

横浜市指定管理者第三者評価制度

東戸塚地区センター
評価シート

評価機関名：株式会社中央総合研究所

平成30年11月

目次

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

評価結果の総括

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

| | 指定管理者 記述(400字以内) | 評価機関 記述(400字以内) |
|--------------------|--|---|
| I ・地域及び地域住民との連携 | <p>①東戸塚地区連合町内会との連携 会議に出席しセンターだよりの回覧・掲出依頼、情報交換を行っています。また、連合町内会主催高齢者お食事会に出席し交流を深めています。</p> <p>②東戸塚・川上地区子育て支援連絡会への参加 横浜市川上保育園等の子育て支援関係14団体で構成する連絡会で事業連携等を行っています。</p> <p>③東戸塚駅周辺混乱防止対策連絡協議会への参加 災害時の東戸塚駅周辺の混乱防止を図るため、連絡協議会に参加し訓練や情報共有等を行っています。</p> <p>④青少年指導員等との協働 親子を対象とする「夏休み親子デイキャンプ」等を青少年指導員等と協働で行っています。</p> <p>⑤小学校はまっ子スクールとの連携 夏休み時に体育室を卓球等でご利用いただいています。</p> <p>⑥小学校社会科見学、中学校職業体験への協力 現在8校に対応しています。</p> <p>⑦地区センターまつりの開催 6地区連合町内会、4近隣施設等と協働で開催しています。</p> | <p>協定書で定める管理運営については申し分なく実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当地区の特徴として、マンションが多く、老若男女が集い、「区民の自主的な活動」が盛んであることから、それらの利用施設としての機能を当館が担っています。「自主事業」において地域の方を講師に招くなど、地域との積極的な交流を図っています。 ・大学や専門学校といった教育機関も多く、「地域施設の交流・連携」も活発です。 ・「子育て支援事業」について、地域10団体と連携し、川上保育園との共催出前保育事業「ウナシー子育て隊」、「子育て支援拠点ととの芽」や「NPO法人こどもと未来」と連携してママ向けの講座を行うなど、力を入れています。 ・近隣の子供が増えつつある中、「子供たちの放課後の居場所づくり」に力を入れ、「はまっ子ふれあいスクール」とも連携しています。 |
| II ・利用者サービスの向上 | <p>①利用者の声の把握 意見箱の設置や利用者アンケートにより広く利用者の意見・苦情等を把握し施設運営や事業企画に反映させています。</p> <p>②インターネット環境の整備 各部屋や図書コーナー等のインターネット環境を整備しインターネットをご利用いただいています。</p> <p>③高速・低料金のカラー印刷機の導入 自治会等の資料作成にご利用いただいています。</p> <p>④子どもの(放課後の)居場所づくり 体育室個人利用時間枠内での「子ども(家族)専用時間帯の創設」や「グループ室での自習室設置」「娯楽コーナー内の談話スペース設置」「図書コーナー等での椅子の増設」等、子どもからシニアのためのやさしい居場所づくりを進めています。</p> <p>⑤図書案内表示のカラー立体化 図書表示をカラー・立体化し、子どもからシニアまでわかりやすい表示にしています。</p> <p>⑥自主事業の追加開催 人気が高い健康体操等を追加開催し、多くの方に参加いただいています。</p> | <p>協定書で定める管理運営については申し分なく実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・館内のわかりやすい場所に「利用者の声コーナー」を設け、利用者の意見やアイデアを常時受け付けるとともに、要望等に対する対策結果や回答を丁寧に掲示し、利用者とのきめ細やかな対話を実施しています。 ・特に、「子どもの居場所づくり」には腐心されており、娯楽コーナーの利用者に対し子どもが集ってくる時間に場所空けの協力依頼をしたり、子ども向けに「自習室」を新設するなど、様々な改善努力を行っています。 ・人気の体育室についても、申込方法の改良や子ども専用時間帯を新設するなど、公平な施設利用への改善を実施しています。 ・他の施設が併設されていることから様々な利用者が訪れるため、より快適に過ごせるような館内の運営を心がけるなど、多くの利用者にとって快適な施設のあり方を目指しています。 |
| III ・施設・設備の維持管理 | <p>①設備管理点検・定期清掃 戸塚地域療育センター等との3施設合築施設であることから、給排水・空調設備等の維持管理点検及び定期清掃について戸塚地域療育センターが一括業者委託し、実施しています。委託内容等については、随時3施設連絡調整会にて確認し、的確かつ効率的に行っています。</p> <p>②日常管理・点検 開館前から閉館時にかけて毎日5回、職員・スタッフが館内外の巡回点検を行っています。 設備や什器等に破損等が確認された場合、即時に修繕等の対策を講じ、利用者の安全・衛生確保に努めるとともに、施設の長寿命化を図っています。 センターで解決できない大規模修繕については、区への要望や市への長寿命化工事の要望を行っています。</p> <p>③日常清掃等 日常清掃は毎日作業スタッフが行っています。 また、スタッフの巡回点検時に必要に応じて清掃し、施設の衛生・快適な環境を維持しています。</p> | <p>協定書で定める管理運営については申し分なく実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・設備の整備は行き届いており、館内もゴミ一つ落ちていない清掃の行き届いた状態が保たれています。 ・施設自体の老朽化が進行していることから、子ども向けのプレイルーム内のカーペットの辺をテープで保護し転倒防止を図るなどの自主的な改善を実施しています。 ・また、調理室に、そばアレルギーの方向けの注意書きを掲示したり、安全性を損ねる懸念があった紫外線ライトを撤去するなど、利用者の安全面と衛生面に配慮した積極的な改善を心がけています。 ・老朽化対策に伴うニーズ対応費負担や3施設合築施設による水道光熱費負担などに対し、解決の道を模索することで、図書の購入やバドミントンネット等の修繕など、子どもや高齢者が利用する施設として必要な対策が実現できるよう、努力を継続しています。 |

