会議実施報告書」(H30.4.20)、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)>	
・H30年度:Web予約について早期の稼働を希望するとの要望が出された点。 ・H29年度:「利用上の注意点」について活動に使用した物品の利用後の持ち帰りについてのルール化の必要性が議論された点。	

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「団体が保有する器財の一時保管について」、「一時保管申請書」、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)>  ・H29.4.20利用者会議を受けて、H29.5.1に職員会議(E会議)にて議論をおこない(議事録にて確認した)、H29.6.1に「利用団体登録票」の更新とご利用にあたってのお願い「利用上の注意点4」に私物についての記載を載せて団体に配布した点。また、H29年末に次年度に向け「団体が保有する器財の一時保管について」の案内を掲示し、利用団体に再周知を図っている点(H30年度16団体利用)。	

(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)> H28年度2/1～2/29:1,111枚回収 H29年度2/1～2/28:862枚回収 <実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・利用団体には人数分を配布し、回収率を高めている点。 ・利用者アンケート用紙を館内2ヶ所に置き、受付前にアンケートボックスを設置することで、個人利用者でも回答しやすい点。 ・アンケート項目は、フェース4項目(性別・年齢、利用方法、利用頻度、情報入手媒体)、質問項目9項目(雰囲気、設備備品、接遇、自主事業、利用者会議、地区センターだより、施設ホームページ、自由記述2項目)から構成している点。	



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」綴(東永谷地区センター施設利用アンケート集計、コメント記入欄「ご意見」) <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自由記述(施設内設備備品については場所別)の意見をまとめている点。	

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いでいるかどうかを確認する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「H29年度東永谷地区センター施設利用アンケートコメント記入欄」、業務日誌、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)>	
・「卓球台が傷ついていて使いにくい」という意見に対し、程度のよい台を利用頻度が高いコートに移動(H30.3.5)し、1台を入替(H30.5.6)、1台を新規購入した点(H30.7.2)。 ・「体育室のロールカーテンを直してほしい」との意見に対して、故障していた既存の電動ロールスクリーンを撤去し(H30.10.10、10.12)、新たに手動ロールスクリーンを設置した点(H30.10.17)。	

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、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)>	
・利用者アンケートの集計結果と対応策を、廊下の壁に沿ってA3で11枚で並べて掲示している点。 ・ホームページ内の事業報告書ファイルの中で集計結果と対応策について公表している点。	

(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)>	
・ご意見ダイヤルのポスターを館内4ヶ所(1階、階段、2階ロビー、2階受付)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>&lt;設置内容を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>受付横にご意見箱を記入用紙、筆記具と共に設置している。</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> <p>・ご意見箱に「お客様の声 ご意見・ご感想はこちらまでお願いいたします」という貼り紙(黄色、カラー印刷)を貼り付け、その横に「ご意見・ご提案をお寄せください」と印刷した記入用紙と筆記具、記入できる台を設け、利用者が投函しやすいよう配慮している点。</p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

※利用者の苦情等に対する受付方法、対応手順、責任者や担当者等が決まっているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p>&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>資料「一般社団法人こうなん区民利用施設協会苦情・トラブル対策検討委員会設置規程(H26.6.1)」</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>受付脇に「ご意見受付から対応までの流れ」フローチャートを掲示している。</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> <p>・「ご意見受付から対応までの流れ」のフローチャートはカラー印刷、ラミネート化して掲示しており、利用者が見やすいよう配慮している点。</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 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 checked="" type="checkbox"/> 記録している <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
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)>	

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 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"/> 苦情等が寄せられていない	<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"/> 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)> 資料「苦情対応状況報告」	
<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)>	
・「くじ引きは番号順で人数分を出すだけにすれば時間短縮できるのではないか」という声に対し、番号を見やすいものにし、くじ引きを人数分に変更した点(H29.1.27)。	

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 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 checked="" type="checkbox"/> 公表している <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
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)>	
・ご意見に対する回答を受付前に掲示している点。 ・回答については、記入から1週間以内に回答をするよう心がけている点(例:H30.12.13記入→H30.12.20回答)。	

