

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市永田地区センター  
評価シート

評価機関名：経営創研株式会社

平成30年9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) 図書の貸出し、購入及び管理	15
(7) 広報・PR活動	15
(8) 職員の待遇	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>①自治会、町内会との連携においては積極的に地域行事に出席してコミュニケーションをとり、協力体制をとっております。今後は更に連携を深め、地域の声を形に出来るように働きかけを行います。</p> <p>②教育機関との連携として、小学生のまち探検(社会科見学授業)、中学生の職業体験の受入、永田台小学校防犯ポスターの掲示場所の提供を行っております。また地区センター祭では横浜商業高校へ高校生ボランティアの依頼をし、地域の方々の多世代交流を図っております。</p> <p>③当館の3大イベントのうちの1つの「餅つき大会」では、永田みなみ台防犯パトロール隊に協力依頼をし、地域還元のイベントを実施しております。自治会活動のアピールの場、多世代交流の場にもなっております。</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 ・自治会、町内会、地域の関連施設に地区センターだよりを送り、施設情報を伝えている点。 ・小学校、中学校の体験型授業の受入を行っている点。 ・地域ケアプラザと連携して「認知症サポーター養成講習」を開催し、地域福祉の向上に継続的に取り組んでいる点。</p> <p>(2)地区センター委員会 ・自治会・町内会、学校関係者など幅広いメンバーが参加している点。 ・委員会で施設の活動説明、重要テーマの意見交換を活発に行っている点。 ・委員会協議をふまえて重要テーマの対応策(例:受動喫煙)を決定し、利用者に周知後、円滑に実施できた点。</p> <p>(3)地域及び地域住民との連携全般(その他) ・藤田地区「ふれあいサロン」の出張講座など地域住民とのコミュニケーションを図っている点。</p> <p>【提案事項】 地域会合は幾つか継続的に出席し、地域ニーズを把握すると良いでしょう。</p>
II 利用者 サービスの向上	<p>①利用者の声(アンケート、窓口でのご意見)を職員全員で共有する事を常としています。また施設内のみでなく、弊社他施設間でも情報を共有し、ディスカッションを実施。サービス向上に努めています。</p> <p>②公平、公正のルールを分かり易く説明するためのツールを充実させております。(写真入りの説明カードなど)また業務マニュアルも定期的に見直す機会を設け、サービスの向上に努めています。</p> <p>③人権研修においては毎年テーマを変えて実施。横浜市人権課より講師を招いてディスカッションを実施するなど1つの人権テーマにとらわれない、多様な人権研修を心がけております。</p> <p>④広報活動においてはなるべく多くの方へ告知が出来るよう多彩な広報媒体を使用しております。</p> <p>⑤出来る限り頂いたご意見に対応できる様、順次備品の購入をするように心がけております。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)利用者会議 ・運営への意見でルール変更が難しいものは理由を説明し、改善策を着実に取っている点。</p> <p>(2)利用者アンケートの実施・対応 ・設備・備品の要望に関して必要性を精査し、ニーズ対応費、その他の予算で購入や改修をした点。</p> <p>(3)意見・苦情の受付・対応 ・例えば、音量調整に関して利用者に理解を求める掲示をし、スタッフにミスを防ぐ指導など対処した点。</p> <p>(4)公正かつ公平な施設利用 ・利用案内、予約方法の受付配架、HPで利用方法を周知している点。</p> <p>(5)自主事業 ・ボランティア団体、企業、講師と連携し、各世代向けや世代間交流の3大祭りなどを実施している点。</p> <p>(6)利用者サービスに関する分析・対応 ・メンバー減少に対し7月サークル体験ウィークを設けた点。</p> <p>【提案事項】 地区センターだよりにより自主事業案内に加え、活動報告、サークル団体紹介など情報発信していく。</p>
III 施設・設備の維持管理	<p>①平成6年開館以来20年以上経過しております。施設の建物・設備などが経年劣化しております。電気関係の省エネ工事後は空調関係の不具合は無いものの、建築物の劣化は安全を脅かすものも少なくありません。業者による定期点検に加え職員による日常の巡視点検を強化しております。安全を第一に修繕を実施しております。</p> <p>②安全性や利便性を損なわない範囲で職員による修繕を実施しています。机の修繕やカーテンのほつれ等の修繕用のキットを用意しています。</p> <p>③植栽について年間の予算を設定し、館内に飾る花を育てております。季節毎の花を観賞でき、好評をいただいています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)協定書に基づく業務の遂行 ・仕様書に対応した「施設管理計画表」を作成し、計画的に管理を行っている点。「実施報告書」の指摘事項には委託先と相談して、修繕や予防処置を着実に取っている点。</p> <p>(2)備品管理業務 ・備品は「利用申請書」により貸出し、活動終了前にスタッフが立ち会って備品と部屋の状況を確認している点。</p> <p>(4)利用者視点での維持管理 ・美化担当の丁寧な日常清掃、業者の定期点検、職員・スタッフ巡回により、施設は清潔な状態が保たれている点。団体には「部屋利用チェックリスト」を配布し、片付の確認後、スタッフが再確認を実施している点。</p> <p>(5)その他 ・施設・設備に関して、軽微なものは職員が修理や予防処置をして維持保全に寄与している点。</p> <p>【提案事項】 「館内巡回記録表」には、実施の○だけでなく、場所別チェックリストがあると、巡回の視点がより明確になります。</p>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
--	------------------	-----------------