| | 指定管理者 記述(400字以内) | 評価機関 記述(400字以内) |
|---------------|--|---|
| IV 緊急時対応 | <p>①緊急時対応マニュアル等の整備 危機管理マニュアルや災害対応マニュアル等を整備・配置し、職員・スタッフで情報共有して、日頃から防火・防災・防犯その他の緊急時の対応に備えています。</p> <p>②3施設合同消防訓練等の実施 合築3施設合同の消防訓練を年2回実施するとともに、自衛消防組織として職員・スタッフの役割分担を明確化し、防火防災意識を高め、対応力強化に努めています。 また、各部屋に避難経路図を掲示するとともに避難路に物品等がないことを点検しています。</p> <p>③事故防止対策研修 地区センター事事故事例・ヒヤリハット集を回覧し情報共有することで事故の未然防止を図っています。</p> <p>④安全対策 職員・スタッフの目の届かない所に防犯カメラを7台設置し、利用者に周知して防犯を図っています。</p> <p>⑤災害時協定 戸塚区と災害時等における施設利用の協力協定を締結し地域の減災力向上に努めています。</p> | <p>協定書で定める管理運営については申し分なく実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・緊急時マニュアル等に加えて、「事事故事例及びヒヤリハット」という独自資料を作成し、スタッフ全員で情報を共有して、日常的な事故防止に邁進しています。 ・戸塚消防署実施の「普通救命講習」を全スタッフが受講し修了証を獲得するなど、積極的な緊急時対応力の強化に励んでいます。 ・3施設合築施設という特性を考慮し、合同での消防訓練を年2回実施するなど、より実践的な対応力の醸成を意識して取り組んでいます。 ・また、地域における重要な施設であることから、水や毛布、ビスケツト、簡易トイレなど、災害時に必要な備えを確実に行っていきます。 |
| V 組織運営及び体制 | <p>①情報共有 協会で館長会(毎月)及び副館長会(年4回)を開催し協会全体の情報共有をするとともに、年6回のスタッフミーティングや随時の情報回覧等により当館の運営に必要な情報を職員・スタッフで共有しています。また、日報の記入回覧により日常的に情報共有を図っています。</p> <p>②職員配置体制 職員は開館時間30分前(スタッフは15分前)から始業し開館前点検・準備等を行い、閉館時には終業業務のため閉館後15分までの勤務としています。 また、日祝日及び火木曜日の午後は体育室の個人利用が多いため、部屋の利用受付・点検や図書貸出業務に支障がないように、通常はスタッフ2名配置のところを3名配置として業務を行っています。</p> <p>③臨時体制 年明けの部屋利用申込み、図書貸出業務等の混雑が予想される場合や自主事業の補助対応等が必要な場合のスタッフの増員配置など柔軟なシフト変更を行い業務を行っています。</p> | <p>協定書で定める管理運営については申し分なく実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「こんにちは！」と笑顔での声掛けが徹底されており、利用者にとって気持ちの良い組織体制が構築できています。 ・施設の混雑度などに応じてスタッフの増員を行うなど、利用者の利便性向上や安全性確保のための臨機応変な対応を実施しています。 ・各研修への全スタッフ参加や、日常的なスタッフ全員での情報共有など、施設一丸となった資質向上の取り組みがなされています。 ・特に「事事故事例及びヒヤリハット」などの資料作成、「普通救命講習」の全スタッフ受講など、独自の積極的な工夫が評価できます。 ・個人情報や経理などの情報管理についても、二重三重の対策が施され、安全性が確保されています。 ・経費削減についても、利用者サービスの向上と安全性等の確保へ予算配分できるよう、意識して取り組んでいます。 |
| VI その他 | <p>①地区センター駐車場利用方法の改善 地区センター駐車場の慢性的満車状態を解消し、車でないと来館できない方の利用を進めるとともに、より円滑に利用者の方々の駐車を可能とするために、身障者用駐車スペースの新設や利用者範囲の明確化、原則3時間までの駐車時間の設定等の改善を行いました。</p> <p>②団体用ロッカー等の貸出制度の創設 地区センターで活動する団体が使用物品を保管できるようにするため、横浜市から「行政財産目的外使用許可」を取得するとともに「東戸塚地区センターロッカー及び倉庫利用規則」を制定し、団体用ロッカー等の貸出制度を創設しました。</p> <p>③団体用チラシラック等の設置による利用者への団体事業情報等の提供 広域的活動団体のイベント情報や当センター利用団体の会員募集情報等をチラシラックや掲示板等に配架・掲示できるようにし、広く利用者の方々に情報を提供しています。</p> | <p>施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者サービス向上のため、駐車場利用方法の改善、団体用ロッカー等の貸出制度の創設等のほか、娯楽コーナーや体育館の公平利用促進に向けたルール改正、体育室舞台利用枠の設定など、様々な積極的改善の取り組みを実施しています。 ・3施設合築施設という特性の中、利用者の安全性確保等に対する連携体制の構築を図るとともに、水道光熱費の負担応分などの課題に対し、積極的な解決への活動を実行しています。 ・事業計画書・事業報告書・第三者評価のみならず、地区センター委員会と利用者会議の議事録、アンケート結果などもすべて当施設のホームページにて公開しています。 ・また、横浜市の「3R夢」推進事業に積極的に協力するなど、地域の重要施設としての認識を持った施設運営を心がけています。 |

