

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市港南台地区センター

評価シート

評価機関名：株式会社フィールズ

平成30年11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.地域の行事(連合自治会のお祭り、新年賀詞交換会、チャリティバザーなど)にて情報交換、意見要望などを聞き、運営の参考に行っている。</p> <p>2.自治会関係や減免団体に場所の優先利用を実施し、地域活動を支援している。</p> <p>3.各自治会等に備品(展示用パネルとフック、コンサート時はスリッパも)貸出しをして、開催協力を行っている。</p> <p>4.館内図書コーナーに近隣の第一中学校、第一小学校、第二小学校、ひの特別支援学校の広報誌を置いている。</p> <p>5.サンタこども食堂に協賛し、部屋を月一回の所定時間帯、無料で提供している。</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 ・連合自治会の夏祭りや新年賀詞交換会、チャリティバザーに館長、副館長が出向き、地域との関係づくりに努め、意見・情報交換をしています。</p> <p>(2)地区センター委員会等 ・当地区センターが地域住民からの強い誘致要請により、設置された経緯もあり、連合自治会会長が地区センター委員会会長に就任しています。地区センター委員会にはほぼ全委員が出席し、議事録からは活発な議論が行われていることがわかります。老朽化に伴う大がかりな修繕など、地区センターだけで解決できない課題については港南区地域振興課とも相談しながら対応しています。</p> <p>(3)地域及び地域住民との連携全般 ・隣接する保育園の保護者に、開館前の地区センター駐車場を開放したり、利用団体の作品展示場所や障がい者就労支援施設の商品の販売場所を提供する、物品の貸出しをするなどしています。</p>
II ・ 利用者サービスの向上	<p>1.団体利用者会議を年二回(部屋利用団体向けと体育室利用団体向け)開催し、利用者からの意見や要望を聞き、運営に反映させている。</p> <p>2.利用者アンケートを毎年五月に実施し、集計結果を館内公開するとともに、個別の意見や要望を調査し運営の参考に行っている。</p> <p>3.センター入り口脇に「ご利用者様の声」ボックスを設置し、利用者意識の把握に努めている。</p> <p>4.四季折々に、季節感のある飾りつけ(七夕やクリスマスツリー、雛人形など)を行い、利用者に喜ばれている。</p> <p>5.自主事業のアンケート結果から、要望のある講座内容を把握し、次年度の計画に反映するように努めている。</p> <p>6.毎年、コンサートやダンスフェスタ等を開催し、地域の人達に楽しんでもらっている。</p> <p>7.全館WiFi環境を整備し、高校生以上なら誰でも利用できる環境を維持している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(3)意見・苦情の受付・対応 ・利用者アンケートや意見箱に寄せられたすべての意見・要望に館長・副館長が回答し、掲示しています。子どもからの要望にも、丁寧に回答しています。</p> <p>(4)公正かつ公平な施設利用 ・ネット予約システムにより、抽選を実施しています。利用者の声を受け、卓球台の抽選方法を改めました。</p> <p>(5)自主事業 ・多世代に向け、時代のニーズを捉えた多様な講座、一般企業と協働した講座などを多数企画しています。</p> <p>(6)図書の貸出し、購入及び管理 ・書籍販売を本業とする運営法人の情報を生かし、人気の高い図書を購入しています。平成28年1月から始めた横浜市立図書館の図書取次サービスの効果もあってか、図書貸出冊数が横浜市地区センター全80館中、第一位を継続しています。</p> <p>(10)利用者サービスの向上 ・印刷機を刷新したほか、全館でWi-Fiが使えるようにしました。</p>
III ・ 施設・設備の維持管理	<p>1.施設の維持管理には総合ビル管理会社(清光社)と契約しており、各種設備や機器の保守点検を年間計画に基づき実施している。</p> <p>2.防犯関係は、警備会社(ニットービスコム)と契約を行い、昼間は定期的に(特にトイレは日に六回)スタッフが巡回・巡視点検を行っている。</p> <p>3.築25年経過の古い施設であるため、修繕費の発生が多い。利用者の安全を考え、必要に応じて区役所に働きかけ修繕を上申している。</p> <p>4.ゴミ処理については、分別方法、回収日などの情報を一か所(事務所内)に掲示し、情報共有を行っている。</p> <p>5.自分達で修理など対応できるものは実施するようにしている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)協定書等に基づく業務の遂行 ・スタッフが2時間おきに館内を巡回して美化に努め清潔が保たれています。</p> <p>(3)施設衛生管理業務 ・多様な利用者を視野に入れ、トイレ内には、4か国語で注意書きを掲示して、おむつのゴミを放置しないよう協力を呼びかけています。</p> <p>(4)利用者視点での維持管理 ・各貸し部屋の掃除用具入れや備品棚の中まで整理整頓が行き届いています。グループ室に、消しゴムかす掃除用の道具を置くなど、きめ細かな配慮をしています。</p> <p>(5)施設・設備の維持管理全般 ・館外の植栽の剪定や外構の清掃などを定期的に専門業者に依頼するだけでなく、休館日などを利用して、職員も進んで手入れや清掃、軽微な修繕を実施することで、環境の整備とともに、経費節減にも貢献しています。築25年を過ぎ、職員は老朽化を意識して日常点検を強化し、不具合箇所の早期発見・修理に努めています。</p>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・ 緊急時対応	<p>1.職員・スタッフは消防計画に基づき自衛消防隊を組織しており、年二回の消防避難訓練、救急救命講習を行い、緊急時の対応を教育している。</p> <p>2.災害対応マニュアルを作成しており、最新の内容に更新されている。</p> <p>3.スタッフ連絡網を作成しており、施設保守関係および区、指定管理者(有隣堂)担当者等の緊急連絡網を作成している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)緊急時対応の仕組みの整備 ・「緊急時・事故対応マニュアル」を作成し、緊急時に対応できるよう備えています。</p> <p>(2)防犯業務 ・人的警備及び機械警備の両方で警備を行っています。開館中はスタッフが定期的に巡回点検を行い、閉館中は警備業者による機械警備を行っています。</p> <p>(3)事故防止業務 ・「緊急時・事故対応マニュアル」を作成しています。開館時間帯で3種類のスタッフ業務チェックリストを作成し、安全確認を行っています。</p> <p>(4)事故対応業務 ・AEDの実技訓練の実施や緊急連絡表一覧の作成により、緊急時の対応に備えています。</p> <p>(5)防災業務 ・年2回の消防訓練や緊急時全般にわたるマニュアルの作成により、緊急時に対応できるよう備えています。</p> <p>(6)緊急時対応全般 ・マニュアルは1つのファイルにまとめ、緊急時にはすぐに参照できるよう事務所の所定の場所に保管しています。</p>
V ・ 組織運営及び体制	<p>1.地区センター委員会を最高機関とし、年一回センター委員会を開催し、事業計画の報告と計画を行うことで、委員からの運営に関する意見要望に応えられるよう努めている。</p> <p>2.スタッフには年二回以上の研修を行っており、それ以外については必要に応じて、毎日の業務引き継ぎ時に伝達連絡するとともに連絡ノートで全員に情報共有できるようにしている。</p> <p>3.本部より館長会などで地区センター運営方向を提示され、それに基づき地域に合った方法で組織運営をしている。また本部の担当者の定期的な来館の際に、問題点などをつど相談している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)業務の体制 ・各時間帯において、少なくとも職員1名、スタッフ2名の3名が在館するシフト体制で利用者の対応を行っています。 ・午前と午後及び午後と夜間のスタッフは、引継ぎのため20分間の重複時間を設定しています。</p> <p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組 ・全職員とスタッフに個人情報保護、人権、認知症サポーター養成講座、事故予防、AEDなどの研修を行っています。</p> <p>(3)個人情報保護・守秘義務 ・個人情報保護に関する研修を年1回実施し、研修後は確認テストを行っています。 ・個人情報の取扱いに関する管理者を定め、利用目的を記載したポスターと一緒に館内入り口と受付、2階に掲示しています。</p> <p>(4)経理業務 ・ニーズ対応費は利用者の声や、年に1度実施している利用者アンケートなどから情報を収集して分析し、目的に沿って支出しています。</p>
VI ・ その他	<p>1.利用者の要望を反映し時代小説文庫コーナーを設置したことで、貸出冊数が向上し、ここ数年は横浜市全80地区センター内で一位の貸出冊数を維持している。</p> <p>2.中学校の職業体験を受け入れており、学校授業の一環に協力している。</p> <p>3.料理室を料理以外の目的でも使用出来るように、料金も安く設定し、利用率アップに努めている。</p> <p>4.平成27年1月より横浜市立図書館の図書貸出・返却に対応しており、年々利用冊数も伸びてきている。</p> <p>5.サンタ子ども食堂に協賛し、平成29年春より月一回(第三火曜日)の所定時間帯、部屋を無料提供している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>・利用者に笑顔で帰ってもらえるよう、職員とスタッフも笑顔で、どのような利用者にも親切丁寧な対応を心がけています。</p> <p>・横浜市ウォーキングポイントリーダーの設置、古紙、古布等の資源回収ボックスの設置、グリーンカーテンの植物栽培、ペットボトルキャップやインクカートリッジの回収などを通じて、行政の健康増進施策や環境政策に協力しています。</p> <p>・横浜市暮らしのガイドや各種催し物のチラシ、地域の学校便りの配架・掲示により、地域の情報発信の拠点となっています。</p> <p>・近隣小学校の「まちたんけん」や中学校の職業体験を受け入れたり、コンサートの演奏への参加、子どもの手作りのマナーポスターの掲示など地域の学校との交流が積極的に行われています。</p> <p>・活動場所や活動への参加者募集情報の提供、自主事業からサークル化への支援など地域をつなぐ輪の中心(センターサークル)としての役割を果たしています。</p>

