

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

大岡地区センター等  
評価シート

評価機関名：横浜市立大学CSRセンターLLP

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) 図書の貸出し、購入及び管理	15
(7) 広報・PR活動	15
(8) 職員の接遇	16
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	16
(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	17
<b>III. 施設・設備の維持管理</b>	18
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	18
(2) 備品管理業務	19
(3) 施設衛生管理業務	20
(4) 利用者視点での維持管理	21
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	21
<b>IV. 緊急時対応</b>	22
(1) 緊急時対応の仕組み整備	22
(2) 防犯業務	22
(3) 事故防止業務	24
(4) 事故対応業務	25
(5) 防災業務	26
(6) 緊急時対応全般(その他)	26
<b>V. 組織運営及び体制</b>	27
(1) 業務の体制	27
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	28
(3) 個人情報保護・守秘義務	31
(4) 経理業務	33
(5) 運営目標	36
(6) 組織運営及び体制全般(その他)	38
<b>VI. その他</b>	39

## 評価結果の総括

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I 地域及び地域住民との連携	<p>「(1)地域及び地域住民との連携」 町内会館を保有しない近隣町内会(2連合町内会15町内会)については、優先的に会議室を提供し(H29年度5町内会)、地域活動を支援しています。 近隣教育機関については、利用者と生徒の交流として、大岡小学校の生徒による作品展示(H30年度15名)、職業体験の受入れとして、南が丘中学校2年生(H28・29年度計8名)、横浜国大教育学部附属特別支援学校高等部2年生(H30年2月に予定)の他、新たに横浜清陵高校1年生の職業インタビュー(2名)を受入れるとともに、特別支援学校と小学校との橋渡しに着手しました。</p> <p>「(2)地区センター委員会等」 委員会で出された意見については、年2回定例開催する研修会で話し合う他、日々連絡ノートを活用して常勤職員とスタッフとの間で情報共有を行い、トイレ洋式化等サービス向上策の検討・実施につなげています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)地域及び地域住民との情報交換 ・当館、南スポーツセンター、大岡地域ケアプラザの3施設で「大岡健康プラザ」を結成して館長、所長出席の隔月運営会議を行い、合同事業として地域の子ども向けの納涼会、防災訓練を行っている点。 ・町内会館を保有しない第一大岡町内会他4町内会に対し、会議場として優先利用を提供し、町内会活動を支援している点。 (2)地区センター委員会等 ・トイレの洋式化など平成29年度から30年度の課題について迅速に対応している点。 (3)地域及び地域住民との連携全般 ・大岡小学校の作品展示、南が丘中学校の職業体験受入れ、県立横浜清陵高校の職業インタビューなど教育機関との連携を深めている点。 ・放送大学神奈川学習センターとの間で、当館を利用することによる専門技術と施設現場との連携について検討を進めている点。</p>
II 利用者サービスの向上	<p>利用者サービス向上の観点から、苦情を含めお客様の声を幅広く聴いて、施設の改善に役立てることを全職員が肝に銘じ、次のとおり取り組んでいます。</p> <p>「(2)利用者アンケート等の実施・対応」 お客様が意見を言いやすいよう、館内に意見箱を設置し、投書の有無を日々チェックしている。ご意見等への回答は、2週間以内に掲示し、迅速な改善につなげています。</p> <p>「(4)公正かつ公平な施設利用」 抽選会では抽選の手順を示したポスターにより説明し、新規出席者の理解も得る等抽選の公正・公平性を維持しています。団体優先利用の申請時に利用目的のチェックや利用ルールの説明により公正さの担保しています。</p> <p>「(8)職員の接遇」 職員一人一人がおもてなしの心で日常業務を行うことの心構えを書いたカードを名札の裏に入れて、実践できているかどうか、業務の合間に各自チェックするとともに、面談や研修会等の場で確認しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)利用者会議 ・毎月抽選会の前に抽選参加団体との間で15分間の利用者会議を開催している点。 (4)公正かつ公平な施設利用 ・施設全体のイベントについて、地下鉄弘明寺駅構内掲示板、弘明寺商店街観音橋掲示板、周辺町内会掲示板へのポスター掲示を実施している点。 (8)職員の接遇 ・接遇研修では、ロールプレイングを含めた接遇クレーム対応を学び、研修後にアンケートを行い結果をまとめている点。 (9)利用者サービスに関する分析・対応 ・団体利用者数がH29年度94,834人(対前年比3%増)となり、H27年度から3年連続で増加している点。</p> <p>【参考意見】 ・部屋別稼働率はH28年度以降、減少傾向にある。また、図書貸出冊数も減少傾向にある。最寄駅から徒歩3分という立地やスポーツセンター、地域ケアプラザとの合築施設という施設特性を活かした幅広い事業展開が望まれる。</p>
III 施設・設備の維持管理	<p>施設の管理・点検業務については、大岡健康プラザの建物全体に関わる部分を南スポーツセンターが実施しています。</p> <p>「(1)協定書等に基づく業務の遂行」 毎月の業務点検の中で実施結果を確認しています。特にエレベータの不具合発生時、緊急性のあると判断した場合、即時使用中止とし、スポーツセンターを介さず(その都度文書で報告)直接業者に連絡を行う等迅速な対応を心掛けています。</p> <p>「(2)備品管理業務」 お客様の安全確保の観点から、重くて動かしにくい小・中会議室のテーブルについて、H30年度から計画的更新を実施します。</p> <p>「(4)利用者視点での維持管理」 全館の日常的点検・清掃の中で、トイレのより一層の清潔度向上に向けて、職員の清掃・点検に加えて、洋式化・洗浄機設置・除菌クリーナー設置を行い(H30整備完了予定)、お客様に快適なトイレと感じていただけるレベルを目指し、重点的に取り組んでいます。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)協定書等に基づく業務の執行 ・社交ダンス練習で、床材を傷めないようにヒールカバーの装着を掲示や申込時の案内で求めている点。 ・「料理室定期メンテ手順」によって、料理室内を作業日を決めてメンテナンスし料理室の清潔度と機能を保持している点。 (2)備品管理業務 ・和室の鴨居のガラス欄間に安全に配慮して飛散防止シールを貼付。 ・工芸室の電気窯の上部に高熱取扱注意の掲示。 ・高齢者対応でスタッキングチェアの積重ねを15段までとし、職員・スタッフに周知。 (4)利用者視点での維持管理 ・ウォータークレーン上に利用者が安心して使えるように水質基準合格の表示をラミネート版で掲示。 ・プレイルームの授乳スペースやベビーシートエリアに「使用中」の表示物を用意し、プライバシー保護に配慮。 (5)施設・設備の維持管理全般 ・和式トイレの全館洋式化をH30.12月内に完了。