#### (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> <p>①協会の経営理念や館の運営方針を館内に掲示し、常に公平性と透明性を心がけ、期待と信頼に応えています。                  ②ホームページ全体を利用者の視点でリニューアルし、「施設案内」「利用案内」などの情報を分かりやすく提供しています。                  ③「施設案内」「利用案内」のチラシを受付に配架し、来館者に配布しています。                  ④新着図書の紹介チラシを掲示し、配布しています。                  ⑤「地区センターだより」を毎月作成し施設情報を広報しています。                  ⑥自主事業の募集は広報こうなん、ホームページ、館内ポスターのほか、地元企業のWebサイトや冊子に「地域イベント情報」として掲載しています。                  ⑦1階ロビーに「本日のご案内」を、2階受付に「利用申込状況(2か月間)」を掲示し、利用状況や予約状況が分かるようにしています。                  ⑧下永谷小学校児童が作成した冊子「東永谷地区センターのひみつ」を2階ロビーに配架し、子ども達への利用案内に役立てています。</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>資料「図書利用のご案内」、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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自主事業「親子で楽しむふるさと永谷の音」(H30.4/4～9/5)のチラシ近隣の小学校や商店に置いている点。</li> <li>・センターだよりを近隣の施設(区役所、市営地下鉄2駅、区民活動支援センター、区民文化センター、指定管理者管理施設合計100部)に配布している点。</li> <li>・地元企業のHP内に自主事業を掲載している点。</li> </ul>

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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・受付前に見やすく「利用案内」と「施設案内」の2種類、利用団体の申込方法チラシ、図書の利用案内2種類(一般向け、小学生向け)が置かれている点。</li> </ul>	



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「団体利用 予約・抽選の流れ」、ヒアリング	
<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)>	
・抽選日に来館しない団体はあらかじめ抽選参加方式に申し込み、抽選当日9時に職員がくじを引き、11時30分以降結果を公表する仕組みが構築されている点。	

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「平成29年度スタッフ研修」(H30.3.19)、「新人スタッフ研修」(H30.9.19)	
<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)>	
・人権や「障がい者差別解消法や合理的配慮」についてのユニバーサルサービスを内容とするスタッフ研修(H30.3.19)を実施し、4月採用のスタッフに対しても新人スタッフ研修(H30.9.19)にてフォローしている点。	

## (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>&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;            資料「統計データ(2016年度～)」、「自主事業予算と実績(H28、H29)」、ヒアリング            &lt;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)&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;            ・H28年度は55事業実施3,159名参加、H29年度は40事業実施3,312名参加、H30年度は39事業を実施している点。            ・H30年度の事業計画では、「60歳以上、一般、幼児と保護者、小学生、一般女性、小学生と保護者、未就学児と保護者」などに区分している点。            ・地元の保育者グループの協力を得て、保育付きの自主事業(H30.4.13-H30.6.8:全5回)を実施した点(保育利用実績6名)。</p>	

### ②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

※事業計画書等と事業報告書により確認する。ただし、地域住民や利用者ニーズ、行政の要望のために変更する必要があった場合、PRをしたにも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>&lt;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)&gt;</p> <p>H28年度:計画未実施7事業(申込者なく中止3,次年度に延期1、人数が少ないためクラス統合し実施2)、追加20事業            H29年度:計画未実施なし、追加5事業            H30年度:計画未実施2事業(講師都合による中止1、人数が集まらず中止1)、追加4事業</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;            ・H30年度は「ふれあいまつり内で新たな自主事業を実施しよう」という内部検討による「ひょうたんストラップ作り」、指定管理者管理他施設と合同での「3館合同懇親麻雀大会」の実施、ミニシアター「ピーターラビット」の追加開催、地元団体の持ち込み企画「おひるねアート」を新規に事業計画した点。</p>	

## (6) 図書の貸出し、購入及び管理

① 図書の新規購入の際は、適切な選定をするため、利用者から希望をとっているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p>&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、資料「希望図書カード」、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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・課題図書や新着図書一覧の掲示物を館内数カ所に掲示するほか、新着図書のチラシを配架している点。</li> <li>・図書の表紙にあらすじを貼り付けて利用者の興味を引くよう工夫している点。</li> <li>・作者別にインデックスをつけ、図書の背表紙の位置を突っ張り棒やL字器具を用いることで図書の配架方法を工夫している点。</li> <li>・図書コーナーの清掃と本の整理を市立南高校・附属中学校の学生17名の協力により実施した点(H30.7.8)。</li> </ul>	

## (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>①「地区センターだより」を毎月作成し、館からのお知らせ、自主事業の予定、新着図書などを広報しています。館内掲示、ホームページ掲載のほか、港南区役所の情報コーナーや市営地下鉄各駅に配架し、多くの人に情報を提供しています。</p> <p>②自主事業の講座案内やイベント情報を、広報よこはま港南区版、ホームページ、館内ポスターのほか、地元企業のWebサイトや冊子に「地域イベント情報」として掲載しています。</p> <p>③東永谷地域ケアプラザ運営協議会の定例会で、社会福祉協議会やボランティア団体など地域の団体代表者に、自主事業やイベント情報を提供しています。</p> <p>④イベントなどは地域情報誌への掲載や出演者のツイッターで広報されています。</p> <p>⑤ホームページ全体を利用者の視点でリニューアルし、「施設案内」「利用案内」「自主事業」「サークル紹介」「予約状況」「図書案内」などを分かりやすくしました。</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>資料「タウンニュース港南・栄区版」(H30.8.2)、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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・児童と保護者が対象のプラネタリウム体験会(H30.7.25)に取材があり、「タウンニュース港南・栄区版」(H30.8.2)に写真入り記事が掲載された点。</li> <li>・ホームページリニューアル(H30.5)後、H30.12.16までに訪問者数10,893、訪問回数19,749、総閲覧ページ258,168を得ている点。</li> <li>・東永谷地域ケアプラザ運営協議会の定例会で館長が自主事業やイベント情報を提供している点。</li> </ul>