<p>IV 緊急時対応</p>	<p>①本社作成のマニュアルに準じたマニュアルを作成。危機管理マニュアルとして職員、スタッフが閲覧できるようにしています。</p> <p>②受付窓口には防犯対策としてサスマタ、カラーボール、催涙スプレー、防犯ブザーを見えるように常設し、犯罪抑制に努めています。</p> <p>③避難経路図を各部屋に掲示しています。</p> <p>④AEDを受付横に設置。研修では年1回、救急救命講習を行っております。</p> <p>⑤避難訓練(地震、火事を想定した)を年1回実施。通報、消火、避難誘導訓練を実施しています。</p> <p>⑥緊急地震速報対応型ラジオを設置し、地震速報発令時には迅速な対応が出来るようにしています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2)防犯業務 ・事務室内に監視カメラモニターを設置し主要7か所を30分毎にチェックリストで目視確認している点。</p> <p>(5)防災業務 ・自衛消防隊を編成し緊急事態に合わせた役割遂行が明確になっている点。</p> <p>(6)緊急時対応全般(その他) ・緊急地震速報対応型ラジオが設置され、地震速報発令時には自動受信できる仕組みが整備されている点。 ・消防団協力事業所に指定され、職員2名が地元消防団員に所属しています。内1名は上級救命講習修了者で迅速で的確な緊急時対応が可能な防災体制に取り組んでいる点。</p> <p>【提案事項】 「業務日誌及び防火確認簿」には、部屋等の確認箇所・チェック表欄があり、夜間用の位置づけになっています。夜間だけに限定せず午前、午後も含めた時間帯も追加・改善することで、より質の高い安全・安心・快適な施設運営維持を保つことが期待されます。</p>
<p>V 組織運営及び体制</p>	<p>①職員が研修に参加しやすい環境を整え、研修資料やレポート等を職員間で共有しています。</p> <p>②午前、午後、夜間、各時間帯の業務を全スタッフが対応できるようにしています。ミーティングの議事録やスタッフノート、業務日誌を駆使して情報共有を図っております。</p> <p>③アクティオは横浜市内で8施設の地区センターを運営しております。他館への見学をやサポートを積極的に行っております。また横浜エリア館長会を月1回開催し、情報の共有化を図っています。また各地域エリア統括館長会も月1回本社で開催し情報展開を行っております。</p> <p>④省エネ活動においては館内のポスター以外にも利用者への意識づけが出来るような自主事業などを積極的に実施しています。</p>	<p>【不足していると感じられる点】</p> <p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組 ・研修計画で、実施目的や研修内容の記載がない点。</p> <p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)業務の体制 ・安全・安心のため常時3名の配置体制を整えている点。</p> <p>(3)個人情報保護・守秘義務 ・「施設個人情報管理台帳」は、情報を帳票データ名称・媒体保管場所・保管期限・保管後処置等に区分され適切に管理されている点。</p> <p>(4)経理業務 ・LED化への取組、雨水貯水タンクの水を植生用に使用するなど、光熱水費の削減をしている点。</p> <p>(5)運営目標 ・館長は、法人本部が開発したセルフモニタリングを半期毎に60項目の確認・点検を実施し、PDCAサイクルを上手く活用しながら継続的に改善していく仕組みが確立している点。</p> <p>【提案事項】 自己評価表作成時は、館長方針のもと素案段階から職員等の参画が、円滑な職場運営を行う上で有効でしょう。</p>
<p>VI その他</p>	<p>①自主事業の企画は各世代に向けてニーズを把握するために毎回自主事業アンケートを実施しています。</p> <p>②ユニークな自主事業を実施するために積極的に他施設やイベント会場に足を運ぶことを奨励しています。必要に応じてシフトを調整しております。</p> <p>③まるごとみなみ施設交流会へ出席し、他施設との交流をしています。その中で施設連携事業につながるきっかけを模索しています。</p> <p>④南区内のみに限らず、隣接する区の公共施設とも協力体制をとり広報に力を入れています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>・南区主催文化祭実行委員メンバーに職員が参画している点。</p> <p>・選挙の際は、体育室を貸出し実施し市・区と良好な事業協力関係を築いている点。</p> <p>・永田地域ケアプラザ共催「認知症サポーター養成講座」を施設連携事業として当施設で開催している点。</p> <p>・アウトリーチやスポンサーシップも積極的に取り組んでいる点。</p> <p>・職員が六ッ川中学校の美術講師や地区社協講習会での折り紙講師で出前講座を担当している点。</p> <p>・地区センター祭りは、飲料や乳業メーカー、地元商店等と共催イベントを実施している点。</p> <p>・町内会祭りの日程に合わせ「着付け講座」を設け地元住民との相互交流促進を図っている点。</p> <p>【提案事項】 幅広い年代向けに自主事業を実施しています。今後は、利用状況分析や利用者の声を吸い上げ世代間交流の場づくりや関連講座等に取り組むことで地域や利用者との良好な関係性が一層高まると思われれます。</p>