</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>緊急時対応は、施設管理の根幹に関わることから、マニュアル・研修等により、職員間で日常から確認・意識するよう努めています。</p> <p>「(1)緊急時対応の仕組み整備」 センター及び協会の連絡網を作成し、事務局、協会他施設及び南スポーツセンター・大岡地域ケアプラザとの協力関係を確立し、緊急時対応マニュアルの整備及び徹底を行い、個人面談で確認する等常に館長以下全職員の意識付けを行っています。</p> <p>「(3)事故防止業務」「(4)事故対応業務」 事故防止・対応マニュアル研修は、全員必須研修として実施し、その他AED研修等は交替で受講し、資料を回覧する等、全員に周知しています。</p> <p>「(5)防災業務」 職員全員必須研修である防災研修を行い、当館が南区指定の福祉避難所であることから福祉避難所開設運営マニュアルに基づき手順を確認する他、面談の場でも意識付けを行い、職員用の備蓄等、事前の準備を進めています。</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 ・「大岡地区センター開館時における緊急マニュアル」で、不測事態で開館時間に職員の到着が間に合わない場合の支援手段を規定している点。</p> <p>(3)事故防止業務 ・「事故防止・対応マニュアル」及び「事故防止チェック表」を用いて、具体的に事故防止、事故対応、賠償責任について研修した点。 ・感染予防について、新型インフルエンザ、ノロウイルス、衛生的な手洗いについて、カラーイラストを用いたマニュアルを用いて研修した点。</p> <p>(4)事故対応業務 ・緊急対応のため、職員連絡網表を職員、非常勤職員全員が携帯または自宅に所持している点。</p> <p>(5)防災業務 ・消火器・非常口・避難経路等の消防設備の点検について館内図と全消防設備の写真を用いてスタッフ全員に研修を実施した点。</p> <p>(6)緊急時対応全般 ・拡大広域避難図を2階EV脇と3階掲示板に掲示して目に留まりやすい点。</p>
V 組織運営及び体制	<p>組織運営の向上のために目標設定・自己評価表の情報共有を行うとともに、次のとおり職員の資質向上を図っています。</p> <p>「(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組」 連絡事項は必ず連絡ノートや業務日誌に記録し、職員全員が目を通しています。 「スタッフ提案書」により、業務や環境美化の向上についての提案を行い、職員全員での閲覧・やり取りを踏まえて、最終的に常勤職員が判断し、実施に移しています。 他施設のイベントチラシ等を職員に回覧し、実際に現地で見ることにより、業務運営の参考にしていきます。</p> <p>「(3)個人情報保護・守秘義務」 個人情報保護や事故対応などについて、日々の業務と合わせたチェックリストにより確認しています。</p> <p>「(4)経理業務」 利用料金は情報入力、二種類の料金表、現金出納帳の4段階で管理し、入力ミスがあった場合にチェックでき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>(1)業務の体制 ・協定書上は常時1名以上と定められているが、常時2名及び美化担当職員1名の体制に増員している点。</p> <p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組 ・館長が次年度の意向調書を基にスタッフ面談を実施し(H30.9月順次)、職員の要望や課題等をヒアリングする仕組みを設けている点。</p> <p>(3)個人情報保護・守秘義務 ・施設作成のマニュアル「個人情報の取り扱いについて(H30.8.15)」にて、各種書類、電話応対、パソコンの情報、郵便・FAX、職務中の留意点等、具体的な取扱いについて規程している点。</p> <p>(6)組織運営及び体制全般 ・「スタッフ提案書」にスタッフが意見や課題を記入して提案する仕組みを設けている点。</p> <p>【参考意見】 ・自己評価表の「計画内容及び運営目標」には、PDCAを意識して前年度の改善項目を含めた具体的な取組事項を盛り込むとよい。</p>
VI その他	<p>当館は、どなたでも利用できる市民利用施設であることを認識し、運営・管理しています。</p> <p>「①市・区の施策としての事業協力の取組」 市・区が実施あるいは支援する全事業について、会議室等の優先貸出・事業への参加・ポスター等の掲示等によるPRに積極的に協力しています。</p> <p>「②その他特記事項」 魅力ある自主事業の企画・実施や設備・備品の更新によって、お客様が安全かつ利用しやすい施設を継続することを目指して、常に効率的運営とサービス向上のバランスを取りながら運営しています。 また、区からは『地域コミュニティの醸成』『地域の担い手育成』に寄与できるような運営・事業企画が求められていることを念頭に、一つの方策として、従来の小中学校との連携に加えて、H30年度からは近隣の放送大学や特別支援学校との連携を進め、各々の強みを生かしながら、課題解決に向けた事業を企画・共催するなどの取組を行っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>①市・区の施策としての事業協力の取組 ・地域防災拠点で過ごすことの困難な高齢者、障がい者向けの福祉避難所として、また、土砂災害等による避難勧告発令時の施設利用の協定を南区と締結。 ・南警察署特別詐欺対策室の依頼で、利用者や高齢者及び民生委員対象にオレオレ詐欺対策講習会に会議室を提供。 ・南区民まつり運営委員会の主催で平成30年度みなみ区健康福祉まつりの会場を提供。</p> <p>②その他特記事項 下記行事の開催に大会議室を提供した点。 ・横浜市大岡地域ケアプラザが実施主体の包括版地域ケア会議に館長参加。 ・南区社会福祉協議会との共催で、減災行動のススメの講座や歌って楽しい健康体操開催で副館長参加。 ・本大岡地区三団体協議会主催のシリーズ「老い支度講座」の「消費者被害講座」に南警察署がオレオレ詐欺防止PRのため参加する際に主催者と調整。</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>地域住民との情報交換を行う機会としては、毎月1回開催している抽選会の場を利用して、地区センターの利用に係る情報提供や報告を行い、利用者の方々の意見や質問をお伺いしています。</p> <p>また、区内の他の機関・施設との連携については、当館は南スポーツセンター及び大岡地域ケアプラザとの合築による『大岡健康プラザ』にあることから、性質の異なる3館の連携を深めるため、2か月に1回館長会を開催し、情報交換及び連携強化のための協議を行っています。具体的な取組みとしては、8月に地域の方との交流を深める「納涼会」を合同開催し、2月には「防災訓練」を合同で実施し、日ごろから緊急時の連携を深めるよう、努めています。</p> <p>その他、地区社会福祉協議会と年2回共催事業として、講演会等を開催する他、近隣の小中学校等教育機関との間では、生徒の訪問インタビューや職業体験の受入れ等交流を深めています。</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30年度第4回大岡健康プラザ運営内容議事録、納涼会写真、地域及び地域住民との情報交換内容一覧</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当館、南スポーツセンター、大岡地域ケアプラザの3施設で住民福祉に目標を一致させた「大岡健康プラザ」を結成し、館長、所長出席の隔月運営会議を行っている点。合同事業として地域の子ども向けの納涼会、防災訓練、特別支援学校高等部生徒の職業体験受入れ打合せを行った点。</li> <li>・第一大岡町内会等の5町内会に対し町内会会議場として30年3月までの1年間で70回の優先利用を提供し、区役所からの情報伝達等も行った点。</li> </ul>