## (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>①当センターの運営方針の一つである「明るく、さわやかで、親切な対応をします。」を念頭に、利用者にとって快適な対応を心がけています。</p> <p>②名札・ユニフォームを着用し、身だしなみに配慮しています。</p> <p>③名札裏側に当協会のエシックスカードを入れ、「職員行動基準」を踏まえた丁寧な接客に努めています。</p> <p>④トラブルや好評を得た事例は職員・スタッフ研修などで共有し、利用者サービスの向上に努めています。</p> <p>⑤緊急を要するものは、その場で情報を共有し対処するとともに、スタッフ申し送りノートや職員依頼・連絡台帳などを基に、全員が理解し対処できる態勢を整えています。</p> <p>⑥掲示物等は分かりやすい表現と実効性を高めることに配慮して作成・配置し、気持ちよく利用いただくことを心がけています。</p> <p>⑦職員・スタッフ研修では、様々なアプローチから「相手の立場になることの重要性」「そのためのトレーニングの重要性」を主題に実施しています。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口のスタッフが利用者それぞれの年齢や性別などの態様に応じた適切なコミュニケーションを取っている点。</li> <li>・職員やスタッフ間の情報共有のため、「スタッフ申し送りノート」、「業務日誌兼防火・施設確認簿」、「職員用依頼・連絡台帳」、「業務日誌」など複数種類の書類を作成・運用している点。</li> <li>・認知症サポーター養成講座を受講した職員・スタッフはオレンジリングを名札に結び、利用者にアピールしている点。</li> </ul>

## (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>①利用者は年間約10万人です。体育室を始め、音楽室、中会議室の利用が多い状況です。</p> <p>②料理室と和室の利用が少なく課題でしたが、和室については使用方法の工夫などにより平成27年と比べて35%増加しています。</p> <p>③団体利用については、利用者の視点で予約方法の見直しを行っています。平成27年度と比べて利用人数が3%増加し、利用収入が13%増加しています。</p> <p>④平成30年度は外壁・サッシ工事のため、特に体育室の利用が制限されるなかで、できるだけ通常に近い状態で利用できるように工夫しました(制限期間の短縮、コートのレイアウト変更、個人への遊具貸出など)。</p> <p>⑤団体の利用に関する基準を設け、全ての団体に周知し公平性と利用者サービスの向上に努めました(団体器材の一時保管、抽選方法の適正化、駐車場ルールの制定・駐車スペース増加)。</p> <p>⑥各室の予約を簡易にするため、Web予約システムの導入を検討しています。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・カーペットを敷くだけでなく、麻雀卓を2台新規購入(H30.6.29)し、和室の稼働率を改善した点。</li> <li>・カラオケのスタンプカードを発行して音楽室の稼働率向上に配慮している点。</li> <li>・当日利用の申込を、H29年度より電話で可能とした点。</li> <li>・不要本を活用した「リユース文庫」を開始した点(H30.5.25)。</li> <li>・中華料理とパン作りを新規自主事業として計画し、料理室稼働率の向上に配慮している点。</li> </ul>

## (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)>

- 体育室利用団体のボランティア作業により、体育室内の17台の卓球台・ネットの点検修理・調整できた点(H29.10.22)。
- 長期貸出がない書籍については、職業体験の学生にも協力を得て廃棄処分している点。
- 予約時などに利用者が書籍検索が早くできるよう、書籍のタイトルではなく資料Noでマスターデータを入力している点。

<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)>

- 利用者アンケートの集計結果は集計数値を表形式でまとめたものが掲示されているが、閲覧者が理解しやすいよう、回答率をカラーグラフ化するなどの公表上の工夫が望まれる。
- 利用者会議議事録や利用者アンケート結果はホームページで公表されているが、階層化されたフォルダにあり、利用者が当該ページまでたどり着くことが困難であるため、確実に当該ページが閲覧できるようなホームページの構成とすべきである。