# I. 地域及び地域住民との連携

## (1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>①北永田連合町内会の夏祭り出席、永田みなみ台連合自治会「安全推進会」のポスター(永田台小学校5年生作成の交通安全・防犯ポスター)掲示の場所提供を行い、地域の課題の情報共有や、地域活動のサポートをしています。</p> <p>②地域ケアプラザと連携して認知症サポーター養成講座の開催や地域の情報を交換しています。</p> <p>③まるごとみなみ施設交流会に出席し、情報共有を行っています。</p> <p>④永田みなみ台防犯パトロール隊と連携し、餅つき大会を実施しています。</p> <p>⑤六ッ川中学校個別支援学級と連携し、課外学習(レクリエーション)を支援しています。</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>北永田地区連合町内会祭りの開催案内、永田地区センター祭りの案内、永田地区センターだより、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> <p>自治会、町内会、地域の関連施設に永田地区センターだよりを送り、施設情報を伝えています。教育機関との連携が強く、小学校のまち体験、中学校の職場体験受入れなどを行っています、永田地域ケアプラザと連携した「認知症サポーター養成講座」の継続的な開催など、地域福祉の向上に積極的に取り組んでいます。</p>

## (2) 地区センター委員会等

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p>&lt;開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>地区センター委員会は年2回開催し、自治会・町内会、青少年指導員、地区の老人クラブ、スポーツ推進委員、小学校の校長など、地域で活動する幅広いメンバーが参加し、活発な意見交換が行われています。年度の報告は、図表、写真を入れた資料で視覚的にわかりやすく説明しており、参加者の質問に対しては、取組状況、今年度の改善方法などについて丁寧に説明しています。</p>	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input 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)> 地区センター委員会議事録、ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
前年度の利用者アンケート等で把握した重要なテーマ(例:喫煙場所の移動等)に対して、予め職員間で検討した対応策案を用意していたので、利用者会議で利用者への問題提起と、具体的な意見の傾聴ができていました。	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

※地区センター委員会等から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切につないでいるかどうかを確認する。  
 ※①で開催していない、又は②で特に課題がないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 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)>	
地区センターの入り口前にあった喫煙場所を、受動喫煙などの問題から、建物外周の公園側の1か所に移動しました。移動に関して、地区センター委員会での意見をふまえて再度検討を行い、また、一般利用者に数カ月の周知期間を設けて円滑に実施ができました。	

(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)>
アウトリーチ事業として、蒔田地区社会福祉協議会「ふれあいサロン」の折紙講座、六ッ川中学特別支援学級の参観日に美術授業を担当して、地域住民とのコミュニケーションや、当施設のPRに努めています。
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>
南区子育てもっとネット会議(地区別開催)や他の地域の会合でも案内がきた時だけ出席し、出席が不定期なものがあります。開催案内を定期的に送付してもらい、継続的な出席により、地域ニーズを把握していくと良いでしょう。

## 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)> 平成28年度・平成29年度の利用者懇談会議事録、ヒアリング	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者からの質問テーマに関して利用者の意見をきいた上で、現行の方法から当面変更ができないものは、その理由を丁寧に説明しています。 例：「団体予約の抽選会の開催」、「部屋貸出の開錠時間」に関し、公平性を保つために現行ルールがあることを説明しています。	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(地区センター祭りに伴う部屋予約不可日の館内掲示)、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)> 「毎年11月の永田地区センター祭りの際、部屋予約の不可日があるが、館内の周知が遅い」と平成28年度の利用者会議で意見が出されました。これを受けて、平成29年度からは、部屋予約の不可日について4カ月以上前から館内掲示するように、周知時期を早く変更しています。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 平成30年2月1日から2月28日の1カ月で実施、回答数は51通。 <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)> サークル団体に向けては、抽選会の前にアンケート用紙を配布して、回収率を高めようとしています。また、自主事業の満足度、希望テーマに関しては、別に「自主事業アンケート」を実施しています。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            利用者アンケートの回収結果、ヒアリング</p> <p>&lt;課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>アンケートでのご意見をきっかけに、敷地内での副流煙対策の検討を行いました。また、サークル活動の面や施設の快適性の面から、施設の設備・備品に関して要望を受けたものは職員で検討し、ニーズ対応費、その他の予算で購入するかを検討をしています。</p>	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            利用者アンケートの回収結果、ヒアリング</p> <p>&lt;一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>サークル活動の面や、施設の快適性の面から、購入の必要性を精査して、ニーズ対応費、その他の予算で新規購入・備え付けを実施しています。</p> <p>例:多目的トイレへの温熱便座の導入、貸出備品の音楽プレーヤーにスマホ対応のものを追加購入しました。</p>	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

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

②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？

※利用者からの苦情や意見を受け付ける窓口を整備しているかどうか目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)> 現地確認(「ご意見箱」、「ご意見記入用紙」の設置場所) <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)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  受付担当者の目線から少しずれた側にご意見箱を設置し、利用者が記入しやすいように配慮しています。	

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 type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
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)> 掲示板にある苦情対応のフローチャート、スタッフ対応マニュアル、ヒアリング <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)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  苦情等に対する受付方法、対応手順、回答方法を、フローチャートでまとめています。 スタッフに対しては、「スタッフ対応マニュアル」に掲載し、苦情対応方法について、OJTでも周知しています。	

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 type="checkbox"/> 周知していない	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 苦情対応のフローチャートをロビー正面の掲示板に張り付けています。 <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)>	