# I. 地域及び地域住民との連携

## (1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>地域の行事(連合自治会のお祭り、新年賀詞交換会、チャリティバザーなど)にて情報交換、意見要望などを聞き、運営の参考にしている。</li> <li>自治会関係や減免団体に場所の優先利用を実施し、地域活動を支援している。</li> <li>地区センターからの隔月情報紙『地区センターだより』を三連合自治会に配布し、町内掲示板に掲示または回覧してもらっている。</li> <li>館内で配布物を積極的に配布している(『横浜市暮らしのガイド』2,000部配布完了、地域情報季刊誌『ふーのん』配布等)</li> <li>港南台第一中学校、野庭中学校の職業体験受け入れ</li> <li>近隣障がい者施設(二箇所)のパン、菓子類販売の協力。合同作品展のロビー展示。</li> <li>連合自治会掲示板で、地区センターと自治会の双方の情報発信を行っている。</li> <li>近隣学校(明朋高校、第三小学校)の子供服回収プロジェクトに賛同し、回収場所を提供している。</li> <li>港南歴史協議会のジオラマを展示。</li> </ol>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング、現場確認(屋外掲示板)</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>・港南台中央公園で行われる連合自治会の夏祭りに、館長、副館長が出向き、地域との関係づくりに努めています。地区センターの体育室を、新年賀詞交換会やチャリティバザーの会場として無償で提供するとともに、館長が出席して情報・意見交換をしています。</li> <li>・地区センター駐車場入口にある連合自治会掲示板のケースの鍵を地区センターで管理し、掲示物による地区センターの情報提供もしています。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・港南台地区センター自体が地域住民からの強い誘致要請により、設置された経緯もあり、連合自治会会長が地区センター委員会会長に就任しています。地区センター委員会には、ほぼ全員の委員が出席し、活発な議論が行われています。議事録をホームページ上で公開しています。</li> </ul>	

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、平成29年度及び平成30年度地区センター委員会議事録 <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つないでいるかどうかを確認する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、平成29年度及び平成30年度地区センター委員会議事録、利用者会議議事録 <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)>	
・老朽化に伴う大がかりな修繕や、地区センターとしては珍しい22台分の駐車場の利用方法や混雑緩和策など、地区センター側だけでは判断・決定できない事案については、都度、港南区地域振興課に相談しています。地区センター委員会にも区の担当職員の出席を得ています。	

(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)> <ul style="list-style-type: none"> <li>・隣接する保育園の保護者が園児を送る時間帯(8時～9時)に、開館前の地区センター駐車場を開放しています。地区センターまつりの際(土日)には、保育園の駐車場を臨時に提供してもらい、相互に協力をしています。</li> <li>・利用団体の作品展示場所として、2階またはロビーを提供しています。物品の貸出しもしています。</li> <li>・障がい者就労支援施設(そよかぜ南の家、かるがもの家)の商品の販売場所を毎週定期的に提供しています。</li> </ul> <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)>

## 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)>	
・部屋利用者と体育室利用者では、利用場所やニーズが異なるため、利用者会議を2回に分けて実施しています。	

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)> ヒアリング、平成29年度及び平成30年度体育室利用者会議議事録、利用者会議議事録	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、平成29年度及び平成30年度体育室利用者会議議事録、平成30年度センター委員会議事録 <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)> ・利用者会議では、活発な意見交換が行われています。利用者の要望や質問に対して、その場で答えられる事項については会議の中で回答し、早期の実現が難しい事項についてはその理由を丁寧に説明して理解を求めています。利用者会議で出された要望等について、必要に応じて、センター委員会でも委員の見解を聞くなど、多様な意見を参考にして検討しています。	