## (2) 地区センター委員会等

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

※議事録により確認する。

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

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      資料「大岡地区センター委員会議事録(H29.6.13)」</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>	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      資料「平成30年度委員会質疑等の調査・検討状況(H30.11.7)」 「平成29年度事業報告書」</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>・H29年度から30年度の委員会課題には①女性用トイレの洋式化、②玄関照明の足元が暗い、③歩道の桜枝の伐採、④歩道幅の改善、⑤ネット抽選の実施が上げられおり、①H30年内に全館トイレの洋式化、②点灯時間遵守を大岡健康プラザ管理者に申し入れ、当館でも随時点検、③及び④は南区土木事務所に申し入れ、⑤H30年6月よりプロジェクトを開始し来年度導入見込みと、それぞれの課題について迅速に対応している点。</p>	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&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>・大岡小学校の作品展示、南が丘中学校の職業体験受入れ、県立横浜清陵高校の職業インタビューを受けるなど教育機関との連携を深めている点。                      ・放送大学神奈川学習センターとの間で、当館を利用することによる専門技術と施設現場との連携の在り方について検討を進めている点(H30.9.5及びH30.11.9)。</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>・放送大学神奈川学習センターとの連携で、当館を活用した放送大学のPRや、例えば横浜市の防災体制についてのパネルディスカッションなど、市民の身近でありながら通常把握が困難な知識の習得ができるチャンスが実現すれば、新しい利用層の来館につながる。</p>

## II. 利用者サービスの向上

### (1) 利用者会議

①利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者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)>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月抽選会の前に抽選参加団体との間で15分間の利用者会議を開催している点(H30.4.2参加者180人)。</li> <li>・月例の利用者会議のほか、サークルフェスタ調整会議を年1回開催している点(H30.10.10)。</li> </ul>	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「利用者会議議事録(「利用者の意見等」欄)」、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)>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者会議の時間中に質問ができない場合には、窓口やその他の媒体に伝えるよう案内している点。</li> </ul>	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「利用者会議事録」「スタッフミーティング」「職員会議議事録」、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)>	

(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)> 実施期間:H29.11.1~H29.11.30、配布対象:利用団体および個人、設問数:4(選択形式および自由記述形式) 回収枚数:332枚 <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)>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・Web予約システムの導入については個別アンケートを実施している点(H30.10/18-11/1)</li> <li>・自主事業については、事業終了後に参加者に直接ヒアリングをし、内容を記録している点。</li> </ul>	

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 checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「H29年度利用者アンケート集計結果報告」「対応報告(H29年度利用者アンケート)」 <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 checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「H29年度利用者アンケート」 <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・H29年度利用者アンケートで、「女子トイレの洋式便座について冬期は冷たい」という意見に対し、H30.4.17に暖房便座に交換した点。	

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(受付前掲示板)、ホームページ <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・カラーグラフ化されたアンケート集計結果報告と自由意見への対応をA3版ラミネートして館内掲示している点。 ・利用者アンケートの結果及び課題の対応策について、ホームページでも公開している点。	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・ご意見ダイヤルの掲示を館内2ヶ所に掲示している点。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input 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)> ・ご意見箱を受付前の机上に設置している。 <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)> ・ご意見箱の隣に筆記用具と「お客様の声カード」を揃えている点。	

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)> 現場確認(受付前掲示板の「利用者ご意見の対応フロー」) <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)>	

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)> ・受付前に「利用者ご意見の対応フロー」を掲示している。 <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)> ・「利用者ご意見の対応フロー」について、施設に直接寄せられた場合、南区地域振興課に寄せられた場合に分けて対応手順をラミネート化して掲示している点。	

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)>	

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)> 資料「H29年度第2回スタッフ研修議事録」「お客様の声カード・苦情・要望綴」、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)>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・H30.8.27に利用者より苦情が事務局宛電話があった件につき、調査をしたうえで、現場対応と利用者への説明案内をH30.8.30に完了した点(資料「大岡地区センター学習コーナー利用者からの苦情と対応策」)。</li> <li>・苦情等の内容をスタッフ研修を通じて全員に共有している点(資料「H29年度第2回スタッフ研修議事録」)／「スタッフからの連絡、検討事項」)</li> </ul>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(受付前掲示板の「利用者の声の回答」)	
<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>○利用方法「利用のご案内」等のチラシを館内に掲示し、公平・透明性を図っています。</p> <p>○館内の案内図、各部屋の紹介・利用方法を分かりやすく解説した「施設紹介」・「利用案内」をホームページに掲載しています。</p> <p>また、館内に案内パネルなどでも分かりやすく紹介すると共に、館内配布用を作成し利用者が手に取れるようにしています。</p> <p>○「地区センターだより」を毎月作成し、自主事業など施設情報を地域の皆様に周知しています。自主事業の募集は区の「広報よこはま みなみ」、地区センターホームページ、館内ポスター等で周知しています。</p> <p>○ホームページでは、自主事業のお知らせのほか、新着図書リスト、活動団体の紹介など幅広い情報提供を行っています。</p> <p>○1階ロビーでは、「本日のご利用案内」の掲示板で当日の利用状況が一目でわかるようにしています。また、2階受付に、2か月間の部屋の利用申込状況がわかる掲示板を備えています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料「大岡センターだより」「広報よこはま南区版」、タウンニュース、ホームページ</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>・施設全体(大岡健康プラザ)のイベント(サークルフェスタ、納涼会)について、地下鉄弘明寺駅構内掲示板、弘明寺商店街観音橋掲示板、周辺町内会掲示板(18ヶ所)へのポスター掲示を実施している点(資料「ポスター掲示依頼」H30.11.13)。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