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)>	
スタッフ・職員が受けた苦情等は、口頭での報告や日報・業務ノートに記録して、その後、館長が区への報告書式に、利用から寄せられた苦情・対応策の記録をしています。	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input 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)> 平成29年事業報告書の中の平成29年度苦情対応報告、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)>	
利用者からの苦情・要望等の対応として、現状・原因を把握した上で、次のような具体的な対策を実施しています。 例)楽器演奏、体育館でのBGMの音量に関する苦情については、使用する利用者への注意書きと口頭説明で、音量の理解と改善対応を求めました。 スタッフの受付対応に関する苦情に関して、全員と個別面談して注意を促し、ミスを防ぐ改善策を取りました。	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input 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)> 平成29年度苦情対応報告、ヒアリング(事業報告書は閲覧可能の掲示で、公表機会を設けています。)	
<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)>	

#### (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受付に利用案内を常時設置。初めて来館される方に積極的に配布をしています。</p> <p>②団体利用を希望される方には部屋の備品の写真をご覧いただけるように資料を準備しています。</p> <p>③HPに施設内容、施設利用方法を記載しています。</p> <p>④タウンニュースへ施設利用方法の紹介、各種イベントの記事を掲載依頼を依頼。</p> <p>⑤当施設は選挙投票会場に指定されております。投票日当日は普段来館しない方が多く来館するため、専用のPRチラシを作成し配布しています。</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(利用案内、団体利用抽選会・申込方法、備品写真、センターだより)の配架、HP、タウンニュース</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>受付そばに、利用案内、予約方法、永田地区センターだより、備品の案内など多様な案内を用意して、施設利用に関わる一揃いの情報を集中して提供しています。ホームページでも同様の内容を掲載し、利用方法の周知を図っています。開催が近い自主事業のミニポスターを各部屋に掲示して、周知を行っています。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p>&lt;備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用案内の会議室・体育室の紹介ページでは、部屋の広さ、利用目的、備えている備品、料金体系など紹介し、初めての方でも部屋選択に役立つように作成しています。さらに、受付には各部屋にある備品写真を備えてあり、貸出希望の利用者が使用イメージが付きやすいように工夫をしています。</p>	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる <input 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)> 団体利用抽選会・申込方法の案内、ホームページ、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)> 部屋予約では、予約ルール(部屋利用の予約では、毎月初日に翌1カ月分の抽選会、翌々日は9時30分より来館受付、10時30分より電話受付)を、利用案内、ホームページ、館内掲示で周知しています。 自主事業の予約では、永田地区センターだより、掲示板への個別掲示に、定員人数、先着順(または当日先着順)を明記しています。	

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)> スタッフミーティングの開催状況、人権研修の資料(内閣府のリーフレット)、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)> 横浜市市民局の人権擁護に関するビデオを視聴する、行政の提供するリーフレットを紹介するなど、職員・スタッフが理解を深められるように工夫して実施しています。また、研修の講師は、可能な年は横浜市の人事課職員にお願いし、職員やスタッフと討議をしながら人権感覚・人権意識の向上に取り組んでいます。	

## (5) 自主事業

### ① 世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<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;            平成29年度自主事業報告書、平成30年度自主事業計画書、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;            当地区センターでは、親子向け、子ども向け、成人向け、シニア向け、どなたでも、の区分で自主事業計画を立案し、地域のボランティア団体、専門講師、企業、職員の連携により、全世代を網羅した自主事業を提供しています。大きな行事として3大イベントがあり、多世代交流を図っています。例えば、永田地区センター祭りでは、高校生ボランティアによるゲーム大会開催を企画・参画の依頼をしています。</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 type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<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>&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>	

## (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;                      図書リクエストカード、新刊図書の案内、ヒアリング                      &lt;利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>受付横に図書リクエストカードを設置し、希望図書を自由に記入できるようにしています。利用者からの希望と、横浜市の選定支援図書情報を参考にしながら、蔵書テーマのバランスを考えて本を選定しています。</p>	

## (7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>①毎月「永田地区センターだより」を発行し、館内の掲示、配布、近隣の自治会、南区、保土ヶ谷区(隣接の施設のみ)へ200部以上配布していますまた月1回の抽選会でも参加団体(約60)へ個別に配布をしPRを実施しています。</p> <p>②HPでは利用案内の他、館内のお知らせや自主事業、新着図書情報を随時更新。</p> <p>③月3回のペースでメルマガジンを配信。各種自主事業、新着図書情報など各種のお知らせを記載しています。</p> <p>④広報よこはま・南区版、カルガモだより、タウンニュースへ記載依頼。</p> <p>⑤年に1回のセンターまつりには「フリーマーケット情報誌」に掲載依頼をしています。</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>永田地区センターだより、広報よこはま、自主事業のポスター、HP、メルマガ、タウンニュース、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>毎月「永田地区センターだより」を発行し、自治会・町内会、南区・保土ヶ谷区の行政の関連施設へ配布し、自主事業、新刊図書のPRを地域住民にむけて行っています。自主事業に関しては、広報よこはま・南区版やタウンニュースへの掲載、施設のホームページやメルマガなど、多様な方法で情報発信を行っています。</p>