### 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)> <ul style="list-style-type: none"> <li>・建物長寿命化工事の足場を利用して、建築当初より不具合で落下事故の恐れがあった体育室西側全面の電動大型スクリーンの撤去を、区役所地域振興課、横浜市建築局・同保全公社、設置業者と度重なる折衝を行い支援を得て実施した点。</li> <li>・さらに新規手動大型スクリーンの設置と足場該当部分の木製ルーバーの特別清掃を実施した点。</li> </ul>	

##### 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)> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日常清掃をスタッフ2名の3チームで午前、午後、夜間に実施し、チェックリストに記入している点。</li> <li>・館内月別清掃をスタッフが午前、午後、夜間の時間帯に実施し、実施した日を「月清掃チェック表」に記入している点。</li> </ul>	

## (2) 備品管理業務

①指定管理者所有の備品と区別した、地区センター(市所有)の備品台帳があるか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p>&lt;(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)&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>	

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

※評価対象年度に購入した新規備品に関しては、書類上記載されたものが存在するかどうかを確認する。  
 その他の備品に関しては、任意で5つの備品(高額備品を優先する)を備品台帳から抽出して、存在するかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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>・平成28年以降購入のパソコン3台、プリンター1台、カシオレジスター1台の存在を検証した。その他の備品については、円形コーナーテーブル2台、ピアノ、テレビ、丸椅子の存在を検証した。備品台帳と一致するシートを貼付して管理している。</p>	

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

※施設の利用状況により確認できない備品を除き、現物を確認する。  
 ※すでに対応済みの場合は、「安全性に関わる損傷等がない」と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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>・下記の安全を配慮している点。①プレイルームの玩具・娯楽コーナーの基石・図書コーナーの本棚と本、カラオケ用マイクを定期洗浄し、その旨を表示 ②プレイルームの角・和室下駄箱の角、図書コーナーチラシラックの角にクッション材を取付け ③画鋏を使用していない ④男女更衣室、シャワー室の入口に段差注意テープを貼付け ⑤音楽室カラオケ機の手ばさみ注意掲示 ⑥料理室の包丁個数を使用後現認し、スリッパを定期洗浄。</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	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

#### ②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している	<input 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	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・マニフェスト(産業廃棄物管理票)を廃プラスチック類、金属くず、ガラス・コンクリート・陶磁器くず、ゴムくずに分類し、A表からE表まで整理してファイル管理している点。</li> <li>・市役所ゴミゼロルート回収計算表を古紙、燃やすごみ、紙ごみに分類し、ファイルして管理している点。</li> </ul>	

#### (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>①安全確保のため、各設備の定期点検、定期清掃等を専門業者に委託しています。</p> <p>②専門業者による設備総合巡視(毎月)に加えて、職員の館内巡視時(毎日6回)に、清掃・安全点検を行っています。</p> <p>③定期清掃と、当館・ケアプラザの日常清掃との清掃範囲・時間帯を調整し、一日を通して清潔感を維持しています。</p> <p>④定期的に消毒を行い(トイレ、料理室・食器、図書、玩具等)、清潔な状態を維持しています。</p> <p>⑤幼児や高齢者の視点でもリスクを把握し、事故を未然に防止しています(プレイルームやロビーの改修など)。</p> <p>⑥長寿命化工事(主に外壁塗装)では、雨漏り対策工事を追加し、長年の課題解決に努めています。</p> <p>⑦TCP連絡会で、当館とケアプラザが利用者の視点で意見を出し合い、改善を進めています。</p> <p>⑧地域ボランティアの協力を得て(花植え・剪定、図書コーナー整備、卓球台整備、椅子カバー作成)、利用者視点の維持管理を行っています。</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</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・シャワー室にゴムへら、スクレパー、雑巾等を用意して利用者が水気を拭き取り清潔に利用できるように配慮している点。</li> <li>・プレイルームにノロ対策の消毒セットを備え、迅速な対応に配慮している点。</li> <li>・館内各室に空気清浄機を設置し室内環境の維持に配慮している点。</li> <li>・1階廊下で衛生のため土足禁止と土足可で床のマットを色分けし、イラスト入りのサインを貼って利用者に明示している点。</li> </ul>

#### (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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・東永谷地域ケアプラザとの連絡会で、センターとケアプラザの専用部分、共用部分、トイレに関する清掃箇所の手配を取決め、館の清掃レベルを総合的に高めている点(H30.2.26連絡会議事録)。</li> <li>・レンタルマットの業者と設置場所を見直し、2階トイレ出口と障がい者用男子小便器に敷いて衛生面に配慮したうえ、コスト削減も図った点。</li> </ul> <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>・建物・設備の保全には、不具合が発生してから取り組む「事後保全」、エレベーターのフルメンテナンスのように事故を未然に防ぐための「予防保全」、補修の点検や故障の記録などのデータに基づく「改良保全」がある。当館の電動大型スクリーン撤去工事では、この3つの保全を組み合わせた良好な保全行為であった。今後もこの組合せによってタイミングを外さない、高度な保全行為の継続を望む。</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)>	
・「地震発生(ガラスが割れるなど危険な状況)」、「火災発生」、「トラブル対応(不審者/急患など)」の3種類のA版の色刷り手順書を作成し、事務所に掲示して緊急時に備えている点。	