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

| 指定管理者 記述 | 評価機関 記述 |
|---|--|
| <p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①東戸塚地区連合町内会との連携 会議に毎月出席しセンターだよりの回覧依頼、情報交換等を行っています。また、高齢者お食事会(年4回)に出席し交流しています。</p> <p>②東戸塚・川上地区子育て支援連絡会への参加 川上保育園等の子育て支援関係14団体で構成する連絡会(年4回)で事業連携等を行っています。</p> <p>③東戸塚駅周辺混乱防止対策連絡協議会への参加 災害時の東戸塚駅周辺の混乱防止を図るため、関係機関等により構成する協議会で訓練や情報共有を行っています。</p> <p>④青少年指導員等との協働 適宜調整し「夏休み親子デイキャンプ」等を協働で行っています。</p> <p>⑤小中学校との連携 適宜調整し夏休み時のはまっ子スクールに体育室を提供しています。また、依頼を受け小学校2校の社会科見学、中学校6校の職業体験を受け入れています。</p> <p>⑥地区センターまつりの開催 6連合町内会等で構成する実行委員会で協議し協働で開催しています。</p> | <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(「東戸塚地区連合町内会議事録」、ホームページ)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・東戸塚・川上地区子育て支援連絡会、東戸塚駅周辺混乱防止対策連絡協議会、青少年指導員・スポーツ推進委員、小学校、中学校など、地域及び地域住民と積極的な連携を図っています。</p> <p>・その結果、利用者の利便性向上に向けた改善が多数行われるとともに、これまで土日で実施してきた「地区センターまつり」を日曜日はほとんど来場者がいないことに鑑みて土曜日1日に集中化して実施するなど、実体に即した改良が実現されています。</p> |

(2) 地区センター委員会等

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

※議事録により確認する。

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない | <input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない |
| 評価機関 記述 | |
| <p><開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>地区センター委員会の事務局機能を担い、利用者の要望反映等に対して積極的な取り組みを行っています。</p> | |

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当 | <input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当 |
| 評価機関 記述 | |
| <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(「地区センター委員会議事録」、「課題管理表」、ホームページ)、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)> 地区センター委員会等で認識された諸課題について、独自の課題管理表を作成し、発生した課題を漏れなく集約して管理する体制ができています。 | |

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)> 資料(「課題管理表」、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)> 独自の課題管理表を作成し、それぞれの課題に対する対応策実施状況のチェックを行う工夫がなされています。また、市や区への連絡・相談も適宜行いながら課題解決を行っています。 今年度の具体例の一つとして、音や声を出す団体から「グループ室」の利用要望があり、区に相談して利用可能にしました。 | |

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

| 評価機関 記述 |
|--|
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 地区センター委員会と利用者会議の議事録、利用者アンケートの結果は、館内配置だけでなく、当施設のホームページでも公開し、地域との情報共有を図っています。 また、デパート等への働きかけにより、駅周辺でも「地区センターだより」が配布可能となり、当施設のさらなる周知が実現するなど、関係機関等に留まらない幅広い地域との連携が行われています。 <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)> |

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)> 平成29年度から年2回の利用者会議開催を行い、利用者との接点を増加させる努力を行っています。 | |

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)> 資料(「利用者会議議事録」、「課題管理表」、ホームページ)、ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者会議で認識された諸課題について、独自の課題管理表を作成し、発生した課題を漏れなく集約して管理する体制ができています。 | |

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当 | <input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当 |
| 評価機関 記述 | |
| <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(「課題管理表」、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)> 独自の課題管理表を作成し、それぞれの課題に対する対応策実施状況のチェックを行う工夫がなされています。 今年度の具体例の一つとして、「体育室」が集団的利用により占有され新規利用者や小中高生の利用阻害が見受けられていた問題が抽出され、区やセンター委員会に相談した上で、ルール変更を事前告知して協力を仰ぐ方法で利用者にも配慮しつつ、申込方法の改善や子供・ファミリー専用時間帯の新設などで改善しました。 | |

(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)> 時期： 1月～2月の1か月間 規模： 印刷500部、回収251部 <実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 地区センター委員会の要望を受けて、アンケート項目に来館者の属性を追加するなど、随時改良を行っています。 | |

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)> 資料(「アンケート実施結果分析」、「課題管理表」、ホームページ)、ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者アンケートは、利用者層、利用者の当施設までの距離といったきめ細やかな要素についても分析し、統計化、グラフ化、自由記入文の記録を実施しています。 その上で、独自作成の課題管理表に発生した課題を漏れなく集約し、管理する体制ができています。 | |

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がっているかどうかを確認する。

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当 | <input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当 |
| 評価機関 記述 | |
| <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(「課題管理表」、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)> 独自の課題管理表を作成し、それぞれの課題に対する対応策実施状況のチェックを行う工夫がなされています。 今年度の具体例として、駐車場の駐車時間上限設定、団体用ロッカー貸出制度の新設などの改善を行いました。 | |

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 | |
| <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(「閲覧用利用者アンケート」、ホームページ)、ヒアリング <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></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)> 館内の目立つ場所に「利用者の声」コーナーを設け、気軽に投稿できるようにするとともに、アンケート結果に加えて、発生した要望と対策結果や回答を丁寧に掲示し、利用者との密なコミュニケーションを図っています。 利用者アンケートの結果については、当施設のホームページでも公開し、より多くの利用者にご覧いただけるよう配慮しています。</p> | |

(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 | |
| <p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>館内の目立つ場所に「利用者の声」コーナーを設け、意見・苦情の投稿方法をわかりやすく提供しています。 また、当施設のホームページでも意見・苦情の受付方法を案内しています。</p> | |