(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)> 毎年5月に、1か月間かけて、250～300部のアンケート用紙を団体及び受付を通じて利用者に配布し、専用回収箱にて回収しています。平成30年度は、217通の回答がありました。	
<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)> ・アンケートは独自の様式で行い、アンケート項目の内容に応じて、自由意見が記載できるようにしています。	



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	
<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、アンケート集計表 <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)>  ・寄せられた意見すべてについて館長・副館長で検討し、課題を抽出しています。	

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 type="checkbox"/> 対応策を実施している <input checked="" type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、アンケート集計表 <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)>  ・寄せられた意見すべてについて館長・副館長で検討した結果を掲示して回答し、要望等に対応しています。老朽化への対応を望むものが多くありましたが、修繕に多額の費用がかかるなどの理由で、早期に実施できないことについては、港南区地域振興課に伝え、今後の対応について相談しています。	

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)> アンケート集計表、現場確認(掲示2か所) <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・アンケートの集計結果と意見・要望への回答を、体育室入口付近と階段踊り場の2か所に掲示して、多くの利用者の目に触れるようにしています。集計直後に、利用者アンケートの集計結果を館内掲示で公表している旨を、ホームページで周知しています。	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・利用者が座って過ごすことが多く、目に留まりやすい飲食コーナー付近の掲示板「センターお知らせコーナー」に、ご意見ダイヤルの電話番号等を案内しています。	

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;                      利用者の目につきやすい、受付前のホールに「ご利用者の声」と明記して、筆記具と専用用紙を添え、プラスチック製の意見箱を設置しています。</p> <p>&lt;設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・飲食コーナーの掲示板に、意見箱の位置を詳しく案内する掲示をしています。「ご意見・ご要望をお寄せください」と呼びかけ、苦情や意見が言いやすい環境を整えています。</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;                      ヒアリング、飲食コーナー掲示</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> <p>・職員は、意見箱への投函だけでなく、受付窓口等で口頭で寄せられる小さな苦情や要望も丁寧に汲み取るように努めており、受け付けたスタッフから、責任者(館長、副館長)に伝達し、相談する流れが確立しています。</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;                      意見箱の近くに、意見・要望等への対応の流れを掲示しています。飲食コーナーの掲示板に、寄せられた意見・要望には、館長・副館長から回答する旨を明記しています。</p> <p>&lt;周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・意見箱近く及び飲食コーナー掲示板の掲示は、いずれも、わかりやすい言葉で簡潔に表現されています。</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・利用者から口頭で寄せられた苦情の内容は、すべての職員で共有できるよう、スタッフ連絡ノート、職員連絡ノート、業務日誌に記録しています。年度末には、事業報告書の中に「ご意見・ご要望対応状況」として一覧表にまとめています。	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
ヒアリング、飲食コーナー掲示、平成28年度及び平成29年度事業報告書「ご意見・ご要望対応状況報告」	
<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)>	
・対応策は、必要に応じてスタッフの考えも聞き取りながら、館長、副館長で話し合い、検討し、速やかに対応しています。判断に迷う場合は、港南区地域振興課に相談や確認をしてから回答しています。横浜市立図書館の図書取り次ぎサービスに関わるものは、横浜市立中央図書館にも伝えて共有しています。苦情への対応策は、スタッフ連絡ノート、職員連絡ノート、業務日誌に記載し、職員間で確実に共有しています。	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
ヒアリング、館内掲示、平成29年度及び平成30年度事業報告書、地区センターだより平成30年10月号	
<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)>	
・飲食コーナーの掲示板に「利用者様からの意見に対する回答」として、寄せられたすべての意見・要望に対して館長・副館長の回答を掲示しています。古いものも、ファイルに収納し、閲覧できるようにしています。体育室入口にも回答を収納したファイルを置き、館内の2か所で見られるようにしています。子どもからの要望にも、わかりやすい言葉で、丁寧回答しています。	

(4) 公正かつ公平な施設利用

①施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報を、地域に幅広く提供しているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>1.館外に案内板二箇所を設置                  2.正面入り口風除室内に総合案内板                  3.受付前に利用案内、利用要項パンフ、センターだより(年6回)などを用意                  4.入り口周辺に多種のパンフレット類を用意                  5.ホームページで施設案内、講座案内などを告知                  6.ロビー脇(飲食コーナー横)に会員募集サークルの案内板を設置                  7.各催し物のチラシは飲食コーナー隣接のガラスケース天面を利用して配置している。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング、ホームページ、パンフレット、利用のご案内、地区センターだより、現場確認(受付配架物)</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>・地区センターだよりを隔月で1500部発行し、館内で配布するとともに、港南区役所、港南台駅近くの港南台タウンカフェ(区民活動支援センターのランチ)、港南台地域ケアプラザなどに置いてもらい、施設の広報に努めています。毎月開催される連合自治会の会合時に持参または各自治会に郵送し、町内での回覧・掲示を依頼しています。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p>&lt;備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>港南台地区センターの利用案内として、A4判のご利用案内と、A4判三つ折りパンフレットの二種類を受付窓口に置いています。</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)>	
・利用要綱は受付近くのファイル内に備え、要望があればすぐ提示できるようにしています。	

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)> ヒアリング、ホームページ、利用のご案内、パンフレット、地区センター便り	
<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)>	
・平成28年度よりネット予約システムを導入しています。所定の申込期間中に、2か月先の日から予約でき、パソコンによる抽選を実施し、結果は全員にメール配信しています。ネットの利用環境がない利用者には窓口または電話で受け付けて対応しています。年齢を問わず人気高い、卓球での体育室利用について、利用者から多くの意見があったことを受け、公平に卓球台を選べるよう、抽選方法などを改めました。	

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)> ヒアリング、平成30年度スタッフ研修計画、スタッフ&職員研修会記録、平成29年度職員研修会記録	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・毎年、人権研修として「認知症サポーター養成講座」を企画しており、職員・スタッフの全員が受講して認知症サポーターになっています。スタッフが学んだことを、利用者にも伝えようと、自主事業の企画にも取り入れています。	

