

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市舞岡地区センター
評価シート

評価機関名：株式会社フィールズ

平成31年1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. 舞岡地区連合会および柏尾地区連合町内会をはじめとした各町内会・自治会長やスポーツ推進員、青少年指導員、近隣学校長を構成員とした地区センター運営委員会により、地域住民からの要望に応えるための機能や運営について、幅広くご意見をいただくようにしている。</p> <p>2. 毎年恒例の「地区センターまつり」では、運営委員や利用団体から実行委員会を組織し、各町内会等から約100名近くのボランティアに協力していただき、準備及び当日の運営に関わっていただいている。</p> <p>3. 「舞岡川鯉のぼりフェスタ」や「地域ケアプラザ祭り」、「舞岡地区連合会秋季大運動会」など地域行事に出店や運営協力など積極的に参加している。</p> <p>4. 地区センターの夏イベント「子どもフリマフェスタ」「子どもスポーツデイ」「サマースクール」などに、地域の保健活動推進員や連合子ども会の方々に関わっていただき、運営に協力していただいている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)地域及び地域住民との情報交換 ・舞岡地区センターは、地域住民の賑わいと活力を創出するため、2つの連合町内会や地域ケアプラザ等の活動と連携し、地域の情報を得たり、センターの情報を発信し、誰でも気軽に利用できる地域の拠点としています。さらにお祭り等の各種行事に出展したり、地区社協との共催活動で、現地とのつながりを深めています。</p> <p>(2)地区センター委員会等 地区センター委員会は、年3回開催、メイン行事を増やし、自主事業の参加者を毎月開催や申込みなしの講座で増やしています。登録団体は千団体を超え、地区センターまつりに850人、乳幼児発育測定会650人、親子関係では100人以上の教室が6つもあり、84の事業で249回開催、5170名の延参加人数で、地域に貢献しています。</p>
II ・ 利用者 サービス の 向上	<p>1. 施設利用において、当日に限り空いている部屋については1時間単位での申込みができるようになっており、利用者及び来館者の利便性に合わせ、短時間の施設利用が可能となっている。</p> <p>2. 地域への新たな交流及び体験の機会の提供を目的に、地区センターとしての主催事業を積極的に展開している。</p> <p>3. 地域への「健康まちづくり」の一環として、週に3回(火・木・土)無料でセンタースタッフによる「朝のストレッチ体操」を実施し、第一、第三土曜日についてはストレッチ体操後に舞岡公園へのウォーキングを行っている。</p> <p>4. 「子育て支援」への取組みとして、近隣保育園の保育士による「乳幼児発育測定会」をプレイルームにて月に1回開催している。</p> <p>4. 「よこはま3R夢プラン」および「どのようにごみを分別するのか」「どのようにごみを減らすか」を啓発する目的で、1階ロビーに「ごみ箱」を設置している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)利用者会議 ・年1回開催、体育館天井工事への理解、また地区センターまつりの案内も行っています。</p> <p>(2)利用者アンケートの実施 ・2018年8月に実施、回収枚数781枚と多い。6分野で分析、23項目に分けて、説明、理解、協力、今後検討など回答しています。</p> <p>(3)意見・苦情の受付・対応 ・窓口や口頭で直接意見や要望を聞く場合は、利用者の疑問への心情を理解し、4つの基本手法で応えるようにしています。</p> <p>(4)公正かつ公平な施設利用 ・初めての人も利用しやすいよう、1階受付での御用承りと利用案内、ホームページやブログで最新情報を発信しています。</p> <p>(5)自主事業 ・講座数の増強で地区センターを知り、利用者数が増加している。</p> <p>(6)図書の貸出し、購入及び管理 ・新刊や特集コーナーを設けるなどイベントを定期的に行ない、集客に繋げています。</p>
III ・ 施設 ・ 設備 の 維持 管理	<p>1. 定期点検は基本的に休館日又は平日の昼間等に委託業者により行われている。</p> <p>2. 日常的な施設共有部分の清掃は委託業者が入っている。その他細かな部分について、スタッフ内に組織された美化委員の計画のもとに部屋の空き時間にてスタッフがやっている。安全確認、利用者人数カウントの目的で定期的にスタッフが施設を巡回している。</p> <p>3. 施設備品等で、スタッフでできる修繕については、自分たちでするように心がけている。業者依頼まではいかない小規模修繕については、施設保守管理業務担当会社の施設巡回員により安価で修繕対応するようにしている。</p> <p>4. 施設敷地内の植栽や除草は年に2回委託業者が行っている。また地域住民からのボランティアや、老人クラブ連合等の活動による植栽や花苗などの手入れ、草刈作業及び剪定作業により、敷地内の植栽等の維持管理をしている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)協定書に基づく業務の遂行 ・就労支援施設からの派遣による部屋やトイレ、水回りの清掃もしています。