### (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、資料「鍵管理簿」確認 <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)> ・「鍵管理簿」で開閉の目的に応じた鍵類の保有者を明確にしている点。 ・「キーボックス用管理表」の記載とキーボックスの鍵の所在が一致しており、使用中・返却の所在状況が明確である点。	

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)> ・不審者対応として館内の巡回点検を開館日の午前、午後、夜間と各2回計6回行い、「館内巡視日誌」に巡視時間、異常の有無、確認箇所のチェックを記入している点。	

### (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)> ・消防計画の「消防点検項目図」が、電気器具や厨房の火気管理を始め施設・設備の安全性やサービス項目を包含しており、館内巡視点検時にチェックし、異常があれば業務日誌に記入している点。 ・料理室に関して、「食器・器具一覧表」によって利用者に使用の注意と片付けについて指示し、スタッフが事後確認をしている点。	

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:防災・消防(H30.3.19)、災害時の対応・東永谷地区センター災害対応マニュアル(参集者・避難経路・地震発生時の対応)の確認(H30.10.15)。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)> ・「嘔吐物の処理、消毒方法」(H31.1月)、「熱中症対策・熱中症予防、熱中症の応急措置」(H30.7.16)、「H30年度ヒヤリハット事例(東永谷地区センター)」(H31.1.15)などの資料を供覧して全員で情報共有している点。	

#### (4) 事故対応業務

##### ①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

なお、研修でなくとも、スタッフミーティングの中で事故対応をテーマとして職員同士で勉強会を行っている例も該当する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。&gt;  <input checked="" type="checkbox"/> 設置している                      <input type="checkbox"/> 設置していない</p> <p>&lt;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)&gt;            内容:防災・消防(H30.3.19)、災害時の対応・東永谷地区センター災害対応マニュアル(参集者・避難経路・地震発生時の対応)の確認(H30.10.15)。対象者:全員</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;            ・「東永谷地区センター災害対応マニュアル」を用いて、参集者や避難経路、地震発生時の対応について具体的に確認した点(H30.10.15)。            ・施設での防災研修(H30.10.15)の他、港南区役所で開催された「災害時のトイレ研修」(H30.11.14)、横浜市政策局主催の「災害時に指定管理事業者が担う役割と責任」(H30.12.12)に館長が出席し、研修資料を供覧して情報共有している点。</p>	

##### ②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

※連絡網や連絡先が事務室内に掲示され(もしくは各職員に配布され)、だれもが迅速に連絡できるようになっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<p>&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、資料「災害対応マニュアル」(H30.4判)</p> <p>&lt;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)&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;            ・災害マニュアルの8頁「連絡体制、所管、緊急時対応者」、9頁「電話番号」、10頁「参集者等の指定」に基づいて事務所壁面に「緊急事態発生時の連絡図」が掲示され、区役所、警察、消防署、救急病院、関係業者等関係先の電話番号を掲示している点。            ・災害時、区役所や法人傘下の指定管理事務所に優先電話ができる登録をしている点。</p>	

## (5) 防災業務

### ①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

※評価対象外施設だがマニュアルを作成している場合は、『評価対象外施設である』にチェックをしたうえで、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「横浜市東永谷地区センター災害対応マニュアル」(H30.4)において、1.災害時等の施設使用の協力について、2.事前の準備(協力体制)、3.発生時の対応の3項目を規定している点。</li> <li>・マニュアル内容を毎年度更新している点。</li> </ul>	

### 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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・東永谷地域ケアプラザとの合同により、避難訓練を行っている点(H30.2.27)。</li> </ul>	

## (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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・AEDの操作訓練を昨年度及び本年度(現時点)において実施していないため、全員が実際に操作確認するとよい。</li> <li>・ケアプラザとの合同避難なので、実際時にはかなりの混乱が予想される。避難訓練時避難者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。</li> </ul>

## 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>&lt;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)&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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・出勤簿に「勤務管理の運用について」(H30.3.15)、記入方法のマニュアル「休暇簿の記入方法について」(H28.5.9)を綴り、専用のゴム印(指定休勤・振替・出張等)を用いて、ミスを防止し見やすく効率的に勤怠管理している点。</li> <li>・ふれあいまつり(H30.11.10)やクリスマスコンサート(H30.12.8)等の繁忙時には増員して対応している点。</li> </ul>	