## (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;            ヒアリング、平成28年度及び平成29年度自主事業報告書、平成29年度及び平成30年度自主事業予定表            &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;            ・赤ちゃんから、子ども、親子、高齢者まで、全世代を対象とした多様な講座を企画しています。自主事業終了後には、必ずアンケートを実施し、結果を詳細に検証して、以降の企画に活かしています。食品会社や通信会社など一般企業と協働して、安い参加費で楽しく専門的な情報を得られる講座を多数企画しています。スマホの使いこなし方や、成年後見制度、認知症予防など、利用者層や時代のニーズを捉えた企画が立案されています。</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>2016年度 絵本の中のお菓子を作ろう②(小学校高学年親子)は応募ゼロのため開催中止            2017年度 初めての鎌倉彫(18歳以上)は講師体調不良により開催中止</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;            ・毎年約40種類の多様な講座を、延べ100回以上にわたり実施し、参加者から好評を得ています。地域の講師のほか、地域の学校や地域ケアプラザ、地区社会福祉協議会との連携も見られます。自主事業からサークル化される企画が毎年あります。作品を作る自主事業については、事前に作品見本をホールのガラスケースに展示するなどして周知しています。</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 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る
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input checked="" 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; ヒアリング、平成29年度事業報告</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>・以前は希望を取っていましたが、希望を出す利用者が特定の人に限定されてしまい、偏りがあるため中止し、現在では書籍販売を本業とする運営法人である株式会社有隣堂が把握しているベストセラーの情報や、新聞広告、ネットでの評判など、幅広い情報を参考に担当者が図書を選定・購入しています。</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1月から横浜市立図書館の図書取次サービスを開始した効果もあってか、図書貸出冊数が横浜市地区センター全80館中、第一位を継続しています。書籍販売を本業とする運営法人の情報を生かし、人気の高い図書を購入しています。高齢者に人気の時代小説コーナーを設けて好評を得ています。各種の受賞図書の情報をファイルして提供しています。貸出し実績を見ながら書架に置く図書を精査し、定期的に整理しています。</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.毎月の行事や自主事業については、ポスター館内掲示とホームページへの掲載。 2.区広報には自主事業の掲載を毎月依頼。 3.地区センターだよりには自主事業やお知らせを掲載し、港南台三連合に配布を依頼するとともに、区やタウンカフェ、ケアプラザにも配布。同時に連合自治会の掲示板にも貼り出し。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング、地区センターだより、ホームページ、広報よこはま港南区版</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>・地区センターだよりを隔月で1500部発行し、館内で配布するとともに、港南区役所、港南台駅近くの港南台タウンカフェ(区民活動支援センターのランチ)、港南台地域ケアプラザなどに置いてもらい、施設や自主事業の広報に努めています。各自治会にも回覧・掲示を依頼しています。 ・自主事業は区の広報紙に予定の掲載を依頼するとともに、担当者がわかりやすいチラシを作成し、掲示や配架、ホームページで案内しています。</p>



## (8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>1.館内受付では、来館者に気付いたら笑顔で「こんにちは」「ありがとうございました」等の挨拶を行い、利用しやすい明るい雰囲気作りを心がけている。</p> <p>2.電話にはコール三回以内で出るように心がけている。その際には「港南台地区センターの〇〇です」と名乗り、利用者に安心感を持ってもらえるようにしている。</p> <p>3.服装は華美にならず爽やかな印象のものとし、スタッフはそれとわかるようにエプロンと名札を必ず着用している。</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>・職員は常に笑顔で、ハキハキと話し、利用者を長時間待たせることなく手際よく対応しています。どの利用者に対しても、丁寧に話を聞いて、様々な要望や質問に応えている姿が見られました。また、この地区センターの設立経緯をよく理解し、利用者の「自分たちの地区センターである」という思いを大切にしています。日ごろの会話の中からも要望を汲み取り、より良いサービスが提供できるように努めています。</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.全体の利用率は70%を超え、体育室はほぼ100%近い状態なので、午後六時以降の部屋の利用率をいかに上げられるかが課題</p> <p>2.料理室と和室は、麻雀団体の利用が増え、利用率が上がってきている</p> <p>3.料理室を料理以外の目的で使用する際は、利用料金を780円→540円にして利用しやすくしている</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>・これまで利用用途が限られていた料理室や和室を、従来の目的以外でも低料金で利用できるようにしたことで、利用率の向上につながっています。</p> <p>・自主事業の実施状況については、アンケート結果も参考にしながら詳細に分析して、人気のある講座は継続するなど、翌年度の企画に活かしています。</p> <p>・苦情には可能な限り迅速に対応しており、図書コーナーで人気のある日経新聞を30分を目安に貸し出し制に改めた例などがあります。</p>

## (10) 利用者サービスの向上全般（その他）

### 評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

- ・利用者の利便性向上のために、印刷機を刷新したほか、全館でWi-Fiが使えるようにしました。平成29年6月には、施設予約システムの改善をしています。
- ・図書コーナーは分野別にわかりやすく整理し、書架の見直しを年2回行っています。利用者のニーズに対応し、貸出冊数を一回2冊から4冊までに増やしたことで貸出数も増加しました。
- ・施設利用に当たり、1週間以内のキャンセルのみキャンセル料を請求しています。

<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)>

- ・現在、利用研究会議事録、地区センター委員会議事録は、地区センターホームページのお知らせ欄から閲覧することができますが、アクセスにはやや手間がかかります。近年の事業計画書や事業報告書、利用者アンケート結果、苦情対応の仕組みや個人情報保護方針など、運営に関わる諸情報が地区センターのホームページで容易に見ることができれば、運営の透明性が高まるとともに、利用者の安心感につながり、なお良いと考えます。

### 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 協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常保守管理及び定期点検の実施状況を確認するため、評価対象期間のうち任意で1カ月分を抽出し、記録が存在するかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

##### ② 協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・日常清掃は美化スタッフが中心に行い、チェック表を活用して、清掃・点検漏れの無いようにしています。その他のスタッフも、開館時および日中3回、館周辺を点検して必要に応じて掃き掃除をしたり、2時間おきに館内を点検して、館内美化に努めています。館内はいつでも細部まで清掃・整理整頓が行き届き、清潔が保たれていました。	

## (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 type="checkbox"/> ある	<input type="checkbox"/> ある
<input checked="" type="checkbox"/> ない	<input checked="" 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>・備品等はすべて指定管理料の中から購入し、市の所有であることから、備品台帳は、指定管理者用と地区センター用に分けることはせず、地区センター用の備品台帳1冊のみとなっています。</p> <p>&lt; 評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内) &gt;</p> <p>・館内で使用しているパソコン3台は運営法人の資産ですが、台帳にも本体にもその旨がわかるように記載して、市の所有物と明確に区別しています。</p> <p>・ラジカセ、掃除機など管理上煩雑になりがちな備品については備品台帳上に保管場所も追記しています。</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29年～平成30年度に購入した備品4点および、備品台帳に記載があった備品のうち、5点を確認しました。</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>	

### (3) 施設衛生管理業務

#### ①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&lt;適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ゴミ収集用マニュアルが整備され、職員間に周知されています。事務室隅のスペースに分別用ゴミ箱を置いて分別しています。カレンダーに作業日の印を付け、当日のスタッフが処理しています。</li> <li>・ペットボトルキャップなど一定期間保管が必要なものは、地下に適切に保管しています。</li> <li>・利用者のゴミは持ち帰りを原則としています。トイレ内には、4か国語で注意書きを掲示して、おむつのゴミを放置しないよう呼びかけています。</li> </ul>	