</p> <p>(2)備品管理業務 ・ロビーのコピー機の横にゴミ箱を29年4月から設置しています。利用者の利便性の向上と、横浜市が取り組む「ヨコハマ3R夢」の啓発として呼びかける機会としています。</p> <p>(3)施設衛生管理業務 ・横浜市の分別ルールに沿ってゴミや枯れ木等の処理を行っています。環境・エコ・省エネ対策タスクが活動しています。</p> <p>(4)利用者視点での維持管理 ・業者による清掃は週3日です 共用スペースやトイレを実施、残りの日は職員による清掃で経費削減を図っています。</p> <p>(5)施設・設備の維持管理全般 ・当センターの開館はH10年、すでに20年たっており、不具合発生すれば直ちに対応、自動ドア、エレベーター、保安機器等規程により安全確認しています。</p>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 緊急時対応	<p>1. 「緊急時・災害時安全マニュアル」を事務所内におき、状況に応じての措置・行動をあらかじめ決めておき、すばやい対応をとれるようにしている。</p> <p>2. スタッフミーティングの際に、マニュアルの読み込み、シチュエーションに応じた行動パターン、緊急時・災害時のあり方を協議し、緊急時対応の意識を維持するようにしている。</p> <p>3. 毎年「普通救命講習会」を実施し、スタッフ全員が受講している。</p> <p>4. 利用者にも参加していただき、「避難訓練」を実施するほか、利用者のいない休館日にスタッフのみの「避難訓練」を実施している。</p> <p>5. 迅速な対応がとれるよう「スタッフ連絡体制」「緊急時連絡表」を事務所に内に完備している。</p> <p>6. スタッフが定期的(1時間毎)に施設を巡回し、防犯・清掃・危険箇所などのチェックをしている。</p> <p>7. 地下ロビー、駐車場入口及び出口の合計3箇所に防犯カメラを設置している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)緊急時対応の仕組み整備 ・「2018年度横浜YMCAスタッフ安全マニュアル」を作成し、緊急時に対応できるよう備えています。</p> <p>(2)防犯業務 ・人的警備及び機械警備の両方で警備を行っています。開館中はスタッフが定期的に巡回点検を行い、閉館中は警備業者による機械警備を行っています。</p> <p>(3)事故防止業務 ・毎日、1時間毎に「館内巡回表」を使用して巡回し、安全確認を行っています。</p> <p>(4)事故対応業務 ・スタッフ全員に普通救命講習の実施や緊急連絡表一覧を作成し緊急時の対応に備えています。</p> <p>(5)防災業務 ・年2回の休館日に実施する消防訓練や、利用者のいる時間帯にも避難訓練を行ない振り返りや見直しをしています。</p> <p>(6)緊急時対応全般 ・マニュアルは1つのファイルにまとめ、緊急時にはすぐに参照できるよう事務所の所定の場所に保管しています。</p>
V 組織運営及び体制	<p>1. 舞岡地区センターは、公益財団法人横浜YMCAが指定管理者として管理・運営しており、横浜YMCAが県内に管理運営する公の施設その他類似施設は9施設となっている。</p> <p>2. 緊急事案や重大な事案が発生した場合、指定管理者である横浜YMCA安全対策本部が戸塚区やその他の機関と連携し、対応する。</p> <p>3. 舞岡地区センターは、常勤スタッフ3名、非常勤スタッフ14名で施設の管理・運営を行っている。館長は基本的にYMCAの常勤スタッフが担う。</p> <p>4. 入替時及び施設利用抽選会時は4名、夜間は安全面を考慮し、3名のスタッフを配置している。</p> <p>5. 地域の自治会・町内会・学校長などを構成員とした「舞岡地区センター運営委員会」があり、年3回委員会を開催し、地区センターの事業運営報告をするほか、館の運営が地域住民の声を反映しているかなどのご意見をいただいている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)業務の体制 ・常時3人以上の職員が在館するシフトを組んでおり、職員交代時は勤務時間重複の職員が口頭と「連絡ノート」を使用して引継ぎを行っています。</p> <p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組 ・研修は全職員とスタッフに緊急時及び災害時対応・普通救命講習、安全研修・ホスピタリティ及び不審者対応についての研修などを行っています。</p> <p>・日常業務は各種マニュアルを活用しミーティングで手順などを確認しています。</p> <p>(3)個人情報保護・守秘義務 ・個人情報保護研修を年1回実施し、研修後は「個人情報に関する誓約書」を取り交わしています。</p> <p>・個人情報取扱いに関する管理者を定め、利用目的などを記載した書面を館内に掲示しています。</p> <p>(4)経理業務 ニーズ対応費は利用者からの要望や「利用者アンケート」、ご意見箱、日々の利用者との会話などを反映し、目的に沿った支出をしています。</p>