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

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる <input 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)>	
・「窓口で事業計画書、事業報告書、利用要綱が閲覧できる」旨の掲示が、受付前掲示板および受付の2ヶ所に掲示されている点。	

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「大岡地区センター利用のご案内」、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)>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「平成30年度人権啓発・事故防止・感染対策研修(H30.10.17)」	
<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)>	
・職業差別をテーマに、全員が出席しやすいよう2回に分けて研修した点(H30.10.17及び10.23)。 ・開催日や内容を記載した研修案内を回覧簿を付して事前に全員に回覧して全員の出席希望日を確認した上で、研修出席簿にて全員の参加を確認している点。	

## (5) 自主事業

### ①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている
<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            資料「自主事業報告書(H28、H29)」「自主事業計画書(H28、H29、H30)」、ヒアリング</p> <p>&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;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・乳幼児対象の子育て支援や映画を継続実施している点。</li> <li>・南スポーツセンターの利用者をターゲットとした事業を実施している点(H30.11.17プラバンアクセサリーづくり)。</li> <li>・生活改善講座、教養講座、スポーツ講座、料理室の稼働率改善のための自主事業を実施している点。</li> </ul>	

### ②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>変更:H30年度「肩こり・腰痛予防体操」事業を計画していたが、講師と相談の上、同内容の「美と健康ヨガ」に集約した。</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自主事業終了後の利用者サークル化実績が、H28年度3件、H29年度6件、H30年度2件ある点。</li> </ul>	

## (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;            資料「図書関係」「好きな本、面白かった本を教えてください」、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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新着図書については、センターだより、館内掲示(2ヶ所)、ホームページで案内をしている点。</li> <li>・新着図書、おすすめ本について図書コーナー壁際の机上に独立して書籍をディスプレイしている点。</li> </ul>	

## (7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>○自主事業の講座案内、申込方法を「広報よこはま みなみ」に掲載し地区センターホームページや館内にポスターやチラシを配架しています。</p> <p>○「地区センターだより」では、自主事業の予定、新着図書の紹介などその月の情報を掲載、配布等で提供しています。また、複合施設の南スポーツセンター、大岡地域ケアプラザなどと共有して情報提供しています。</p> <p>○夏に開催している大岡健康プラザ(大岡地区センター・南スポーツセンター・大岡地域ケアプラザ)納涼会は、地域連携として連合町内会にチラシを配布し、各町内会の掲示板に掲示して頂いています。</p> <p>○地域のタウン誌「タウンニュース南区版」のタウン情報欄にもイベント情報の取材や案内を依頼しています。</p> <p>○地域の子育て支援拠点施設等にも子育て事業などの自主事業の案内をしています。</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>資料「大岡センターだより」「広報よこはま南区版」、タウンニュース、ホームページ</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>・館内で「サークル活動案内」が運動系と文化系それぞれの掲示板に分けて掲示されている点。</li> <li>・神奈川新聞より電話取材(6/8)を受け、6/12本紙に高齢者ディスコ(7/12,26実施、6/14申込開始)が紹介された点。</li> <li>・横浜子育て支援拠点「はぐはぐの樹」の「お出かけ広場」事業に貸し出している会場内で、自主事業(南区役所子育て支援事業)の案内をしている点。</li> </ul>

## (8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>○お客様には早口にならず、わかり易い言葉で説明することを常に心掛けています。利用手続きに時間を要する場合は、「少しお時間を頂きますがよろしいですか。」とお客様の都合もお聞きするようにしています。また、一目でスタッフと分かる様に名札を着用し、身だしなみにも気を配って応接しています。</p> <p>○電話対応は素早く対応し、施設名と自分の名前を名乗りお客様の話をお聞きした上で、丁寧な対応に心掛け復唱も忘れずに実践しています。</p> <p>○職場研修では、個人情報の適正な取り扱いなど事例を基にどう対処すべきか意見を交わし体験をサービス向上につながるよう接客技術の向上に努めています。また、日々、小さな出来事でも気に掛かる事柄は、その場で情報伝達し業務日誌・スタッフ連絡帳に記録しすべての職員・スタッフが情報を共有出来るようしています。</p> <p>○協会の全体研修では個人情報や接遇など正しい理解を身に着け、行動することを学んでいます。</p>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフは緑色のエプロンを着用し、名札を携帯して利用者がスタッフとわかるよう配慮している点。</li> <li>・事務所内2ヶ所に「スタッフの心構えについて」を掲示し受付対応の重要性を強調、周知している点。</li> <li>・昨年度は法人主催で外部の専門の講師を招いて接遇研修を実施し、ロールプレイングを含めた接遇クレーム対応を学び、研修後にアンケートを行い結果をまとめている点(H29.7.18)。</li> </ul>