#### ②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している
<input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<p>&lt;適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・横浜市のリート回収に参加しており、manifestoを作成し、四半期報告を市に行っています。ゴミの分別方法や伝票処理については、情報をファイルにまとめ、スタッフが不明な場合はすぐ参照できるようにしています。</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. 築26年になる古い施設のため、老朽化にともなう突然の故障に対する修繕が必要になっており、指定管理料でまかなえないもの(60万以上)は区につど相談して対応している。(7月グループ室エアコン故障は60万超で区負担で対応、9月料理室給湯器故障は26万で有隣堂で対応)</p> <p>2. 施設保全調査や区モニタリングの際に、気付いた点は相談している。</p> <p>3. 外回りは朝昼夕の三回スタッフが見回ってチェックしている。</p> <p>4. トイレにはチェックシートを貼り、時間を決めて管理チェックをしている。</p> <p>5. ノロウイルス対策の吐瀉物処理マニュアルを作成し、必要時に対応している。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地下室やベランダ、駐車場や外構等も、職員が折に触れ状況を点検・確認して館全体の清潔が保たれています。</li> <li>・各貸し部屋の掃除用具入れや備品棚の中まで整理整頓が行き届いています。掃除機は点検表により、ゴミパックの交換日も管理しています。</li> <li>・グループ室に、消しゴムかす掃除用の道具を置くなど、きめ細かな配慮をしています。</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> <p>・植栽の剪定、外構の清掃などは定期的に専門業者に依頼していますが、休館日などを利用して、職員が自ら進んで積極的に手入れや清掃、軽微な修繕を実施することで、環境の整備とともに、経費節減にも貢献しています。築25年を過ぎ、建物や設備の老朽化は否めませんが、職員は老朽化を意識して日常点検を強化し、不具合箇所の早期発見・修理に努めています。</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>

## 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)>	
・「緊急時・事故対応マニュアル」が作成されています。マニュアルには対応手順が示され、緊急時に対応できるよう備えています。「エレベーターが停止した場合の対応」など個別の場面を想定したマニュアルも作成されています。	

### (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)>	
・人的警備及び機械警備の両方で警備を行っています。開館中はスタッフが定期的に巡回点検を行っています。閉館中は警備業者による機械警備を行うとともに、夜間は入口内にビデオカメラを設置して外の様子を録画し、翌朝確認を行っています。	

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、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)>  ・鍵の管理者を明確に定めています。鍵は事務室内の鍵付きキーボックスに収納し、色と番号で管理しています。	

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)>  ・開館中はスタッフが施設の内外を定期的に巡回・点検を行っています。使用していない部屋は施錠し、不審物の有無やトイレ、死角の部分などを巡回して確認を行い、連絡事項があれば連絡ノートに記入しています。	



### (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	
<p>&lt;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)&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>・「緊急時・事故対応マニュアル」を作成しています。開館時間帯で午前・午後・夜間のスタッフ業務チェックリストを作成し、安全確認を行うとともに利用者へのサービス内容の確認を行っています。</p>	

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	
<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;</p> <p>(テーマ) 事故予防のためのヒヤリハットの事例紹介 (対象者) 全職員と全スタッフ</p> <p>&lt;一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・横浜市地区センターすべてのヒヤリハット事例集を使用して研修を行い事故防止策や対応策などについての話し合いを行っています。</p>	

#### (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 type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input checked="" 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;            (テーマ) AED研修・事故予防のためのヒヤリハットの事例紹介 (対象者) 全職員と全スタッフ</p> <p>&lt;一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・港南台消防出張所より講師を派遣してもらい、AED研修で実技訓練などを行っています。</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(港南台地区センター設備関係緊急連絡表一覧)、ヒアリング</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;</p> <p>・緊急連絡表一覧は事務所のすぐ目に付く所定の場所に常時掲示して緊急時の対応に備えています。</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> <p>・「港南台地区センター対応マニュアル」や「緊急時・事故対応マニュアル」など緊急時全般にわたった対応手順が示されたマニュアルを作成し、緊急時に対応できるよう備えています。防災に関しては「防災計画と災害時の対応」「防災時対応マニュアル」「緊急地震速報活用マニュアル」など、個別の状況に即したマニュアルも作成されています。</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>・消防計画に基づき、全職員とスタッフを対象に年2回の消防訓練を実施しています。平成30年4月は「港南台地区センター対応マニュアル」に則り、火災発生の避難訓練を実施しています。実施結果はファイルで保管しています。</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>・マニュアルは1つのファイルにまとめ、必要時や緊急時にはすぐに参照できるよう事務所の所定の場所に保管しています。</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>

## 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>・各時間帯において、少なくとも職員1名、スタッフ2名の3名が在館するシフト体制で対応を行っています。</li> <li>・午前と午後及び午後と夜間のスタッフは、引継ぎのため20分間の重複時間を設定しています。</li> </ul>	

#### ②協定書等のとおりの開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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>・職員が毎日記入する「業務日誌」には開館時間と閉館時間を記入し、館長が確認を行っています。</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>一階出入口(風除室)に情報公開する旨の表示をしています。</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>・館内公表用の書類は一冊のファイルにまとめ閲覧しやすいようにしています。</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)>	
・平成30年度スタッフ研修計画を作成し、計画書では研修対象者、目的、実施時期、研修内容が明確になっています。	

### 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 type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input checked="" 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(平成29年度職員研修会、平成30年度スタッフ&職員研修会)、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)個人情報保護・人権・認知症サポーター養成講座・事故予防・AED研修 (対象者)全職員とスタッフ	
<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)>	
・認知症の理解・対応方法など、人権の尊重について学ぶ研修を、毎年、取り入れています。	

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.基本的に研修は休館日に実施し、職員やスタッフが全員参加できる環境を心がけている                  2.その他、研修や教育に関する連絡が必要な場合は、つど昼礼、夕礼で情報共有している。                  3.個人情報、コンプライアンス研修は本部指示に基づいて実施している。</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29年度職員研修会、平成30年度スタッフ&amp;職員研修会)、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>・年間の研修計画は年度初めに作成し、早めに知らせることで全職員とスタッフが参加できるようにしています。研修は休館日に行い、共通理解ができるようにしています。                  ・法人内で行われた研修の内容は、資料を回覧して全職員とスタッフで共有しています。</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
<p><input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している</p> <p><input type="checkbox"/> 情報共有していない</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している</p> <p><input type="checkbox"/> 情報共有していない</p>
<p style="text-align: center;">評価機関 記述</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;                  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>・法人内で行われた研修の内容は、資料を回覧して全職員とスタッフで共有しています。</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)>	
・「スタッフ業務マニュアル」を作成し、図書受付マニュアル・仮予約の受付方法・スタッフ業務内容チェックリストなどにより、対応方法や手順を記載して活用しています。	