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

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 設置している | <input checked="" type="checkbox"/> 設置している |
| <input type="checkbox"/> 設置していない | <input type="checkbox"/> 設置していない |
| 評価機関 記述 | |
| <p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)> 施設内の図書コーナー前に「利用者の声」コーナーを設置しています。 また、当施設のホームページでも案内しています。</p> <p><設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 館内の目立つ場所に「利用者の声」コーナーを設け、利用者が気軽に意見や苦情を投稿できるように工夫しています。 また、当施設のホームページでも意見・苦情の受付をPRし、幅広い利用者の声の収集を図っています。</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><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(「ご利用者さまの声」綴り、「苦情対応マニュアル」)、ヒアリング</p> <p><仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 研修資料をスタッフ各自が所持することで、常に最新の利用者対応手順が徹底されています。</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><周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 「苦情等解決要領」、「苦情等の解決体制・手順」を館内に掲示し仕組みを周知しています。 また、当施設のホームページでも案内しています。</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 館内の目立つ場所に「利用者の声」コーナーを設け、苦情解決の仕組みや実際の状況をわかりやすく提供しており、積極的な利用者への情報提供が行われています。ホームページも積極的に活用しています。</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 type="checkbox"/> 記録していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない | <input checked="" type="checkbox"/> 記録している <input type="checkbox"/> 記録していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない |
| 評価機関 記述 | |
| <記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |
| 寄せられた苦情等については、「ご利用者さまの声」という綴りに漏れなく記録されています。 さらに、対応すべき事項について、独自作成の「課題管理表」に転記して、他の課題とともに集約し、対応進捗管理を徹底しています。 | |

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない | <input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない |
| 評価機関 記述 | |
| <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(「ご利用者さまの声」綴り、「課題管理表」)、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)> | |
| 独自の課題管理表を作成し、それぞれの課題に対する対応策実施状況のチェックを行う工夫がなされています。 今年度の具体例の一つとして、2階の窓から1階の体育室が丸見えで、女性のヨガ教室などの際に利用者の不安が生じていたことから、窓の下半分にシールを貼り1階が見えないように改善しました。 | |

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない | <input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない |
| 評価機関 記述 | |
| <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(利用者の声コーナー)、資料(ホームページ)、ヒアリング | |
| <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |
| 館内の利用者の目にとまりやすい場所に「利用者の声」コーナーを設け、寄せられた苦情に対する丁寧な回答を記述し掲示しており、多くの利用者の納得感や安心感の醸成につながっています。 また、個人情報が出ないよう細心の注意が払われています。 | |

(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><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①地区センター利用案内等の配架 「利用案内(一般・子ども向け)」「図書コーナー利用案内」「体育室個人利用方法」「体育室利用区分表」「地区センターだより」等の施設利用に関するチラシ類を受付カウンターに配架しています。 また、「利用者からの声」「サークル団体情報」ファイル等を受付近傍に配置し、利用者の方に直接手に取っていただけるようにしています。</p> <p>②地区センターだよりの発行 地区センターだよりを毎月約1,500部発行し、周辺の6連合町内会及び高層マンション管理組合群を通じて回覧・掲示するとともに、戸塚区役所3階情報コーナーに配架して事業案内を広く展開しています。</p> <p>③HP等の開設・更新 HPやブログを開設、更新し、利用・事業案内、各部屋の利用状況等の最新情報を提供するとともに、メルマガでタイムリーな情報を発信しています。</p> <p>④広報よこはま戸塚区版への掲載 毎月事業案内を掲載しています。</p> | <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(館内)、資料(「利用案内」、「地区センターだより」、「広報よこはま」、HP)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・館内掲示による周知はもとより、独自の「地区センターだより」を作成して地域各所に配布することで、広範囲への情報提供を行っています。 ・また、日常的なホームページの更新が行われており、利用案内をはじめとする充実した情報が提供されています。</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><備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「子どもの居場所づくり」にも力を入れている中、「子ども向けの利用案内」を別途作成しています。ひらがな表記を付記することで、子どもにもわかりやすく案内され、トラブル防止等への注意喚起がなされています。</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)> | |
| 利用者がいつでも自由に閲覧できるよう、常時館内のラックに設置されています。 | |

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)> 現場確認(館内受付)、資料(「利用案内」、ホームページ)、ヒアリング | |
| <行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 抽選制による方法で公平性を担保するとともに、応募者全員に抽選結果を通知するなど、利用者視点に立った丁寧な対応を行っています。 また、ミスやエラーを防止するための改善についても意識的に取り組んでおり、電話の代わりにホームページでの申込ができるよう検討を進めています。 | |

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

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない | <input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない |
| 評価機関 記述 | |
| <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(「スタッフミーティング議事録」、「研修計画」、「個人別勤務報告書」)、ヒアリング | |
| <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |
| スタッフ全員の受講が確実に行われています。 | |

(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 | |
| <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(「事業計画書」、「自主事業報告書」)、ヒアリング <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)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 子ども向けから高齢者向けまで幅広い事業が行われています。 また、地域の会合出席時に要望を収集したり、地域団体との協働による講座を開催したりと、地域や利用者の要望に則した自主事業の提供となるよう工夫しています。 | |

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 | |
| <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)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 事業計画書のとおり事業が実施されています。 また、自主事業からサークルが生まれる流れが恒常化しており、昨年度は4団体が創出されるなど、地域に根差した事業が展開されています。 | |