## (9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。&gt;(400字以内)&gt;</p> <p>○平成29年度利用者数は年間約19万人で前年度に比べ4.5%、約8,100人増加しました。階層別では幼児が減少しましたが学生、成人男女共に増加しました。特に3階ロビー、娯楽コーナーの個人利用が増え、囲碁等で気軽に立ち寄れる雰囲気作りが結果に反映されました。</p> <p>○団体利用の部屋全体の稼働率は62.5%で、レクホール91%、音楽室74.6%とサークル活動が盛んでした。しかし、料理室は25%と低く今後は、料理室の事業等さらに工夫し参加者がサークルとして継続的に活動できるように支援したいと思います。</p> <p>○お客様からのご意見や要望については、すぐに改善できるもの、予算や時間を要するものなど仕分けをして対応しています。回答はお客様ボードに張り出しています。</p>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者数がH29年度190,013人(対前年比5%増)となった点。</li> <li>・団体利用者数がH29年度94,834人(対前年比3%増)となり、H27年度から3年連続で増加している点。</li> <li>・3階ロビーコーナーの利用者数がH29年度40,064人(対前年比10%増)となった点。</li> </ul>

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

- ・本大岡地区社会福祉協議会との共催事業として、「減災行動のススメ」(H30.5.30)や「歌って楽しい健康体操」(H30.9.21)を毎年実施している点。
- ・弘明寺商店街の協力のもと、新たな自主事業企画「まちゼミ」(商店主が講師となり、専門知識やプロのコツを無料で教える少人数のミニ講座)を企画している点。

<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

・部屋別稼働率はH28年度以降、減少傾向にある(上半期比較で62.5%→61.4%→59.3%)。特に稼働率が低い料理室も同様の傾向がみられる(同26.2%→22.6%→21%)。また、図書貸出冊数も減少傾向にある(上半期比較8,304冊→7,336冊→6,911冊)。最寄駅から徒歩3分という立地やスポーツセンター、地域ケアプラザとの合築施設という施設特性を活かした幅広い事業展開が望まれる。

### Ⅲ. 施設・設備の維持管理

#### (1) 協定書等に基づく業務の遂行

##### ①協定書等のおとり建物・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
評価機関 記述	
<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)> ・3階レクホールでのソーシャル・ダンス練習で床材を傷めないように、ハイヒールのヒールカバー装着を入口の掲示や申込時の案内で求めている点。 ・「料理室定期メンテ手順」によって、①床・更衣室清掃、②食器棚・用具棚、③まな板・冷蔵庫、④下駄箱・スリッパ・ガスコンロ、⑤シンクまわり、⑥引き出しの6ヶ所を作業日を決めてメンテナンスし料理室の機能を保持している点(H30.11.8、14、17検証)。	

##### 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
評価機関 記述	
<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)> ・担当スタッフ2名が交替で館内の清掃を行い、もれがないように「美化作業日報」と「トイレの点検表」にチェックを記入している点(H30.11月分検証)。 ・スタッフが週間若しくは月間に1度館内の清掃の状況を点検し、「清掃点検確認表」に点検曜日を記入している点(H30.10月分検証)。	

## (2) 備品管理業務

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

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

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

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

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・和室の鴨居のガラス欄間に安全に配慮して飛散防止シールを貼付している点。</li> <li>・工芸室の電気窯の上部に、高熱取扱注意の掲示をしている点。</li> <li>・踏み抜き事故防止のため、館内掲示等に画鋲を使用していない点。</li> <li>・スタッキングチェアの積重ねを15段までとすることを職員・スタッフに周知し、高齢者の持ち上げ作業や安全に配慮している点。</li> </ul>	

### (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>	

#### ②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

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

#### (4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>○自主的な点検修繕を行うとともに、専門業者による法定点検の実施、またウォータークーラーの水質検査や害虫駆除などを行い安全、清潔な状態を保っています。</p> <p>○業者から各部屋にモップをレンタルし、常に清潔な状態で使用しています。</p> <p>○日々の美化・清掃については、開館前に美化担当職員が、ロビーやトイレなどの共用部分を清掃するとともに、受付スタッフが使用後の部屋を点検し、必要に応じて美化作業を行っています。特に料理室については、使用後に職員が使用した食器などをすべてチェックし片付けます。</p> <p>○和室の中庭の伐採を定期的に行う、また、レクホールや大・中会議室には鏡を設置するなど、利用者の要望に合う使いやすい部屋づくりに努めています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・和室やプレイルームの入り口段差に利用者が気づくように色テープやシールで段差の表示。</li> <li>・和室・図書コーナーの角に利用者が接触した際の防御のためクッションを覆せている。</li> <li>・2・3階のウォータークーラー上に利用者が安心して使用できるように水質基準合格の表示をラミネート版で掲示。</li> <li>・プレイルームの授乳スペースやベビーシートエリアに「使用中」の表示物を用意し、プライバシー保護に配慮。</li> </ul>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・和式トイレの洋式化を平成30年4月までに8ヶ所実施し、残り4ヶ所の施工により平成30年12月には全館洋式化を完了の予定。</li> <li>・熱中症対策の一つとしてWBGT(暑さ指数)の計測器を受付に備え、その旨を館内に掲示して利用者に周知している点。</li> </ul> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

## 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)>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・「大岡地区センター緊急時対応マニュアル H30.8改訂」を検証。内容は「緊急・火災・地震」、「盗難、暴力、不審者」、「防災、防犯対策」、「開館遅延」、「勤務」、「忘れ物」の各章から成る。</li> <li>・「大岡地区センター開館時における緊急マニュアル(H30.8.31)」を検証。不測の事態により開館時間に所定の職員の到着が間に合わない場合の支援手段をマニュアルとして規定している点。</li> </ul>	

### (2) 防犯業務

#### ①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示されたとおりの防犯業務を実施しているかどうかを確認する。機械警備の場合、当該機械の設置の有無を確認すること。なお、動作異常が起こった場合は、適切に対応できているか、記録により確認する。適切な対応(①警備業者への迅速な復旧指示、②必要に応じ、警備業者に代替警備等の要請あるいは行政との対応協議、③対応状況の記録)ができていない場合は、適切に業務が行われていないと判断する。

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

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      現場確認、資料「カード登録者名簿」「カード・鍵の預りに際しての誓約書」                      &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>・業者等に対する鍵の受渡しを「カード登録者名簿」に記入して管理している点。</li> <li>・職員・スタッフに対する鍵の貸出を「カード・鍵の預りに際しての誓約書」に捺印することで鍵の所在を管理している点。</li> </ul>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・美化担当スタッフが「美化作業日報」の館内11ヶ所について、午前8時30分から11時30分まで清掃とともに異常の有無等を点検し、チェック記入している点(H30.11月分検証)。</li> <li>・受付スタッフが「大岡地区センター事故防止・安全確認日報」の建物構造4ヶ所、避難施設2ヶ所、利用する部屋の状況8ヶ所、その他5ヶ所を夜間時間帯に点検し、チェック記入している点(H30.9、10、11月分検証)。</li> </ul>	