#### ②協定書等のおりに開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない
評価機関 記述	
<p>&lt;協定書等のおりに開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・8時55分にロビーを開放して利用者に配慮している点。</li> <li>・休館日を明示する年間カレンダー(A3カラー)を各部屋に掲示するほか、受付に12ヶ月のカレンダー(B4×12ヶ月分)を掲示して利用者への周知に配慮している点。</li> </ul>	

#### 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>&lt;公表方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>事業計画書・事業報告書等を受付窓口で閲覧できる旨を館内に掲示し、閲覧用ファイルを受付に設置している。</p> <p>&lt;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)&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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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(A3カラー、ラミネート)を受付横に掲示し、利用者への周知に配慮している点。</li> <li>・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(H30年度)等を掲載し、情報公開に配慮している点。</li> </ul>	

## (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)> 資料「スタッフ研修」(H30.3.19、H30.10.15)、「個別フォロー研修」、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・コンプライアンス・人権・ユニバーサルサービス・防災・消防(H30.3.19)、②個別フォロー研修(H30.9.19～9.28)、③災害時対応(H30.10.15)。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)>	
・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>&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>①当施設の運営方針を確実に実践するためには、常に職員・スタッフの資質向上を図る必要があり、より良い施設づくりを目指した研修を企画し実施しています。</p> <p>②市・区主催の研修や他団体の研修会等には、勤務日程を研修日にあわせて柔軟に変更し、アルバイトスタッフの応援を入れるなどの環境づくりに努めています。</p> <p>③当協会全体の研修は、同じ内容で2日設定することで、職員・スタッフ全員が受講しやすいように企画されています。</p> <p>④当館の職員・スタッフ研修は、年2回実施し、全員が受講できるように施設の休館日に実施しています。</p> <p>⑤研修には、全員が業務の一環として参加しています。</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>資料「スタッフ研修(H28年～)」「常勤職員研修」「職員全体研修」「供覧綴り」、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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・研修を業務の一環とみなし時給・交通費等を支給している点。</li> <li>・法人主催の全体研修(内容「職場のメンタルヘルス～セルフケア呼吸体操」)を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)。</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 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>&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>資料「スタッフ研修(H28年～)」「常勤職員研修」「職員全体研修」「供覧綴り」、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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員が出席した外部研修について資料を職員間で回覧して情報共有している点(例えば「企業・団体向けハラスメント防止研修」(H30.9.5)、「施設管理者による出前研修」(H30.6.4)等に館長が出席し、その研修報告書を職員が回覧している)。</li> </ul>	

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)>	
・受付マニュアル、レジスター取扱マニュアル、会議室・和室・料理室・工芸室・体育室・音楽室等の各部屋の利用方法等をまとめたマニュアルを作成している点。 ・午前帯、午後帯、夜間帯別に受付業務と受付業務外の作業の流れを時系列で具体的にまとめている点。	

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)>
①CS向上や人権研修など、資質向上に向けた研修の基本となる「自分が気づいていないことに気づくこと」「自分を相手に置き換えること」の重要性について、職員・スタッフ研修やフォロー研修を実施し、研修後も継続的なトレーニングに努めています。 ②利用者に満足いただくためには、職員・スタッフ自身のES向上が不可欠であり、業務改善や苦情対応など様々な情報を共有し、改善策を実現することで、意欲的に良い施設づくりを進めています。 ③新人スタッフとベテランスタッフの組み合わせにより、実務やOJTを通じて、双方のスキルアップを進めています。 ④業務上の情報は、業務日誌、職員用依頼・連絡台帳、スタッフ連絡ノート、供覧板で共有しています。 ⑤職員・スタッフ研修で、「各時間帯の業務処理」「サービス向上及び経費節減努力事項報告」などの情報を共有し、担当する時間帯以外の業務や改善点を全員で認識するように努めています。	資料「スタッフ研修(H28年～)」「常勤職員研修」「職員全体研修」「供覧綴り」、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)>
	・「個別フォロー研修」(H30.9.19～9.28)において、館長がスタッフへの個別の講評やスタッフの意向ヒアリング等を内容とする個別面談を実施し、スタッフの資質向上に配慮している点。 ・「業務日誌」「職員用依頼・連絡台帳」「スタッフ連絡ノート」「供覧板」等で日々の業務上の情報を共有している点。その中で重要事項を「申し送り(保管)」綴りに特記してマニュアル作成に役立てている点。

### (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)の他、「個人情報保護に関する10か条」を具体的に規程している点。 ・「個人情報保護方針」(H24.4.3制定)、「個人情報取扱10か条」を受付横に掲示し、「個人情報保護」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HPにて公開している点。	