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.業務を行う上では、「笑顔と挨拶」を基本とし、職員やスタッフ全員で実施している。利用者から「ここは明るく、活気があって気持ちが良い」とお褒めの言葉をいただくことがある。 2.情報共有のため、スタッフ間では「スタッフ連絡ノート」、職員間では「職員連絡ノート」をそれぞれ利用している。	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)>
	・各種会議で資質向上や情報共有を図り、会議に出席できなかった職員やスタッフには回覧や、職員連絡ノート、スタッフ連絡ノートを使用して情報共有を行っています。 ・午前・午後・夜間の各時間帯の業務内容の手順書を作成し、どのスタッフも同じ対応ができるようにしています。

### (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)>	
・運営法人で独自に作成した「個人情報保護全社教育テキスト」を研修時に使用しています。 ・毎年スタッフ全員の理解度のテストを「個人情報保護全社教育確認シート」を使用して行っています。 ・個人情報保護に関するマニュアルである「個人情報保護心得帳」を事務所に掲示しています。	

#### 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)>	
・個人情報の取扱いに関する管理者を定め、利用目的を記載したポスターと一緒に館内入り口と受付、2階に掲示しています。	

#### 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)>	
・個人情報保護の研修を年1回実施し、研修後は確認テストを行っています。	



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)>	
・採用時に館長が誓約書を読み、確認後に誓約書を取り交わしています。書類は本部の人事部で管理しています。	

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)>	
・個人情報の利用目的を明文化して掲示・記載しています。	

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)>	
・利用許可書、団体登録申込書、図書コーナーご利用案内などに、収集した個人情報は利用目的以外には使用しない旨を明記しています。	

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(パソコン)、資料(運営法人の個人情報保護部門管理者点検シート)、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)> ・個人情報に関する書類は鍵のかかる保管庫にて管理しています。 ・離席時はパソコンがロックされ、パスワードを入れて画面再生をするようにしています。 ・廃棄する重要文書は年2回、運営法人で溶解処理を行っています。	

#### (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)> ・運営法人でパソコンの統一会計ソフトを使用し、毎日の入出金や月の収入・支出管理行っています。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input 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(会計報告書)、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)>	
・毎月の会計報告書を運営法人本部に提出しています。会計報告書は館長が確認後、本部担当者及び経理課長が費目ごとに収入と支出、適正な管理が行われているかのチェックを行っています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(会計報告書)、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)>	
・部門会計ソフトが導入されているため、施設の経理と団体やその他の経理は明確に区分されています。	

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)>	
・毎日の支出と収入は書類と領収書を合わせて保管し、会計ツールにより支出・収入に関して1件ごとに伝票を発行しています。 3件の伝票を確認しました。	

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、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)>  ・施設では通帳を作成していません。会計ツールにより支出・収入の管理を一元化しています。 ・会計データ及び通帳・印鑑は本部で保管しています。	

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(事業報告書・ニーズ対応費使途一覧・修繕一覧・備品一覧)、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)>  ・ニーズ対応費は利用者の声や年に1度実施している利用者アンケートなどで情報を収集して分析し、目的に沿って支出しています。	

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.修繕の際には数社に相見積りを依頼し、適正価格での購入を心がけている。                  2.節電を日々心がけるとともに、館内LED化を進めている。                  3.安易に業者に発注せず、自分たちでできる修理は自分達で行い、経費を押さえている。                  4.備品や消耗品については、インターネット情報などを元に出来るだけ安価で購入するようにしている。</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29年度サービス向上及び経費節減努力事項報告)、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>・通常の節電対策と共に、職員やスタッフが植栽の剪定、トイレの補修、シャワールームの修繕、冷却塔の洗浄などを行っています。                  ・運営法人で毎月行われる会計報告会で情報交換を行い、備品によっては法人での一括購入、法人内別部門からの購入などで経費節減を図っています。</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
<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
<p>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> <p>・前年度の「自己評価表」や「自主事業報告書」を参考に館長と法人担当が検討し、新年度の計画・目標を作成しています。</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 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)、ヒアリング <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)>	
・特に市や区から指摘・改善指導はありませんでしたが、指摘・改善指導があれば速やかに対応する体制を整えます。	

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)> 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)>	
・四半期ごとに報告会(モニタリング)を行っており、進捗状況や問題点などを都度、港南区地域振興課と共有しています。	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)＞</p> <p>1.昨年度の内容を踏まえて同等かそれ以上で実現可能な目標を設定し、本部担当者とも協議して決定している。 2.内容の周知や共有については、職員については口頭および資料回覧で対応、スタッフについては必要に応じて連絡ノートで回覧している。</p>	<p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞</p> <p>ヒアリング、平成29年度自己評価表、事業報告書</p> <p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自己評価や行政の意見、日々の利用者の声などから情報を収集して分析を行い、地域に適した事業目標・計画の作成に努めています。</li> <li>・目標及び振り返りは職員やスタッフ全員で共有化し、サービス向上に繋げる取組みを行っています。</li> </ul>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・運営本部の担当者が月2回程度巡回し、情報共有や現場支援を行っています。部屋の利用率増加のために利用方法を見直したり、横浜市立図書館の本の受け取りと返却を受け付ける取次サービスを実施するなど、利用者増加に取り組んでいます。</li> <li>・運営法人が指定管理者となっている地区センター全6館の各部門の担当者が、部門ごとに定期的に集まり、情報交換をする機会があり、経費節減や自主事業の企画などに生かされています。</li> </ul> <p>＜参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p>

## 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.区関係団体の減免に協力している。            2.資源循環局に回収ボックスの設置場所を提供し、資源ゴミ分別に協力している            3.毎年開催される港南台社会福祉協議会主催のバザーに協力し、優先・減免で対応している。            4.毎夏には区グリーンカーテン・ひまわり魅力アップに賛同し、ゴーヤのグリーンカーテンやひまわりを植え、利用者に見てもらっている。</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(事業計画書)、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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・横浜市ウォーキングポイントリーダーの設置、古紙、古布等の資源回収ボックスの設置、グリーンカーテンの植物栽培、ペットボトルキャップやインクカートリッジの回収など、横浜市の健康増進施策や環境政策に協力しています。</li> <li>・横浜市暮らしのガイドや各種催し物のチラシ、地域の学校便りの配架・掲示により情報発信の拠点となっています。</li> <li>・運営法人は、地区センター蔵書検索のデータベースを市立図書館に提供しています。</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>図書貸出数が、横浜市全80地区センターの中で第一位を継続中(H25年10月頃より)</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(事業計画書)、ヒアリング、ホームページ</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>・毎年地区センターを開放して開催している「地区センターまつり」は多くの参加者による地域交流の場となっています。</li> <li>・近隣小学校の「まちたんけん」、中学校の職業体験を受け入れたり、コンサートの演奏に参加してもらうなど、地域の学校との交流が積極的に行われています。</li> <li>・作品の展示場所や、活動への参加者募集情報の提供、自主事業からのサークル化の支援など、地域をつなぐ輪の中心としての役割を果たしています。</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>