### (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)>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・「清掃点検確認表」によって、週間、月間の安全性やサービスのチェックを行っている点。</li> <li>・利用者に「茶道・華道 道具一覧表」若しくは「料理室備品点検一覧表」を利用後記入してもらい、それに基づきスタッフが清潔面や欠品・破損の事後チェックを実施している点。</li> <li>・料理室利用後、スタッフが「料理室定期メンテ手順」によって6項目の箇所の清掃・手入れを定期的に行い、清潔面や機能面の保時を実施している点。</li> </ul>	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
内容:事故防止および感染予防(H30.10.17及び10.23)。対象者:全員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・全員が出席しやすいよう、2回に分けて実施した点(H30.10.17及び10.23)。</li> <li>・事故防止について、施設作成の「事故防止・対応マニュアル(H30年9月)」及び「事故防止チェック表」を用いて、具体的に事故防止、事故対応、賠償責任について研修した点。</li> <li>・感染予防について、新型インフルエンザ、ノロウイルス、衛生的な手洗いについて、カラーイラストを用いたマニュアルを用いて研修した点。</li> </ul>	



## (5) 防災業務

### ①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・横浜市防災計画による福祉避難所の指定により「福祉避難所開設・運営マニュアル大岡地区センター(H30.8月作成)」を備えている点。	

### ②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・スタッフ研修にて、消火器・非常口・避難経路等の消防設備の点検について館内図と全消防設備の写真を用いて全員に研修を実施した点(H30.5.21)。 ・南スポーツセンター、大岡地域ケアプラザ、当館の三施設合同の大岡健康プラザ避難訓練及び消火器取扱訓練(H30.2.19)を実施した点。	

## (6) 緊急時対応全般(その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
・南区役所防災担当と相談し、広域避難図、区民生活マップ、地域防災拠点(小学校)区域一覧表を2階エレベーター脇、および2、3階掲示板に掲示して利用者の目に留まりやすく配慮している点。
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

## 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で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>・協定書上は常時1名以上と定められているが、常時3名及び美化担当職員1名の体制としている点。</li> <li>・抽選会が実施される毎月1日には、5人体制に増員している点(H30年10月、11月の出勤簿を確認)。</li> </ul>	

#### ②協定書等のおりに開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない
評価機関 記述	
<p>&lt;協定書等のおりに開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

#### 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>受付前及び受付横の掲示板の2ヶ所に事業計画書・事業報告書、利用要綱を閲覧できる旨を掲示し、ファイルを事務室に設置して公表している。</p> <p>&lt;公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・受付前及び受付横の掲示板の2ヶ所に事業計画書・事業報告書、利用要綱を閲覧できる旨を掲示し、各資料をインデックスで整理してファイルに綴り、利用者が閲覧しやすいよう配慮している点。</li> </ul>	

## (2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

### ①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

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

### ②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<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「職員研修実施実績等(H29、H30)」「研修計画(H29、H30)」「研修出席簿」等	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> ①個人情報保護(H30.5.21)②人権③事故防止④感染予防(H30.10.17、10.23)、⑤事故防止「消防施設確認」(H30.5.21)。対象者:全員。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・施設での研修の他、法人主催の研修として本年度は「公共施設における防災」(H30.7.17)、昨年度は「接遇クレーム対応」(H29.7.18)を実施した点。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>○協会や施設が開催する研修については、進んで参加するよう就業規則にも定めており、勤務として扱います。常勤職員は勤務時間として扱い、非常勤職員は定められた時給の賃金を支給します。どちらにも交通費を支給します。</p> <p>○当年度の開催日は予定が定めやすいように年度始めに周知し、詳細内容については、少なくとも2週間前までには掲示や回覧で周知します。</p> <p>○市や区、もしくは他施設で開催する研修についても業務に関わるものは積極的に参加するよう推奨し、みなみ区民利用施設協会で毎年開催しているAED研修(於:スポーツ会館)には、新人職員を勤務に優先させて参加させています。</p> <p>○その他、個人情報保護研修や、公共施設に関わる研修などについては常勤職員が参加し、資料を回覧するなどして職員全員に周知しています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料「就業規則(H29.12.1改正)第34条、「人権研修開催等のお知らせ(H30.10.4)」</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・研修を業務の一貫と見なして、時給を支給し、研修費や交通費など全額負担し、職員が参加しやすいよう配慮している点。</li> <li>・研修およびスタッフミーティング(年2回)は休館日(施設点検日の第3月曜日)に実施して全員が参加できるように配慮している点。</li> <li>・研修日を年度初めに周知し、研修案内を2週間前には周知して職員が予定を定めやすいよう配慮している点。</li> </ul>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

※各職員が研修で得た知識や情報等について、職員間で回覧や会議で報告する等の情報共有をしているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料「大岡地区センター研修」綴り、「スタッフ研修議事録(H30.5.21他)」、ヒアリング</p> <p>&lt;情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・外部研修資料、例えば横浜市主催の「公共建築物の保全に関する研修(H30.7.18)」、一般法人主催の「災害時マネジメントセミナー(H30.7.12)」の資料を常勤職員間で供覧し、全員が閲覧している点。</li> <li>・「スタッフ研修議事録(H30.5.21他)」を作成し全員が回覧している点。</li> </ul>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・「業務マニュアル(受付・その他)」綴に、スタッフの心構え、受付業務(H30.5月)、個人情報の取扱(H30.8.15)、事故防止(H30.9月)、機器説明等についてのマニュアルをインデックスで整理して閲覧しやすいようまとめている点。 ・上記の各マニュアルに日付を付し、変更点を反映した最新版を備えている点。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
○受付には「スタッフの心構えについて」の貼紙を行い、スタッフとしての行動規範、受付での対応について、常に確認できるようにしているほか、スタッフの心構えを記載したカードを、各自のネームプレートの裏に入れて、常に意識できるように努めています。 ○受付での対応については、アンケートやお客様の声カードほか、改善が必要と思われる事柄について、その都度、問題提起し、指示や解決策を連絡ノートに記載したり、受付後ろのボードに掲示し確認後は捺印させています。 ○次年度の意向調書に基づく館長との面談はじめ、必要であれば随時、面談や相談を行い、資質向上のための支援をしています。 ○業務の情報共有については、日誌や連絡ノートを活用するほか、スタッフの交替時間に引継ぎとして必要事項を確実に伝えるよう努めています。	資料「スタッフ面談記録(H30.10.8)」「スタッフ提案書」、「業務日誌」「連絡ノート」 <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	・「スタッフの心構えについて」の貼紙を事務所内2ヶ所に掲示し、各自携帯するカード等により職員が行動規範を意識するよう配慮している点。 ・館長が次年度の意向調書を基にスタッフ面談を実施し(H30.9月以降に順次)、職員の要望や課題等をヒアリングする仕組みを設けている点。 ・引継時間を10分確保し、「業務日誌」に連絡・引継ぎ事項を記録・閲覧して情報共有している点。