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている | <input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている |
| <input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない | <input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない |
| <input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設) | <input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設) |
| 評価機関 記述 | |
| <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(図書コーナー)、資料(「読みたい本のリクエスト記入票」、「図書購入予定」)、ヒアリング</p> <p><利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> | |
| <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 図書コーナーのわかりやすい場所に「読みたい本のリクエスト記入票」が設置されており、利用者が希望を出しやすい工夫がなされています。入荷した本は「今月の新着本」として掲示され、利用者に案内されています。 また、「私のおすすめ本紹介コーナー」という、読者の感想等を募集して掲示される独自の仕組みがあり、利用者同士の相互コミュニケーションの活性化に一役買っています。</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><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①地区センター利用案内等の配架 利用案内等を配架し利用者の方が自由にお持ちいただけるようにしています。</p> <p>②HPでのわかりやすい案内 HPに「利用案内」「講座・イベント情報」「図書コーナー案内」「センターだより」等を掲載し、必要な情報が簡単に得られるようにしています。</p> <p>③地区センターだよりの発行 毎月約1,500部発行し周辺の6連合町内会及び高層マンション管理組合等を通じて回覧・掲示するとともに、区役所3階情報コーナー等に配架し事業案内を広く展開しています。</p> <p>④広報よこはまへの事業案内掲載 毎月事業案内を掲載しています。</p> <p>⑤自主事業等ポスター・チラシの作成・掲示 ポスターやチラシを作成し館内及び近隣のとつか区民活動センター等に掲示・配架しています。</p> <p>⑥団体用チラシラック等の設置 団体用チラシラックや掲示板を設けるとともに、団体情報ファイルを設置し団体活動PRの支援を行っています</p> | <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(団体用チラシラック)、資料(「地区センターだより」、「広報よこはま」、HP)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・独自に「地区センターだより」を作成・発行しており、地域各所への広報が徹底されています。最近では、デパート等への働きかけにより、駅周辺でも「地区センターだより」が配布可能となるなど、さらなる施設の周知のための努力が継続されています。 ・ホームページにも力を入れており、常に最新情報が提供されています。 ・区の広報紙でも案内されており、広域PRが実施されています。 |

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

| 指定管理者 記述 | 評価機関 記述 |
|--|---|
| <p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①親しみやすい雰囲気作り 来館時や退館時の挨拶は笑顔で声掛けし、親しみやすい雰囲気作りに努めています。</p> <p>②傾聴の姿勢 電話対応では施設名と氏名を名乗り、まずは相手の話を傾聴して何を求めているかを判断し、わかりやすい言葉で的確に回答できるようにしています。</p> <p>③カウンターでの対応 受付カウンター前でお待ちの方に対応する際は、「お待たせしました」と声を掛けてから用件をお伺いするなど、丁寧な対応を心掛けています。</p> <p>④ユニフォームの着用 館長以下、職員・スタッフは統一したユニフォームを着用し、大きな文字で表記した名札をつけ、地区センター職員・スタッフとして責任を持って業務を行っています。</p> <p>⑤日々の研鑽 毎年、全職員・スタッフが協会全体で実施する接遇研修に参加するとともに、日常的に日頃の行いを振り返り、より良い対応ができるよう努めています。</p> | <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「職員接遇行動指針」、「接遇ハンドブック」に準拠した運用が徹底されています。結果、明るい第一声でお迎えするなど、利用者にとって気持ちのよいサービスの提供が実施されています。</p> <p>・また、多忙時にはスタッフを増員して臨むなど、利用者サービスを損なわないための工夫が常になされています。</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><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>①利用者会議及び利用者の声 利用者会議及び利用者の声は、利用者の方のご意見、ご要望等を直接お聞きできる場であり、また、利用者の方に運営等に関する地区センターの考え方を知っていただく場として重要であると考えています。いただいたご意見・ご要望等については今後も可能な限り対応していきます。</p> <p>②利用者アンケート アンケートは利用者の満足度や要望を知る重要なツールです。今後も自主事業、部屋予約方法等、重点テーマに絞ってアンケート調査を行い、意見や要望等を抽出し、今後のセンター運営や新たなサービス展開に生かしていきます。</p> <p>③利用実績の分析等 部屋の利用実績から、利用者の年代、利用時間帯、稼働率等を分析し、予約集中の解消や、稼働率の向上策の検討に活用しており、また、トレーニングコーナー等、新たな利用スペースの創設等に活用しています。今後も利用実績の分析を行い、新たなサービス展開につなげていきます。</p> | <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・利用者サービスの向上に対する意識が大変強く、地区センター委員会、利用者会議、利用者アンケート、利用者の声、といった複数の場面で収集された全データから改善すべき事項を集約して、「課題管理表」という独自の資料に整理し、対策の確実な実行と進捗管理を行っています。</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)>

館内入り口の目にとまりやすい場所に「デジタルサイネージ」を設置して、各施設の空き状況が一目でわかるようにするなど、利用者視点に立った種々の改善が実施されています。

<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)>

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)> | |
| 施設自体の老朽化が進行している中、利用者の安全性と快適性を第一に考慮した建物・設備の管理がなされています。 | |

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)> | |
| 定期的な清掃に加えて、清潔さの保持に常時配慮しており、館内はゴミ一つ落ちていない清掃の行き届いた状態が保たれています。 | |

(2) 備品管理業務

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> ある | <input checked="" type="checkbox"/> ある |
| <input type="checkbox"/> ない | <input type="checkbox"/> ない |
| 評価機関 記述 | |
| <p><(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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>適切な台帳管理が実施されています。</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><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ピアノ、ワゴンカラオケ、自動裁断機、木製書架、照明付き閲覧テーブルの5点を選び存在を確認しました。いずれも良好に整備されている状況が確認されました。</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><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>安全性に関わる損傷等の修繕はもとより、子ども向けのプレイルーム内のカーペットの辺をテープで保護し転倒防止を図る、安全性を損ねる懸念があった紫外線ライトを撤去するなど、利用者の安全面と衛生面に配慮した積極的な改善が実施されています。</p> | |

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない | <input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない |
| 評価機関 記述 | |
| <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |
| 外部の廃棄物置き場を施設管理することで、利用者の安全性を確保するとともに、カラスや犬などによるゴミ散乱の予防が徹底されています。 | |