#### 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)>           ・受付横に掲示した「個人情報取扱10か条」にて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)>           ・個人情報保護法や法人の個人情報保護管理規程と具体的取組について、館長が作成した資料を基に研修を行った点(H30.3.19)。	

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 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 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"/> 取っていない
評価機関 記述	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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 type="checkbox"/> 適切に収集していない	<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
評価機関 記述	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・個人情報を記入する用紙を「利用許可申請書」「利用団体登録票」「駐車場使用許可申請書」「図書カード申込書」及び「自主事業講座申し込み館内受付票」「自主事業応募用往復葉書」に限定し、個人情報保護に配慮している点。	

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 type="checkbox"/> 適切に使用していない	<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
評価機関 記述	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・個人情報を収集する全ての書類(「利用許可申請書」「利用団体登録票」「駐車場使用許可申請書」「図書カード申込書」及び「自主事業講座申し込み館内受付票」「自主事業応募用往復葉書」)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。	

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「保存文書分類表」において書類別の保管期間を規程している点。 ・書類を保管するキャビネットや保存箱に保存期間を記載したラベルを貼り付け、書類を保存期間別に適時整理しながら明確に管理している点。 ・「書庫保管管理簿」に施設内の資料・物品の保管場所を明記し、一覧化している点。	

#### (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)」「利用料金台帳」「自主事業報告書」他、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)> ・経理・庶務を担当する副館長と自主事業を担当する副館長がそれぞれ異なる担当を担い、館長が両者を確認することで、役割分担を明確にしている点。 ・施設作成の伝票に2ヶ所押印、法人の帳票にも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(レジ現金、両替金等)の確認のため金種票を作成して2名で確認し、集計ミス防止と相互牽制に配慮している点。	

③当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法人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(プレイルームLED化工事 H30.12.28、体育室床浮き部分研磨 H30.10.26):総勘定元帳・支出伝票 ②ニーズ対応費(トイレ流水音発生器6ヶ所設置 H30.12.4):総勘定元帳・支出伝票 ③リース料(男子トイレマット追加 H30.9.2、10.1):総勘定元帳・支出伝票	



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)>  ・印鑑は館長、通帳は担当者を管理者とし、それぞれを別の金庫に分けて保管している点。	

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、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2ヶ所に平成29年度ニーズ対応費の使途について品目とイラストを記載した貼り紙(A4カラー)を掲示し、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。 ・利用者アンケートや利用者会議の意見・要望等から利用者ニーズを取り入れ、CDラジカセ2台(H30.4.6)、麻雀台・牌2セット(H30.6.29)、卓球台1台(H30.7.2)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>&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>①当協会は複数施設を運営しているため、経理の一元化により効率化が図られています。また、外注先についても複数管理のメリットを活かした選定によって経費削減につなげています。</p> <p>②省エネ対策では、照明LED化を進め、職員が窓の開閉や照明の点灯を天気や時間帯に応じて調整し、利用者にも扇風機やうちわの利用により協力をいただいています。</p> <p>③トイレに流水音発生器を設置し、節水の協力を呼びかかっています。</p> <p>④使用済み用紙やチラシの裏面利用や、ごみの分類排出を徹底しています。</p> <p>⑤設備・備品の軽微な修繕や、トイレまわりの復旧・清掃を自前で行い、迅速な対応と経費削減につなげています。</p> <p>⑥地域ボランティアの協力(花植え・剪定、図書コーナー整備、卓球台整備、椅子カバー作成、ふれあいまつり補助)や、地域住民からのリユース品活用(図書、玩具、囲碁用具)により、委託経費や備品購入経費が削減されています。</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>資料「平成30年度サービス向上及び経費削減努力事項報告」「光熱水費推移」、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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・照明のLED化(印刷コーナー、男女トイレ等H29.12.18、プレイルームH30.12.28)、トイレに流水音発生器設置(H30.12.4)等を実施し、省エネに配慮している点。</li> <li>・地域ボランティアの協力(花植え・剪定、図書コーナー整備等)や囲碁セットの寄付受付(H30.5.2)、リユース文庫の開設(H30.5.25)、小破修繕の自主施工等によりコスト削減を図っている点。</li> </ul>

(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、「本市重要施策に対する取組」に関し、具体的に事業名や取組み内容を記載して事業運営を意識している点。</p>	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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、業務点検結果シート」(H28年度、H29年度)、モニタリング綴、ヒアリング <協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・年4回のモニタリング(①H28.8.26、②H28.11.15、③H29.8.8、④H31.1.29)にて、区と協議している点。	