### (3) 個人情報保護・守秘義務

#### ①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

※個人情報保護のための具体的な取扱方法や留意事項を記載したマニュアル等を整備しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・施設作成のマニュアル「個人情報の取り扱いについて(H30.8.15)」にて、各種書類、電話応対、パソコンの情報、郵便・FAX、職務中の留意点等、具体的な取扱いについて規程している点。 ・法人において「個人情報保護方針」を整備している点。	

#### ②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・施設作成のマニュアル「個人情報の取り扱いについて(H30.8.15)」にて館長が責任者である旨を明記し、事務所内に配架して周知している点。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・館長がパワーポイントの研修資料を作成して自ら講師となり、横浜市内地域ケアプラザにおける事務処理ミスの件数・事例など具体的な内容を取り上げ全員を対象に研修を実施した点(H30.5.21)	

④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている
<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない	<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

※使用目的が明示されており、かつ、収集した個人情報の使用目的が明確に説明できることがヒアリングにより確認できた場合に、適切に収集していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p>&lt;適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・施設が作成したマニュアル「個人情報の取り扱いについて(H30.8.15)」において、個人情報を収集する書類、対応について、個別に規程している点。</p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している
<input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p>&lt;適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・個人情報を記載する利用申込書、図書予約票、自主事業申込書に、個人情報を目的外に使用しない旨を記載している点。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(事務所内のパソコン、保管庫、シュレッダー、ファイルへのパスワードロック等)、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)>	
・個人情報の管理のため、マニュアルに書類・応対に関する対応を記載するほか、文書保存に関する「庶務規程(H29.4.19)」に、具体的な文書名、保存期間を規程している点。	

#### (4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・利用料金は市の情報入力システム画面、日別利用料金表、月別利用料金表、現金出納帳の4段階にて入力・管理し、入力の都度、確認してミスを防止している点。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に: ) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「経理規程(H23.4.1)」第7条、ヒアリング <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  ・「経理規程(H23.4.1)」第7条において、会計責任者、出納責任者、経理担当職員の役割を明確にしている点。 ・伝票には必ず2名の押印をし、伝票番号を連番で管理して、ミス防止と相互牽制に配慮している点。 ・シフト交代時のレジ現金確認の際は、「利用受付及び利用料金等集計表」に金種票を用いて2名で確認している点。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「施設別指定管理料及び委託料(H30年度)」「事業別収支計算書」 <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  ・法人作成の「事業別収支計算書」において、法人が管理運営する全施設の決算書を一覧にまとめ、明確に区分している点。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。  
 なお、法人等の本部等で管理されている場合でも、コピー等により必ず伝票を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  下記3項目の伝票の実在性を確認した。 ①ニーズ対応費(H29.6.27):演台 75,060円。 ②修繕費(H30.10.15):3階女子トイレや音楽室、大会議室などのドアの部品交換等 合計230,472円。 ③消耗品(H30.11.14):コーナーガード 864円。	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(通帳と印鑑の保存場所)、ヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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「ニーズ対応費使途一覧(H29)」「サービス向上及び経費節減努力事項報告(H29)」、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)>	
・女性用トイレの洋式化を望む声に応え、順次、和便器を洋便器に変え温水洗浄便座を設置した点(2階をH30.3.28、3階をH30.5.9に実施)。 ・セキュリティ対策のため新たに回線を契約し、中会議室にWiFiを設置した点(H30.9.18)。	

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>○節電の意識で照明及び電気器具類等の使用をこまめに確認し電源を切るとともに、節水にも心がけるなど光熱水費の縮減に努めています。</p> <p>○光熱水費については、みなみ区民利用施設協会で作成している3年間比較の使用量・料金一覧表により、使用の増減を把握して、実績の振り返りと今後の使用量について、節減のための検討材料としています。</p> <p>○無駄な出費を抑え、施設の運営のために有効となる必要最小限の支出を計画しています。</p> <p>○物品を購入したり、サービスの提供を受ける際には、協会経理規程を遵守する他、購入予定金額が大きい案件や数年にわたる執行が見込まれるサービスの提供については、少なくとも3社以上の価格比較を行い、より安価または合理的に契約できるよう、努めています。</p> <p>○施設の清掃や簡単な修繕などは日常業務の中で出来る範囲で職員が行うよう努める等、身近なことからコスト縮減を図っています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料「エネルギー使用量および使用料」、「経理規程(H23.4.1)」第34条、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>・光熱水費について、法人が管理運営する全施設の3年間の比較表である「エネルギー使用量および使用料」を作成して実態把握している点。</p> <p>・見積金額が10万円以上の場合や数年にわたる執行が見込まれる場合は3社以上から見積もりを取っている点。例えば、会議用テーブルの更新に際し、総額が100万円以上となるため5社(H30.11.2)、長期にわたる粗大ゴミ回収業者から3社(H30.7.9)の見積もりを取った。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
評価機関 記述	
<p>&lt;反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「管理運営業務点検報告書・業務点検結果シート(H29年度、H28年度)」 <未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「管理運営業務点検報告書・業務点検結果シート(H29年度)」「施設点検総括表(H30年度)」 <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)>  ・業務点検(年4回)を実施し、区と指定管理者で協議しているほか、必要に応じて区に技術相談を依頼・実施した点。 例として、2階事務所脇のバルコニーの防水シートの膨れや空調設備の温度計の不具合について写真帳を付して区に相談し調査を依頼した(H30.7.2)。	