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない | <input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない |
| 評価機関 記述 | |
| <適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |
| 適切な分別が実施されています。 | |

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

| 指定管理者 記述 | 評価機関 記述 |
|---|--|
| <p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①定期点検・清掃等 安全で衛生的にご利用いただくために、設備等の定期点検、定期清掃及び衛生害虫等防除作業は業者委託で実施し、施設内外の日常点検、清掃は、職員・スタッフが毎日巡回実施しています。</p> <p>②設備等の故障事案への初動対応 設備等に故障等が生じた場合、職員が直ぐに現場を確認し、「注意」「使用不可」の貼付等、迅速な利用者へ周知を初動対応として行い、業者委託等により修繕しています。</p> <p>③トイレ入り口の転倒防止対策 トイレ入り口に構造的な段差があることから、転倒防止等安全対策としてドア及び床面に注意喚起の表示をしています。</p> <p>④ウォーターサーバーの設置 給水管の劣化破断による1階ウォータークーラー使用不能事案への対応として「汲み置き型ウォーターサーバー」に変更し、より安全で衛生的な冷水をご利用いただけるようにしています。</p> | <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(館内)、資料(「清掃チェック表」、「清掃点検表」、「病虫害防除作業報告書」)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・ゴミのない館内や清潔な各施設の維持ができていますほか、トイレ入り口や子ども向けプレイルーム内の転倒防止対策、2F常設の掃除機を衝立で目隠しして美観に配慮するなど、利用者の安全や利便に配慮した能動的な改善が行われています。</p> <p>・また、ウォーターサーバーの設置など、利用者の要望に基づく改良が常日頃から実施されています。</p> |

(5) 施設・設備の維持管理全般 (その他)

| 評価機関 記述 |
|---|
| <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>施設自体の老朽化に伴い、雨漏り、給排水配管破裂・水漏れ、空調機の騒音などが発生しており、指定管理者の域を超えた修繕が必要な状況にある中において、利用者の安全性と利便性に配慮した数々の自主的な改善が検討され実行されています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> |

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)> | |
| 連絡網などの情報を常に最新に更新し、緊急時への万全な体制を維持しています。 また、手順書は、図表や写真を用いるなど、新人スタッフにもわかりやすい工夫がなされています。 | |

(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)> | |
| 適切な防犯対策が実施されています。 | |

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(キーボックス)、資料(「緊急時対応マニュアル」、「鍵管理表」、「手順書」他)、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)> | |
| 保有情報の重要度に応じて3段階のセキュリティを確保しています。 また、鍵は戸塚区の防災担当者とも共有し、万への備えもできています。 | |

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)> | |
| 適切な巡回業務が実行されています。 | |

(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><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「危機管理・防災マニュアル」、「緊急時マニュアル」等を用いて、日常的に事故防止のための施設・設備チェックを実施しています。</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><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)></p> <p>年1回、独自作成の「事故事例及びヒヤリハット」集を用いて、スタッフ全員を対象とした内部研修会を行っています。</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>他の地区センターと協働で「事故事例及びヒヤリハット」集を作成し、スタッフ全員で情報共有することで、事故防止を徹底しています。資料は随時最新情報に更新されています。</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><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「危機管理・防災マニュアル」、「緊急時マニュアル」が作成され常備されているとともに、独自資料「事故事例及びヒヤリハット」集を作成し、スタッフ全員で情報共有することで、事故防止を徹底しています。資料は随時最新情報に更新されています。</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><実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>合築3施設合同で連携した訓練を実施することで、より現実性の高い災害時避難ができるよう工夫しています。</p> | |

(6) 緊急時対応全般（その他）

| 評価機関 記述 |
|---|
| <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>地域における重要な施設であることから、水や毛布、ビスケット、簡易トイレなど、災害時に必要な備えを行っています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> |

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている | <input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている |
| <input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない | <input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない |
| 評価機関 記述 | |
| <p><協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>施設の混雑度などに応じてスタッフの増員を行うなど、利用者の利便性向上や安全性確保のための臨機応変な対応を実施しています。</p> | |

②協定書等のとおりに開館しているか？

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

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している | <input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している |
| <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない | <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない |
| 評価機関 記述 | |
| <p><協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>適切な開館が実行されています。</p> | |

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 公表している | <input checked="" type="checkbox"/> 公表している |
| <input type="checkbox"/> 公表していない | <input type="checkbox"/> 公表していない |
| 評価機関 記述 | |
| <p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>1F図書コーナーの「利用者の声コーナー」に、事業計画書と事業報告書のファイルを設置しています。また、当施設のホームページでも公開しています。</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>当施設のホームページ上に、「公開情報一覧」というコーナーを設けており、指定管理者のホームページに掲載されている事業計画書と事業報告書へのリンクをはじめ、地区センター委員会議事録、利用者会議議事録、利用者アンケート結果、などがワンストップで閲覧できるよう、利用者視点に立ったサービスが実施されています。</p> | |

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

① 職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

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

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 checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない | <input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない |
| 評価機関 記述 | |
| <確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(「スタッフミーティング議事録」、「研修計画」、「個人別勤務報告書」)、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)> 個人情報保護研修、接遇研修、防火防災研修、人権擁護研修をスタッフ全員を対象に行っています。 また、別途、新人スタッフ研修も実施しています。 | |
| <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)> | |
| 独自の工夫として、スタッフ全員が、戸塚消防署実施の普通救命講習会に参加して修了証を獲得しており、組織として高度な事故対応力を確保しています。 | |