## (8) 職員の待遇

※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スタッフ全員が雇用から6カ月以内に専属インストラクターによる接客接客基礎研修を受け、更にリカレントマナー研修(H31年度実施予定)を実施。また定期的にスタッフマニュアルの見直しミーティングを実施。ブラッシュアップを行っております。</p> <p>②服装は華美にならないようにきちんとした印象を与えるように会社指定のユニフォームを着用義務付けております。</p> <p>③来館者対応は勤務前後に朝礼終礼を実施し日々の確認事項を徹底。情報共有のためにスタッフノート2種類(図書関係、ほかを)設置。スタッフ全員が同じ判断・対応が出来るようにしています。</p> <p>④毎月のスタッフミーティングでは日々の業務に対する課題・問題点を共有し確認をおこなっています。また他施設でのヒヤリ・ハットやクレームなども共有し業務に活かしています。</p>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>スタッフは、揃いの紺色のエプロン・名札を下げており、利用者から一目でわかるようにしています。利用者の対応に関して、新人研修で基本を習得し、さらに、スタッフミーティングで応用を学んだ上で、笑顔と傾聴、的確な対応を心掛けています。</p>

## (9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。&gt;(400字以内)&gt;</p> <p>①トイレの便座が冷たいとのご意見をうけ、1F女子・男子多目的トイレに暖房便座を設置しました。</p> <p>②プレイルームのおもちゃが少ないとのご意見をうけ、新しいおもちゃを追加設置しました。</p> <p>③料理室の点検に時間がかかるのご意見を受け、各棚に施錠をし、利用希望の箇所のみ開錠をする事でチェックの時間短縮につなげました。</p>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>施設・設備に対する意見・苦情に対して、利便性・快適性の向上の視点から必要を感じた場合、ニーズ対応費を活用して充実を図っています。 例)多目的トイレに暖房便座の設置、プレイルームにおもちゃの追加をしました。 サークル団体のメンバーの減少の課題があり、今年度、サークル体験ウィークを各サークルと連携して初めて企画したところ、合計で20名の入会者がありました。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

自主事業アンケートなどによる利用者ニーズの検討、職員のテーマリサーチにより、新テーマ(ラフターヨガ、シューフィッター、文豪と和菓子の講座など)を積極的に取り入れています。

今年7月に初めての「サイクル体験ウイーク」の実施では、2月からサークル団体への参加を呼びかけ、利用者の体験内容、広報の記事、取組スケジュールを順番に検討や実施し、14団体の自主サークルの参加に結びつきました。

<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)>

「永田地区センターだより」は、自主事業と新書案内の掲載が中心です。四半期に一度でも、最近の活動報告(大きなイベントの開催情報、アウトリーチ活動、地域の祭り参加)、サークル団体の紹介などの特集をすれば、施設の魅力が幅広く伝えられるのでお勧めします。

### Ⅲ. 施設・設備の維持管理

#### (1) 協定書等に基づく業務の遂行

##### ①協定書等のおとり建物・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"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり管理していない
<b>評価機関 記述</b>	
<協定書等のおと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)>	
仕様書に対応した年間の「施設管理計画表」に年の実施回数、予定日を設定し、実施後に実施日を記録して計画的に実施をしています。「実施報告書」の点検結果を館長が確認し、指摘事項には委託先と相談して、修繕や予防処置を着実に取っています。	

##### ②協定書等のおと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"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり実施していない
<b>評価機関 記述</b>	
<協定書等のおと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)>	
美化担当スタッフの「清掃日報」には、場所別のチェックリスト・コメント欄で細目が記録され、丁寧な作業と情報共有が行われています。また、清掃面の補助と安全面のチェックのために、職員・スタッフが午前、午後、夜間に巡視しています。	

## (2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<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>1年に1度、備品台帳と付け合わせた棚卸をして、備品状況を確認しています。そして、破損のあったものは廃棄する、直せるものは修理するなど、対応を取っています。</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	
<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>調理室や工芸関係などで備品を貸し出す時は、備品は「利用申請書」により貸出し、活動終了前にスタッフが立ち会って備品と部屋の状況を確認しています。</p>	

### (3) 施設衛生管理業務

#### ①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

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

#### ②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
市のルート回収に出す都度、ゴミの種類ごとに計量・記録をしています。 このほか、近隣の小学校で実施しているインクカートリッジ回収に協力して、回収箱を設置しています。	

#### (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毎月業者による定期点検を実施しています。                  ②毎日美化スタッフにより清掃を実施しています。また植栽について年間予算を設定し、季節毎に草花を育て、館内外に飾っています。                  ③防犯と館内美化の為、コミュニティスタッフは1日5回以上、常勤職員は3回以上の巡視点検を行っています。                  ④受付にノロウイルス対策キットを設置し、吐しゃ物などの処理に迅速に対応できる様にしています。                  ⑤団体利用時は利用者自身に清掃を行って頂く事とし、チェックリストでの清掃管理を実施しています。                  ⑥毎月各部屋の備品点検、年末には大掃除を職員全員で行っています。                  ⑦蚊の発生抑制の為、夏季は定期的に巡回点検と薬剤の散布を実施。感染症予防に努めています。                  ⑧施設敷地内だけでなく、隣の公園(第四公園)も定期的に巡回。ゴミが目立つようであれば回収を行っています。                  ⑨喫煙所を入口前から公園側に移動し灰皿を撤去。敷地内分煙を行いました。</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>施設管理計画表、美化スタッフの清掃日誌、部屋利用のお願い・チェックリスト、現場確認、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>美化スタッフによる日常清掃、月1回の業者による定期点検、職員・スタッフの巡回時の確認の組み合わせで、施設は清潔な状態が保たれています。                  団体利用時には、「部屋利用のお願い・チェックリスト」を配布しています。終了時にはスタッフが立ち合いの上確認し、使用前の状態に戻す清掃管理を実施しています。                  敷地に隣接する公園で目立つゴミの回収を行うなど、周辺を含めて美化に配慮しています。</p>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>開設して20年以上経過して、細かい点での故障、補修が必要なものが生じることがあります。軽微なものは職員が修理や予防処置をして、維持保全に寄与しています。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「館内巡回記録表」は、場所別・時間別の実施の○を付ける方式です。Ⅲ章の維持管理、およびⅣ章にある事故防止の視点から、場所別の主要チェックリストになっていると、巡回の視点が明確になって良いと考えます。</p>