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>『目標設定・自己評価表』における”目標”は、事業計画書や基本協定書を基に、地区センター委員会や利用者アンケートなどの意見、町内会や自治会の声を取り入れながら設定しています。近年は、地域の団体や近隣施設との交流や共催を望む声が高まっているため、自主事業に複数の共催事業を盛り込んでいます。</p> <p>次年度の目標設定としては、当年度の実績を分析し振り返りながら、継続していくものと改善していくものを見極め、設定していますが、継続していくものについても、そのまま繰り返し行うのではなく、例えば衛生面としてウォータークーラーの水質管理を行い、洗面台には新たに殺菌消毒のできる薬用ハンドソープを置いたり、便座の除菌クリーナーを設置したりし、広く目配りをしています。</p> <p>目標の設定には職員の意見も幅広く取り入れ、実績は、全ての職員に周知され、研修において具体的な改善点を話し合い、実行しています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料「自己評価表(平成29年度、平成30年度)」、「スタッフ研修議事録(H30.5.21他)」</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>・本大岡地区社会福祉協議会との共催で「歌って楽しい健康体操」(H29.9.14)「減災行動のススメ」(H30.5.30)等の事業を盛り込んでいる点。</li> <li>・ウォータークーラーの水質管理を行い、洗面台の薬用ハンドソープや便座用の除菌クリーナーを設置した点(H30.4月から)。</li> <li>・他施設の運営を参考にするため、各種イベントチラシをファイルに綴り事務所内で供覧している点。</li> </ul>

(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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「スタッフ提案書」にスタッフが意見や課題を記入して提案する仕組みを設けている点。スタッフからの提案については館長がコメントを記載して常勤職員間で検討し、内容により全員の意見聴取・周知するなど対応し、実施状況を管理している点。</li> </ul> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・光熱水費の費用負担について、合築の3施設間での按分比率を見直すとよい。</li> <li>・現金確認を2名以上で実施し、通帳及び印鑑はそれぞれ別の場所に施錠保管し、相互牽制機能を強化するとよい。</li> <li>・自己評価表の「計画内容及び運営目標」には、PDCAを意識して前年度の改善項目を含めた具体的な取組事項、数値目標を盛り込むとよい。</li> </ul>

## 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>当館は、横浜市の市民利用施設の指定管理者として、日ごろから次のような行政への事業協力を行っています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ごみゼロルート回収に参加【資源循環局】。</li> <li>・ウォータークーラーの保守点検を除き、市内企業との契約を実施【財政局】。</li> <li>・本大岡地区社会福祉協議会との共催事業(年2回、H29年度は5/30、9/14に実施)【健康福祉局】。</li> <li>・フォーラム南太田等の広報紙配架【男女共同参画センター】。</li> <li>・南区各課主催の会議や事業及び地域住民への説明会の優先利用。</li> </ul> <p>この他、「南なんデー」「まるごとみなみスタンプラリー」などの区内住民を対象に行われる各種イベントへの参加、各局が行うパブリックコメントや広報活動について、館内掲示や広報誌の展示等、積極的に協力を行っています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料:福祉避難所・土砂災害等避難勧告時施設利用協定、南警察署からの依頼書、南なんデーチラシ</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>・地域防災拠点で過ごすことの困難な高齢者、障がい者向けの福祉避難所と土砂災害等による避難勧告発令時の施設利用の協定を南区と締結。</li> <li>・南警察署特別詐欺対策室の依頼で、利用者や高齢者及び民生委員対象にオレオレ詐欺対策講習会に会議室を提供。</li> <li>・南区民まつり運営委員会の主催で平成30年度みなみ区健康福祉まつりの会場を提供。</li> <li>・南区役所生活支援課の寄り添い型学習支援事業の会議室に会議室を提供。</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>当館は、次の重点課題を掲げて日常的に取り組んでいます。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①地域住民の居場所づくり</li> <li>②サークル活動の助成</li> <li>③地域関係機関との連携強化による地域力向上への寄与             <ol style="list-style-type: none"> <li>①については、3Fロビーを開放し、憩いあるいは気軽に楽しめる交流の場として提供し、囲碁や将棋等の遊戯道具の貸出を行い、地域住民のふれあいにも一役買っています。</li> <li>②については、団体登録の推進や定期的な更新手続きを行うとともに、インターネットやチラシによるサークルの活動内容を広報するなど支援を行っています。</li> <li>③については、地区社会福祉協議会、南スポーツセンター、大岡地域ケアプラザ、地域の教育機関、放送大学との連携により、地域力向上の一翼を担うよう、努めています。また、地域ケアプラザが主体に取り組む包括版地域ケア会議に参加し、高齢者が住み慣れた地域で暮らし続けるために、地区センターにどのような役割があるかを検討しています。</li> </ol> </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>資料:包括地域ケア会議実施報告書、第33回本大岡地区社会福祉協議会定期総会議事録、連絡書、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>下記行事の開催に大会議室を提供した点。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・横浜市大岡地域ケアプラザが実施主体の包括版地域ケア会議(H30.5.23)。</li> <li>・南区社会福祉協議会との共催で、減災行動のススム(H30.5.30)の講座や歌って楽しい健康体操(H30.9.21)の行事。</li> <li>・本大岡地区三団体協議会主催のシリーズ「老い支度講座」の「消費者被害講座」に南警察署がオレオレ詐欺防止PRのため参加する際に主催者と調整。</li> </ul> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成27年度事業計画書2頁の「地域特性・地域ニーズ」に関し、福祉目的を共有する「大岡健康プラザ」を形成して本業とともに近隣やケアプラザへの部屋の提供や講演会の開催を支援した。今後も中核として市民福祉の実現に寄与すること望む。</li> <li>・最寄りの横浜国立大留学生会館の学生やその家族に、当館を始め大岡健康プラザの利用によって健康と憩いの時間をもち、加えて未来の友好の絆の一助になるように来館を勧誘するとよい。</li> </ul>