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

| 指定管理者 記述 | 評価機関 記述 |
|---|---|
| <p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①研修の位置づけ 協会主催で行う研修として、職員・スタッフが接遇研修・人権研修、救命救急講習等必要な研修を受講することとし、勤務扱いとなり賃金及び交通費が支給されています。また、地区センターで行う研修として、個人情報保護に関する研修や新任スタッフ研修、防災訓練等があり、全員が参加できるよう、休館日に開催するスタッフミーティングにあわせて行っています。</p> <p>②研修の設定等 協会主催の研修では、同一内容を複数回設定することにより参加しやすく配慮しており、地区センターでは支障なく参加できるようシフト変更をするなど柔軟な対応をしています。</p> <p>③その他の研修 公共建築物の保全に関する研修等、横浜市や戸塚区役所が主催する研修について、研修内容を回覧するなど、参加を促進しています。</p> | <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(「スタッフミーティング議事録」、「研修計画」、「個人別勤務報告書」)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・交通費の支援、勤務時間としての認知など、スタッフ全員が研修に参加しやすい環境を整えています。 ・また、それぞれの研修後には、スタッフミーティング等にて研修内容に関する話し合いを行うなど、研修成果の定着・維持に努めています。</p> |

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない | <input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない |
| 評価機関 記述 | |
| <p><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(「スタッフミーティング議事録」)、ヒアリング</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>各研修後、スタッフミーティングを開催し、研修内容についての疑問等についての話し合いを行うなど、情報の共有と成果の定着のための工夫がなされています。</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)> | |
| 「職員接遇行動指針」、「接遇ハンドブック」に準拠した運用が徹底されています。 | |

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スタッフミーティング 概ね2か月に1回行うスタッフミーティングで情報伝達と意見交換を行っています。意見交換では日常業務で気付いた事や業務上曖昧になっている事について全員で話し合っています。また、業務やスケジュールを全員で確認することで、統一的な施設運営ができ、資質向上・情報共有の有効な手段となっています。 | 資料(「スタッフミーティング議事録」、「ご利用者さまの声」綴り他)、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)> |
| ②業務日誌による引継ぎ・情報共有 スタッフは業務日誌に勤務中の案件等を記載するとともに業務交代時には日誌及び口頭による引継ぎを行っています。また、全員が業務日誌を回覧することで、日々の情報共有を図っています。 | <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> |
| ③利用者からの声・回答の共有 利用者からの声及び回答について、回答前に全員で回覧し、センターとしての意思の統一及び情報共有を図っています。 | ・独自に作成管理している「ご利用者さまの声」綴りや「事故事例及びヒヤリハット」集などを用いて、スタッフミーティング等による日常的な資質向上と情報共有が実施されています。 |
| ④月間予定表の活用 設備点検や自主事業等の予定を事務室月間予定表に記入し、常に全員が施設管理・運営情報を共有できるようにしています。 | ・また、職員については、「自主目標」を定め、各人が資質向上に励んでいます。 |

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない | <input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない |
| 評価機関 記述 | |
| <整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |
| 「個人情報保護関係ファイル」に集約することで、適切な整備を実施しています。 | |

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)> | |
| 館長を管理責任者とし、適切な周知が実施されています。 | |

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

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない | <input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない |
| 評価機関 記述 | |
| <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |
| 年1回、スタッフ全員を対象とした個人情報保護研修を実施しています。 | |

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)> | |
| スタッフ全員の誓約書が集められ、適切に管理されています。 | |

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)> | |
| 個人情報収集は、施設利用抽選申込と駐車場利用申込など、最小限に限っており、適切な手段で収集されています。 | |

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない | <input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない |
| 評価機関 記述 | |
| <適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |
| 施設利用抽選申込や駐車場利用申込の個人情報は、当該目的のみに使用しています。 | |

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(コンピュータ、施錠状況、シュレッダー)、資料(「個人情報保護関係ファイル」、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)> コンピュータには、パスワード管理、スクリーンセーバー、デュアルディスクによるバックアップ等が施され、必要なセキュリティが確保されています。特に、個人情報等の重要情報は、施錠管理が徹底されています。 また、駐車場利用者の連絡先情報は当日中に処分するなど、必要以上の個人情報保持を行わないように工夫しています。 | |

(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)> 経理マニュアルが随時改訂されるとともに、適切な経理管理が実施されています。 | |

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(「施設経理事務の手引き」、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)> 経理責任者と出納係の役割分担が明確になっており、適切な運用が実施されています。 | |

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(「現金日計表」、「会計帳票類」ファイル)、ヒアリング <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 当施設と指定管理者本部との経理が区部されており、適切な運用が実施されています。 | |

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)> 通信費、消耗品費、備品費の3費目について伝票の存在を確認し、適切に運用されていることを確認しました。 | |

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(金庫)、ヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |
| 通帳と印鑑を分けて保管しており、印鑑は館長が管理し明確な管理方法のもとで適切な運用が実施されています。 | |

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(「ニーズ対応費用途一覧」、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)> | |
| すべて利用者要望に基づく支出であり、適切な運用が実施されています。 | |

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><経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①大量消費消耗品の一括購入 大量に消費する消耗品(トイレトーパー)は、協会全体で一括契約し、安価に購入しています。</p> <p>②物品購入のインターネット活用 物品購入の際はインターネットを利用し、出来るだけ安価な業者から購入するように努めています。</p> <p>③適切な業者選定 施設修理や備品購入等、高額なものは相見積もりを取り、適切な業者を選定しています。</p> <p>④簡易な修繕等の実施 机のキャスター交換など簡易な修繕や草取り等は職員が行っています。</p> <p>⑤電気代の節減 特定規模電気事業者からの電力部分供給により電気代を節減しています。また、施設内の照明器具のLED化を進め電気代削減に努めています。</p> <p>⑥省エネの取組み 全ての部屋に温度計を設置しモニターしながら、室内の推奨温度を達成できるように努めています。また、中間季等、外気導入が効果的な時期には、窓開け等による自然換気を励行し、省エネに努めています。</p> | <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(「ニーズ対応費使途一覧」、「サービス向上及び経費削減努力事項報告」)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設自体の老朽化に伴い設備改修等に負担が発生している中、必要な図書購入やバドミントンネットの修繕など、利用者サービスの向上に向けた予算が捻出できるよう、日常的な経費削減努力を行っています。 ・「トイレの消音装置による水道使用量削減」、「ブックオフ等での安価な図書購入」、「こまめな消灯」などを実施しています。 ・また、利用者に対しても節電呼びかけを行うなど、協力を仰いでいます。 |