②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input 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(事務室内)、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)>	

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)>	
維持管理や防犯、安全管理の視点から「館内巡回記録表」で1日7回定期的に、巡回・記録をしています。 具体的には、防犯や事故未然及び館内美化の一環として、スタッフは1日5回以上、職員は3回以上の巡視・点検を行っています。	

### (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)>	
開館時に職員は、「開館業務・個人情報保護管理チェック表」に記載された10項目業務ができているかを確認・点検しています。閉館時は、「閉館業務・個人情報保護管理チェック表」に記載された15項目業務ができているかを確認・点検し確実に記録しています。毎年年末掃除の際は、備品等の安全性やサービス内容の総点検を実施しています。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
テーマ:その「ヒヤリ」は重大事故につながっている 対象者:全職員及びスタッフ全員	
<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)>	
スタッフミーティング時に、法人本部で制作したヒヤリハット集や業務報告書、業務日誌等を活用しながら事故防止策の対応について話し合い情報の共有化を図っています。	



## (5) 防災業務

### ①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p>&lt;作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>平成28年4月1日に、土砂災害の特別避難場所として指定されています。エントランスホールには、南区「土砂災害警戒区域マップ」が貼付されています。</p>	

### ②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>地元の南消防署六ツ川出張所からの指導で避難訓練を実施しています。また、自衛消防隊を編成し、緊急事態に合わせた各役割遂行(避難誘導係、初期消火班、通報連絡係)が明確になっています。</p>	

## (6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>緊急地震速報対応型ラジオが設置され、地震速報発令時は自動受信できる仕組みが整備されています。当地区センターは、消防団協力事業所に指定され職員2名は、地元消防団員に入っています。内1名は「上級救命講習修了者」でもあり迅速で的確な緊急時対応が可能な防災体制に取り組んでいます。トイレには、熱中症対策の一環として尿の色による熱中症レベル早わかりシールが貼ってあり、細心の注意を払っていることが伺えます。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「業務日誌及び防火確認簿」には、各部屋等の確認箇所・チェック表が組み込まれています。これは、夜間担当者が記入する位置づけになっていますが、夜間だけに限定せず午前、午後も含めた時間帯も追加・改善することで、より質の高い安全・安心・快適な施設運営維持を保つことが期待されます。</p>

## V. 組織運営及び体制

### (1) 業務の体制

#### ① 協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
夜間も運営している施設であることから、より安全・安心に努めるために、仕様書を上回る常時3名の配置体制を整えています。	

#### 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	
<協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
開館時間については、「開館業務・個人情報保護管理チェック表」に、閉館時間については、「閉館業務・個人情報保護管理チェック表」に確実に記載され、協定書通りの時間帯で開館しています。	

#### ③ 事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
ロビーに設置されている「地区センターのお知らせ」掲示板には、事業計画書、事業報告書等が閲覧できる旨の案内文が掲示されています。	
<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)>	

## (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 type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input checked="" 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)> 内容:「平成29年度スタッフミーティング開催状況」及び「平成29/30年度事業計画」に研修計画は作成されていますが、「研修テーマ」や「対象者」、「実施時期」のみで、「実施目的」や「研修内容」は記載されていません。 理由:例年実施している研修が中心であることから、気が付かなかったためです。	
<評価で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)> 平成29年度スタッフミーティング開催状況、各種研修講座チラシ、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)> テーマ:人権研修、個人情報研修、リカレント研修、防災消防訓練/救命講習 ..(全員) 横浜市指定管理者の事例発表会、「子どもの体験活動」運用講座、まるごとみなみ施設交流会..(指名した職員)	
<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)>	
全員が参加する定番の研修のほかに、社会環境変化や市の方針、利用者ニーズをふまえて、毎年、横浜市・関連団体が主催する幾つかの外部講習に指名した職員を参加させて、施設運営や自主事業の企画に活かそうとしています。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>①職員が研修に参加する場合、シフト作成時に配慮しています。研修時は勤務時間とし研修費用・交通費は全額支給しています。</p> <p>②全員に対して実施すべき研修(接客接客基礎研修)で、日程の合わない場合は別途アクティオ本社、またはほかのアクティオ指定管理者施設で受けられるようにしています。</p> <p>③休館日にスタッフミーティングを実施した際は議事録を作成し、職員・スタッフの回覧資料とする事で、当日出席できなかったスタッフにも情報共有を図る事が出来ます。</p> <p>④他の施設で行われる研修(ポスター作成講座など)に積極参加できるように、常勤職員全員が施設へ送付されたポスターをチェックできる体制をとっております。</p> <p>⑤アクティオが運営している施設へ見学や手伝いに行くなど色々な形でスキルアップを図れるようにしています。</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>平成29及び30年度事業計画書、他施設イベント参加・施設見学希望申請書、公開講座チラシ、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>業務に係る研修参加について、案内は職場内で回覧するとともに、館長からの指名参加や本人の自主的申し出など柔軟に対応する仕組みが来ています。研修参加時は、基本的に勤務時間扱いとし、研修費用や交通費も全額会社負担で参加しやすい環境を整えています。</p>