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>&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><b>【目標設定の取組】</b>            ①目標設定は、前年度の計画内容と実績を確認し、未達の場合には要因を分析のうえ改善策を検討し、次年度の事業計画に反映しています。            ②検討に際しては、職員・スタッフが日常業務や地域の話題などで把握している情報や意見も取り入れています。            ③目標は、利用者サービス、業務運営、職員育成、財務、利用者の意見の視点でそれぞれ設定し、職員に周知しています。</p> <p><b>【自己評価の取組】</b>            ①管理運営が、施設の設置目的や協定書、仕様書等に沿って行われ、設定した目標値の達成度合いや利用者ニーズに合致しているかなどを四半期ごとに確認しています。            ②施設の利用状況、自主事業の実施状況、利用者や職員の意見や実績などを踏まえて、PDCAマネジメントによる施設運営に取り組んでいます。            ③評価結果は職員で供覧し、次期の目標達成に活かしています。</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>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>&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>・事業計画、目標策定、自己評価、改善策実行等の活動をPDCAサイクルとして連動させ、施設全体として取り組んでいる点。            ・具体的数値で目標を見える化し実行している点(例えば平成29年度利用料金収入3,310千円を目標として、予約制度・利用回数制限の見直し等により3,611千円、前年比3.2%増を達成した)。</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>・自施設及び法人が管理する他施設のヒヤリハット事例とその対応について一覧にまとめ、全員で供覧して情報共有している点。            ・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> <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>

## 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>①子育て家庭応援事業の「ハマハグ」協賛施設に登録し、受け入れ態勢を整えています。            ②子育てを応援する「子育てひろば(子育て相談)」を毎週金曜日にプレイルームで実施しています。            ③不用になった本を受入れ、「リユース文庫」を設置して、資源の有効活用とごみの減量に協力しています。            ④「小型家電回収ボックス」を設置し、資源リサイクルと「都市鉱山からつくる！みんなのメダルプロジェクト」に協力しています。            ⑤「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」の回収ボックスを設置し、リサイクル運動に協力しています。            ⑥「健康スタンプラリー」事業に参加し、歩数計リーダーを設置するなど、健康づくりに協力しています。            ⑦「読書週間」に合わせて、おはなしの森SPを開催しています。            ⑧「子ども110番の家」「子ども安全メール」に登録し、子どもの見守り活動に協力しています。</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>協定書、第3回実行委員会総会次第、ハマハグ協賛店認定証</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・港南区長と当館の災害時補完施設協定を締結。</li> <li>・区制50周年記念事業実行委員会に館長が出席。記念イベント計画として当館は4件をエントリー。</li> <li>・個別支援学級港南区交流会の開催に体育室を提供。</li> <li>・警察署関連事業で子ども110番と子ども安全メール(ピーガルくん)に登録。</li> <li>・横浜市子育て家庭応援事業ハマハグ協賛店の認定を受け、区役所子ども家庭支援課事業「子育てひろば」にプレイルームを提供(毎週金曜日)。</li> </ul>
<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>①建築後21年経過し、長寿命化のための外壁改修・サッシ工事を平成30年6月から12月に実施しました。            ②建築当初から、大型電動ロールスクリーンの故障や雨漏りが繰り返されてきましたが、多方面の協力を得て解決することができました。            ③10年前に壊された複数の庭園灯は、低廉な価格で復旧し、地域の方々の夜間通行の安全に役立っています。            ④デザイン性の高い建物なので、施設の管理・運用面や利用上の支障もありますが、積極的に補修・修繕を行い、職員・スタッフの工夫で利用者サービスに努めています。            ⑤緑の協会「花やぐまち事業」に参加し、環境美化を行っています(花植えボランティアが平成29年度優秀活動賞を受賞)。            ⑥利用の多い高齢者や子どもの視点で、改善を進めています(囲碁、麻雀や玩具の貸出方法など)。            ⑦児童・生徒からのお礼(手紙やポスター)は、運営協力への感謝を兼ねて、できるだけ館内に掲示しています。</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</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・下記のボランティア活動が行われている点。</li> <li>*ボランティアグループ「水仙クラブ」による建物周辺の季節の花の植込み</li> <li>*ボランティアによる低木の剪定</li> <li>*施設利用のボランティア団体による卓球台の点検・修理</li> <li>*南高校及び附属中学校生による本棚の清掃と貸出本の整理と修理及びふれあいまつりで運営の補助</li> <li>*手芸ボランティアが娯楽コーナー肘掛椅子カバーを作成。</li> <li>・プロの出演による20周年記念ライブの実施。</li> </ul> <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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ビル管理の最大業務は空調システムの維持にある。昨年度の冷温水発生機の故障に関して、空調機の冷凍機、冷却塔など基本的なシステムを理解する良い機会と考える。これらの系統の構造を保守管理業者等より学び、空調管理と機器の保全に役立たせることを望む。</li> </ul>