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|---|---|
| <p><input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている</p> <p><input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある</p> <p><input type="checkbox"/> 全て反映されていない</p> <p><input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い</p> | <p><input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている</p> <p><input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある</p> <p><input type="checkbox"/> 全て反映されていない</p> <p><input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い</p> |
| <p>評価機関 記述</p> | |
| <p><反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>前年度の改善計画が漏れなく今年度に反映されていることに加え、独自の「課題管理表」を作成し、課題対応の一元的な進捗管理を実施しています。</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 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」)、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)> | |
| 指摘・改善指導事項が無い状況で良好な運営が実現できている中、さらに独自の「課題管理表」を作成して自主的な改善活動を実行しています。 | |

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)> 資料(「管理運営業務点検報告書」)、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)> | |
| 地区センター委員会、利用者会議、利用者アンケート等を通じて表面化した課題等について、区の担当者に電話やメールにて頻繁に報告・相談しており、積極的な問題解決に取り組んでいます。 | |

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目標設定・自己評価シートの活用 目標設定・自己評価シートを用い、指定管理申請の内容に沿った目標を設定しています。目標については、スタッフミーティングで説明するとともに、回覧にて職員・スタッフで共有しています。 目標達成の進捗状況については、半期ごとに事務局長と面談し確認しています。また、計画未達事項については逐次、対応策を検討します。</p> <p>②時代に即応した事業展開 包括的な目標として、地域や時代のニーズ、社会的要請などに即応した多彩な事業を展開することを掲げています。 今後も、地域の活動団体との連携・協働による子育て支援や、子どもの(放課後の)居場所づくり、困難を抱えた子ども・若者への学習支援や居場所の提供、バリアフリー化、地域の防災力(減災力)への貢献等、乳幼児から高齢者までの幅広い地域住民が、誰でも気軽に、安全で快適に安心して利用できる施設の運営に重点を置いて取り組んでいきます。</p> | <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(「自己評価表」、「課題管理表」、「スタッフミーティング議事録」)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・地区センター委員会、利用者会議、利用者アンケート等を通じて表面化した課題等について、独自の「課題管理表」を作成し、課題対応の一元的な進捗管理を実施しています。 ・設定目標等については、スタッフミーティング等を通じて、スタッフ全員に周知・情報共有を行っています。 |

(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> <p>館長を中心に、スタッフ全員が一丸となった施設運営ができており、利用者サービスの向上に向けた積極的な取り組みが常時なされています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> |

VI. その他

| 指定管理者 記述 | 評価機関 記述 |
|--|---|
| <p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①人権尊重 事業運営や職員・スタッフの採用の際に人権に配慮し公平・公正に行うとともに、差別のない風通しの良い職場づくりに努めています。可能な限り施設のバリアフリー化に取り組み、誰もが気軽に不自由なく使える施設を目指しています。</p> <p>②子育て支援 区事業の子育て中の親を対象とした「あそび場・しゃべり場・ほっとタイム(週1回)」「保育・教育コンシェルジェの出張相談(年2回)」の開催に協力しています。 また、区や地区児童委員等と連携し「東戸塚・川上地区子育て支援連絡会」に参加して活動支援や、子育て支援運動「ハマハグ」協賛事業所登録による支援等、安心して子育てができる環境づくりを目指しています。</p> <p>③環境への配慮 施設の省エネに関する自己診断を毎月実施し省エネ行動を行っています。</p> <p>④情報公開 事業計画、事業報告等の情報を、配架やホームページ等で積極的に提供し運営の透明性を講じています。</p> | <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(館内全体)、資料(ホームページ他)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・横浜市の「3R夢」推進事業に積極的に協力するなど、地域の重要施設としての認識を持った事業協力の取り組みがなされています。</p> |
| <p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①合築3施設の管理 3施設合築施設であるため、常に3施設で連携し施設管理を行っています。また、安全、防犯、防災等の情報交換を行い、定期的に3施設合同防火訓練を実施しています。</p> <p>②災害時の役割 災害時の避難者や帰宅困難者の一時滞在施設として施設を提供します。平時から避難者のための飲料水やトイレパック等を備蓄しています。 ロビーに防災・区民マップを掲示し、日頃から避難場所を確認できるようにしています。</p> <p>③傷害保険の加入 館内や事業中の事故に対する傷害保険に加入し利用者等の不利益にならないよう備えています。</p> <p>④はまっ子ふれあいスクール等の活動支援 近隣小学校の「はまっ子ふれあいスクール」等への活動支援として体育室の利用等に協力しています。</p> <p>⑤協会全体で行う区民の文化・教育等支援事業 「ふれあいトリオコンサート」など、毎年、協会全体で区民の文化・教育のための公益的事業を行っています。</p> | <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(館内全体)、資料(ホームページ他)、ヒアリング</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・3施設合築施設であることに起因する各種課題に対して、他施設との継続的な解決努力を行っており、「玄関マットが点字ブロックをふさいでしまっていた点の解消」や「ガス代の適正按分化」、「水道代の適正按分化検討」など、徐々に解決が図られています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> |