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>施設見学レポート、横浜のこども体験活動運用講座参加レポート、ヒアリング</p> <p>&lt;情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>研修参加者は、施設見学などの場合は「施設見学レポート」の提出が義務付けられています。スタッフミーティング実施時は、議事録の作成や研修参加資料なども併せて回覧資料化し、他の職員やスタッフへ情報共有を図っています。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

※マニュアルは冊子化されていなくても、対応方法・手順が記されたものであれば作成していると判断する。  
 ※活用については、実際に活用しているかどうかをヒアリングにより確認する(新品の使われていないマニュアルが用意されているだけでは該当しない)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
当地区センターで実施する初任者向け接客接客基礎研修は、「基礎研修マニュアル」で接客などの対応を習得させています。併せて、業務マニュアルである「スタッフマニュアル」を作成し、より具体的な接客接客対応のやり方について、毎年見直しを行いながら運用・活用を図っています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
①業務日誌、スタッフ連絡ノート、回覧資料を通して全スタッフに情報共有を行っています。	業務日誌、業務報告書、平成29年度・30年度業務分担表、連絡ノート、スタッフ連絡ノート、ヒアリング
②スタッフは午前、午後、夜間の3交代制とし、時間帯を固定していません。全スタッフが各時間帯の業務に対応できる様にしています。	<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)>
③原則月1回実施のスタッフミーティングで業務内容の等の確認を行っています。	<評価で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毎日始業、終業時に朝礼・終礼を実施し情報伝達を密に行っております。	職員とスタッフは、役割機能の明確化によりコミュニケーションツールを使い分け、能力開発の向上と情報の共有化に取り組んでいます。職員は、業務分担のローテーションにより業務遂行能力のマルチワーク化と質向上に励んでいます。年1回職員やスタッフに、施設独自のスタッフアンケート(職場改善のアイデア、来年度の豊富などを聞く)を実施後に個別面談を行って、コミュニケーション強化と人材育成に役立っています。
⑤1年に1度スタッフの個別面談を実施、また職員向けのアンケート調査を行い施設での事業や業務改善に活かしています。	

### (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)>	
個人情報保護教育用テキスト、ならびに、スタッフマニュアルの中に、当施設における個人情報保護のための留意事項を記載したものを整備しています。	

#### ②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
プライバシーマークを取得している認定企業です。法人本部では、個人情報保護マネジメントシステム組織を編成し、管理責任者は明確になっています。また、ホームページにも個人情報保護方針等の詳細が掲載されています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報保護研修後に理解促進テストを実施しています。法人本部で作問(10問)したテストで自己採点を行い70点以上が合格の仕組みになっており、テストを実施することで個人情報保護の重要性や対処の仕方等を再確認させ、周知徹底化に取り組んでいます。	

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)>	
「施設個人情報管理台帳」が用意されており、入手情報は帳票データ名称・媒体保管場所・保管責任者・保管期限・保管後の処置の項目にそれぞれ区分され、適切に収集・保管管理されています。	

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)>	
スタッフ募集時の採用応募者受付の際にも、「個人情報取扱いに関する通知」を掲載し、安心して応募できる環境を整備しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(事務室内)、開館業務及び閉館業務・個人情報保護管理チェック、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)>  「個人情報保護管理チェック」表を作成しています。始業時には8項目の、終業時は9項目の確認・点検する業務が記載されており、個人情報の取り扱いには細心の注意を払っています。	

#### (4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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)> 平成29年度及び30年度業務分担表、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)>	

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)> 現金取扱マニュアル、ヒアリング <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価で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)>	

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(事務室内)、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)>	

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)> 平成29年度収支予算書兼決算書、平成29年度ニーズ対応費使途一覧、平成29年度自己評価表、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)>	
建物が古くなってきていることから、利用者への快適環境の提供として改善工事や備品の購入、また、利用者サービスの向上や利便性の維持提供として用具の購入等、利用者の要望や意見も参考に適切に執行しています。	