## ◆参考: 評価に必要な資料・評価項目の根拠

※評価全体を通して確認する書類: 基本協定書、仕様書、事業計画書等(必要に応じて公募要項)

評価項目	必要書類	根拠
<b>I. 地域及び地域住民との連携</b>		
(1) 地域及び地域住民との情報交換	地域での会合等の議事録、地域アンケート結果等	仕様書における運営改善の取組(地域住民の主体的な活動の支援)に関する項目
(2) 地区センター委員会等	委員会議事録等	仕様書における施設の運営に関する委員会の設置(地区センター委員会等)の項目
(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	-	-
<b>II. 利用者サービスの向上</b>		
(1) 利用者会議	利用者会議の議事録等	仕様書における利用者会議の開催の項目
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	利用者アンケート結果の公表媒体等	仕様書における運営改善の取組(地域や利用者ニーズ把握)の項目
(3) 意見・苦情の受付・対応	苦情解決の仕組みや対応策等の仕組みに関する書類等	仕様書における意見・要望への対応の項目
(4) 公正かつ公平な施設利用	規範・倫理規定等の資料、研修資料等	仕様書における公平性の確保、人権の尊重の項目及び基本協定書における人権の尊重の項目
(5) 自主事業	事業計画書、事業報告書等	特記仕様書における自主事業の項目
(6) 図書の貸出し、購入及び管理	-	特記仕様書における図書コーナーの項目
(7) 広報・PR活動	チラシ、広報よこはま、HP、パンフレット、PR誌等	特記仕様書における施設情報の提供、施設のPRの項目
(8) 職員の待遇	-	-
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	-	-
(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	-	-
<b>III. 施設・設備の維持管理</b>		
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	点検等報告書等	基本協定書・仕様書・事業計画書における維持管理の項目
(2) 備品管理業務	備品台帳等	特記仕様書における備品管理業務の項目及び基本協定書における備品等の扱いの項目
(3) 施設衛生管理業務	研修資料等	基本協定書における廃棄物の対応の項目
(4) 利用者視点での維持管理	-	-
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	-	-
<b>IV. 緊急時対応</b>		
(1) 緊急時対応の仕組み整備	緊急時マニュアル等	仕様書における緊急時の対応等に関する項目
(2) 防犯業務	機械警備等の契約内容等がわかる資料、実施状況がわかる資料等	特記仕様書における保安警備業務の項目
(3) 事故防止業務	事故防止に関するマニュアル、研修等資料等	仕様書における危機管理意識に基づく健全かつ安全な業務執行の項目
(4) 事故対応業務	事故対応に関するマニュアル、研修等資料等	基本協定書における緊急時の対応についての項目
(5) 防災業務	指定管理者災害時対応マニュアル、消防計画届出書等	特記仕様書における災害等緊急時の対応の項目
(6) 緊急時対応全般(その他)	-	-
<b>V. 組織運営及び体制</b>		
(1) 業務の体制	事業計画書、業務日誌等	特記仕様書における開館時間の項目及び仕様書における職員の雇用等に関すること及び事業計画書等の作成・公表の項目
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	研修計画、窓口等の対応手順マニュアル等	特記仕様書における職員の雇用・配置体制に関する留意事項の項目
(3) 個人情報保護・守秘義務	個人情報に関する研修資料等	仕様書における個人情報保護に関する項目
(4) 経理業務	事業計画書、収支決算書等	-
(5) 運営目標	自己評価表、管理運営業務点検報告書、業務点検結果シート	基本協定書における事業計画書、事業報告書、自己評価、業務実施状況の点検、市による業務の改善指示に関する項目
(6) 組織運営及び体制全般(その他)	-	-
<b>VI. その他</b>		

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック		評価機関 チェック			
I 地域及び地域住民との連携	(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？	レ	開催している	レ	開催している		
				開催していない		開催していない		
		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？	レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している		
				課題を抽出していない		課題を抽出していない		
				特に課題がない		特に課題がない		
				非該当		非該当		
		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？	レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している		
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない		
				対応策を実施していない		対応策を実施していない		
				非該当		非該当		
		不備の数			0	0		
		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？	レ	開催している	レ	開催している
	開催していない					開催していない		
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？	レ			課題を抽出している	レ	課題を抽出している		
				課題を抽出していない		課題を抽出していない		
				特に課題がない		特に課題がない		
				非該当		非該当		
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？	レ			対応策を実施している	レ	対応策を実施している		
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない		
				対応策を実施していない		対応策を実施していない		
			非該当		非該当			
(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？		レ	年1回以上実施している	レ	年1回以上実施している	レ	アンケート
				実施していない		実施していない		その他
	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？		レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している		
				課題を抽出していない		課題を抽出していない		
				特に課題がない		特に課題がない		
				非該当		非該当		
	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？		レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している		
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない		
				対応策を実施していない		対応策を実施していない		
				非該当		非該当		
	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？		レ	公表している	レ	公表している		
				公表していない		公表していない		
			非該当		非該当			
			非該当		非該当			
(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？		レ	情報提供している	レ	情報提供している		
				情報提供しているが、一部不備がある		情報提供しているが、一部不備がある		
				情報提供していない		情報提供していない		
	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？		レ	設置している	レ	設置している		
				設置していない		設置していない		
	③苦情解決の仕組みがあるか？		レ	仕組みがある	レ	仕組みがある		
			仕組みがない		仕組みがない			
	④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？	レ	周知している	レ	周知している			
			周知していない		周知していない			
	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？	レ	記録している	レ	記録している			
			記録していない		記録していない			
			苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない			
	⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？	レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している			
		一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない				
		対応策を実施していない		対応策を実施していない				
		苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない				
⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？	レ	公表している	レ	公表している				
		公表していない		公表していない				
		苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない				