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)&gt;</p> <p>①館内に省エネ、節水を呼び掛けるポスターを掲出しています。                  ②自主事業で省エネ関連の講座を実施しています。                  ③館内のエアコンの個別リモコンに冬期・夏季それぞれ目安となる温度設定を記載し、過剰な空調の利用を防ぐ働きかけを行っています。                  ④各所LED化の工事を随時実施しています。                  ⑤館内の備品は安全に問題がない範囲で職員が修理・メンテナンスを実施しています。                  ⑥毎年、南区緑のカーテンプロジェクトに参加しています。                  ⑦草や落ち葉などは重量を軽くするため乾燥させて排出しています。                  ⑧雨水を再利用して植栽用に使用しています。(雨水貯水タンクを設置)</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(館内外)、平成29年度収支予算書兼決算書、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>独自に経費削減できる部分は、細部まで知恵を出し取り組んでいます。各所LED化の取組、適切な温度設定により、電気料金を削減しています。また、雨水貯水タンクを設置していることから夏場等は植栽用に使用するなど、水道料の削減にも貢献しています。                  法人本部では、全国規模で多くの指定管理者運営を行っていることから、そのスケールメリットを活かし外部調達コストの削減が実現できています。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<p><input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている</p> <p><input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある</p> <p><input type="checkbox"/> 全て反映されていない</p> <p><input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている</p> <p><input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある</p> <p><input type="checkbox"/> 全て反映されていない</p> <p><input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い</p>
<p style="text-align: center;">評価機関 記述</p> <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>	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<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;            平成29年度管理運営業務点検報告書、業務点検結果シート(平成29年度総括)、ヒアリング            &lt;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)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

③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	
<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;            平成30年度第2四半期利用施設業務点検日程表、ヒアリング            &lt;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)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>区の担当者2名が、年2回(上期と下期)来訪し、館長と管理運営に係る課題等について緊密に協議を行っています。</p>	

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>①事業報告(利用料金、稼働率、来館者数の推移)をミーティングで共有しています。</p> <p>②過去からの推移や地域の年齢層などから現状の課題を推察しどのような問題、改善策があるかミーティング等で話し合いを実施しています。</p> <p>②アクティオの横浜市エリアの館長会で各施設で抱えている課題や改善策、成功事例を共有し施設の運営に反映させています。</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>法人のセルフモニタリングシステム資料、平成29年度自己評価表、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>法人本部では、指定管理運営に関し独自のセルフモニタリングシステムを開発・導入しています。館長は、半期ごとにこのセルフモニタリング(60項目/年間120項目)を実施し、当地区センターの業務改善に取り組んでいます。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>館長は、法人本部で開発されたセルフモニタリング項目に基づいた自己点検を行っています。セルフモニタリングの目的は、目標に対し不足していることややり残していることに気づく機会と捉え、半期60項目(年間120項目)毎に確認・点検を実施しています。PDCAサイクルを上手く活用しながら継続的に改善していく仕組みが確立されています。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>自己評価表の特に[今後の取組]部分の記載の仕方ですが、継続実施が散見されます。例えば、誰が、何を、いつまでに、どのような状態になっていればよいかというように具体的に記載することをお勧めします。具体化・細分化により職員やスタッフの方々の仕事への取り組みや方向性・行動化が明確になり参画する意欲が高まることが期待されます。また、次年度の事業計画書を作成する際も比較的スムーズにまとめることが出来ます。</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選挙会場として体育室全面を貸出しております。</p> <p>②まるごとみなみ施設交流会に出席し、施設間の連携に努めています。</p> <p>③施設連携事業として永田地域ケアプラザ共催認知症サポーター養成講習会を継続実施しております。</p> <p>④緑のカーテンプロジェクトに毎年参加。実施記録報告書を南区へ提出、ゴーヤの種子を提供。活動の普及に協力しています。</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>平成29年度自己評価表、平成29年度事業報告書、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>南区主催の文化祭実行委員のメンバーとして職員が参加しています。</p> <p>選挙の際は、体育室を会場として貸出すことも実施しており市・区との良好な事業協力関係を築いています。</p> <p>永田地域ケアプラザと共催で「認知症サポーター養成講座」を施設連携事業の一環として当施設で開催しています。</p>
<p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>①平成28年度より継続的に、アウトリーチ(出張講座)事業として、六ッ川中学校個別支援学級や、社会福祉協議会主催の講習会に職員が講師として出向しています。(蒔田社協ほか)</p> <p>②年に2回南区個別支援学級(全8校)のレクリエーションと学習会の開催場所として協力。利用方法のレクチャーなどを行っております。また地区センター祭りでは授業で作成した作品などの展示の協力を行っており、発達障害の理解や支援の情報発信をしています。</p> <p>③本社で所有している備品を共有で使用し、費用の削減に努めています。またイベント開催時は本社や他施設より応援を要請しスケールメリットを生かした運用を行っております。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>平成29年度自主事業計画書兼報告書、平成29年度自己評価表、永田地区センター祭りチラシ、ヒアリング</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>アウトリーチ事業やスポンサーシップにも積極的に取り組んでいます。具体的には、職員が六ッ川中学校個別支援学級への美術講師や地区社協講習会での折り紙講師として出前講座を担当しています。</p> <p>永田地区センター祭りの際は、飲料メーカーや乳業メーカーあるいは地元商店等とも共催し魅力的なイベントを実施しています。また、町内会祭りに合わせ「着付け講座」を設けるなど、地元住民との相互交流促進を図っています。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>幼児向けに「おはなし会」、子供向けに「ワイヤークラフト」、親子向けに「おもちゃ教室」、成人向けに「フランス料理」からシニア向けに「春のシニアメイク」等と偏ることなく幅広い年代向けに自主事業を実施しています。</p> <p>今後は、きめ細かな年代層の利用状況分析や利用者の声を吸い上げることにより、世代間交流の場づくりや関連講座の企画等にさらに取り組むことで、地域や利用者との良好な関係性が一層高まると思われまます。</p>