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック		評価機関 チェック	
Ⅱ・利用者サービスの向上	(4) 公正かつ公平な施設利用	②窓口に「利用案内」等を備えているか？	レ 備えている	レ 備えている	レ 備えている	レ 備えている
			レ 備えていない		レ 備えていない	レ 備えていない
		③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？	レ 閲覧できる	レ 閲覧できる	レ 閲覧できる	レ 閲覧できる
			レ 閲覧できない		レ 閲覧できない	レ 閲覧できない
		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？	レ 行っている	レ 行っている	レ 行っている	レ 行っている
			レ 行っていない		レ 行っていない	レ 行っていない
		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)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			レ 一部の職員に実施していない		レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない
			レ 研修を実施していない		レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない
	(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？	レ 年齢や性別が網羅できている	レ 年齢や性別が網羅できている	レ 年齢や性別が網羅できている	レ 年齢や性別が網羅できている
			レ 年齢や性別が網羅できていない		レ 年齢や性別が網羅できていない	レ 年齢や性別が網羅できていない
		②事業計画書等のおり、事業を実施しているか？	レ 実施している	レ 実施している	レ 実施している	レ 実施している
		レ 実施していない		レ 実施していない	レ 実施していない	
(6) 出し、管理、購入書及び貸	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？	レ 利用者から希望をとっている	レ 利用者から希望をとっている	レ 利用者から希望をとっている	レ 利用者から希望をとっている	
		レ 利用者から希望をとっていない	レ 利用者から希望をとっていない	レ 利用者から希望をとっていない	レ 利用者から希望をとっていない	
		レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	
不備の数			2	2	1	
Ⅲ・施設・設備の維持管理	(1) 協業協定の書等に基づき	①協定書等のおり建物・設備を管理しているか？	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って管理している	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って管理している	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って管理している	
			レ 協定書等のおり管理していない		レ 協定書等のおり管理していない	
		②協定書等のおり清掃業務を実施しているか？	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している	
		レ 協定書等のおり実施していない		レ 協定書等のおり実施していない		
	(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？	レ ある	レ ある	レ ある	レ ある
			レ ない	レ ない	レ ない	レ ない
		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？	レ 揃っている	レ 揃っている	レ 揃っている	レ 揃っている
		レ 揃っていない		レ 揃っていない	レ 揃っていない	
		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？	レ 安全性に関わる損傷等がない	レ 安全性に関わる損傷等がない	レ 安全性に関わる損傷等がない	レ 安全性に関わる損傷等がない
		レ 安全性に関わる損傷等がある		レ 安全性に関わる損傷等がある	レ 安全性に関わる損傷等がある	
	(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？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している
			レ 適切に管理していない		レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない
	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？	レ 適切に分別している	レ 適切に分別している	レ 適切に分別している	レ 適切に分別している	
		レ 適切に分別していない		レ 適切に分別していない	レ 適切に分別していない	
不備の数			1	1	1	
Ⅳ・緊急時対応	(1) 整備の仕組み	①緊急時マニュアルを作成しているか？	レ 作成している	レ 作成している	レ 作成している	
			レ 作成していない		レ 作成していない	
	(2) 防犯業務	①協定書等のおり防犯業務を実施しているか？	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している	
			レ 協定書等のおり実施していない		レ 協定書等のおり実施していない	
			レ 評価対象外施設		レ 評価対象外施設	
		②鍵を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している	
		レ 適切に管理していない		レ 適切に管理していない		
		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？	レ 定期的に行っている	レ 定期的に行っている	レ 定期的に行っている	
		レ 定期的に行っていない		レ 定期的に行っていない		
	(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チェックしているか？	レ チェックしている	レ チェックしている	レ チェックしている	
			レ 一部チェックに不備がある		レ 一部チェックに不備がある	
			レ チェックしていない		レ チェックしていない	
	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)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している		
	レ 一部の職員に実施していない		レ 一部の職員に実施していない			
	レ 研修を実施していない		レ 研修を実施していない			

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
IV 緊急時対応	(4) 業務 事故 対応	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)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない
		レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない	
		レ 体制を確保している	レ 体制を確保している	
	(5) 防災 業務	②事故発生時の連絡体制を確保しているか？	レ 体制を確保していない	レ 体制を確保していない
			レ 評価対象施設であり、作成している	レ 評価対象施設であり、作成している
			レ 評価対象施設だが、作成していない	レ 評価対象施設だが、作成していない
		①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？	レ 評価対象外施設である	レ 評価対象外施設である
			レ 実施している	レ 実施している
			レ 実施していない	レ 実施していない
不備の数			1	0
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？	レ 協定書等の職員体制をとっている	レ 協定書等の職員体制をとっている
			レ 協定書等の職員体制をとっていない	レ 協定書等の職員体制をとっていない
		②協定書等のとおり開館しているか？	レ 協定書等のとおり開館している	レ 協定書等のとおり開館している
			レ 協定書等のとおり開館していない	レ 協定書等のとおり開館していない
		③事業計画書・事業報告書を公表しているか？	レ 公表している	レ 公表している
			レ 公表していない	レ 公表していない
	(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)	レ 作成しており不備がない	レ 作成しており不備がない
			レ 作成しているが不備がある	レ 作成しているが不備がある
			レ 作成していない	レ 作成していない
		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)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない
		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？	レ 情報共有している	レ 情報共有している
			レ 情報共有していない	レ 情報共有していない
		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？	レ 作成し、活用している	レ 作成し、活用している
			レ 作成しているが、活用していない	レ 作成しているが、活用していない
		(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？	レ 整備している
	レ 整備していない			レ 整備していない
	②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？		レ 明確化し、周知している	レ 明確化し、周知している
			レ 明確化しているが周知していない	レ 明確化しているが周知していない
	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)		レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない
	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)		レ 全ての職員から取っている	レ 全ての職員から取っている
			レ 一部の職員から取っていない	レ 一部の職員から取っていない
	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？		レ 適切に収集している	レ 適切に収集している
			レ 適切に収集していない	レ 適切に収集していない
	⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？		レ 適切に使用している	レ 適切に使用している
			レ 適切に使用していない	レ 適切に使用していない
	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？	レ 適切な措置を講じている	レ 適切な措置を講じている	
		レ 一部適切な措置を講じていない	レ 一部適切な措置を講じていない	
	(4) 経 理 業 務	①適切な経理書類を作成しているか？	レ 適切に作成している	レ 適切に作成している
			レ 一部適切ではない書類がある	レ 一部適切ではない書類がある
			レ 適切に作成していない	レ 適切に作成していない
		②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	レ 役割分担を明確にしている	レ 役割分担を明確にしている
			レ その他けん制機能を設けている	レ その他けん制機能を設けている
			レ 仕組みを設けていない	レ 仕組みを設けていない
		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？	レ 明確に区分している	レ 明確に区分している
			レ 明確に区分していない	レ 明確に区分していない
		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？	レ 存在する	レ 存在する
			レ 存在しない	レ 存在しない
		⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している
			レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない
	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？	レ 目的に沿って支出している	レ 目的に沿って支出している	
		レ 目的に沿わない支出がある	レ 目的に沿わない支出がある	
			レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック		評価機関 チェック			
	(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？	レ	全て反映されている	レ	全て反映されている		
				一部反映されていない項目がある		一部反映されていない項目がある		
				全て反映されていない		全て反映されていない		
				前年度評価で改善する項目が無い		前年度評価で改善する項目が無い		
		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？	レ	全て対応している		全て対応している		
				一部未対応の項目がある		一部未対応の項目がある		
				全て対応していない		全て対応していない		
		③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？	レ	年に1回以上は協議している	レ	年に1回以上は協議している		
				協議されていない		協議されていない		
				不備の数		1		0
				不備の合計		5		2