VI その他	<p>1. 子育て支援の取組みとして、近隣保育園の保育士の方に来ていただき、月に1回プレイルームにて、乳幼児発育測定会を開催している。</p> <p>2. 図書コーナーは、新刊紹介以外にも定期的な特集コーナーの設置や、塗り絵コーナーなどをつくる工夫をすることを通して、年間を通して図書の貸し出し及び読書活動の推進を図っている。</p> <p>3. 夏休みに、9時～4時まで小学生をお預かりし、地区センターでスポーツや工作、社会見学などのさまざまな体験の機会を提供する「サマースクール」を開催している。</p> <p>4. 地域の就労支援施設と連携し、就労支援施設が作ったパン・弁当の販売提供や、通常の清掃に加えて、就労支援施設の方による共有スペース・空き部屋の清掃作業をしていただいている。</p> <p>5. 毎年3月に被災地支援として、「東日本大震災復興支援イベント」を開催しているほか、国際協力や緊急災害支援、障がい児支援のための募金の取組みを行っている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>・YMCAのスローガンである「みつかる つながる よくなっていく」の考えのもと、豊かな自然に恵まれた環境を活かし、小学生のサマースクールや舞岡公園へのウォーキング、地区センターまつりでの舞岡野菜販売など地元資源を利用した交流を図っています。</p> <p>・戸塚区運営方針である「人と人がつながるまちづくり」の一環として、「地域に出ていこう」活動を行ない、ケアプラザ祭りのブースで本部から提供されたタイの民芸品の販売を行ない、売上金を人身売買撲滅の活動等に役立てています。また、こいのぼりフェスタや町内会の運動会のお手伝いなど区民と一緒に取り組んでいます。</p> <p>・日曜・祝日の閉館時間は横浜市地区センター条例に定めた閉館時間(午後5時)を1時間延長して午後6時の閉館とし、利用者の要望に応じています。</p>

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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> <ol style="list-style-type: none"> 舞岡地区連合会定例役員会、柏尾地区連合町内会広報部会に毎月参加し、地域についての情報交換をしている他、センターの自主事業や取組みについての情報発信をしている。 舞岡柏尾地域ケアプラザ「子育て支援者連絡会」、南舞岡小学校「ミナマイ地域学校連携協働委員会」に参加し、情報交換している。 舞岡地区社会福祉協議会などとの共催で「福祉安心講座」を年2回開催している。 柏尾地区社会福祉協議会との共催で、「まいちく みんなの食堂」を年に2回開催している。 地域の諸団体の方(町内会、利用団体等)で構成される「地区センターまつり実行委員会」を毎年組織し、地域を巻き込みながら準備を進めている。 地域から「グリーンボランティア」を募集し、敷地内の植栽や花苗の手入れをしていただいている他、地区センターまつり前には老人クラブ連合会の方に草刈などボランティアでしていただいている。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング、事業計画書、戸塚区運営方針</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>舞岡地区センターは、地域住民の賑わいと活力を創出するため、2つの連合町内会や地域ケアプラザ等の活動と連携し、地域の情報を得たり、センターの情報を発信し、誰でも気軽に利用できる地域の拠点としています。さらにお祭り等の各種行事に出展したり、地区社協との共催活動で、現地とのつながりを深めています。事業所としては、センターまつりを中心としたイベントに自主事業の増加と参加しやすい工夫をしています。</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は、町内会関係者のほか学校長等も委員に加え、年3回開催しています。行事についての理解と協力を得たり、意見を得ています。メイン行事の「センターまつり」に「舞岡うたごえ祭り」、「舞岡健康まつり」を加えたり、年間を通した自主事業では「子育て支援」「子ども・青少年交流」「健康づくり」「生涯学習」「防災・防犯」のバランスを取りながら、参加者の増加を図って交流の場を広げています。</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 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><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 地区センター委員会開催状況記録、ヒアリング</p> <p><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)></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>抽出された主な課題は次があげられました。①中高生の利用増。②体育室天井工事への対応 ③センターまつりを2日から1日としたので利用団体調整 ④子どもの居場所づくり ⑤駐車場の早めの退出による利用 なお、検討段階で娯楽コーナーを展示だけから体験コーナーを設ける。</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><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)> 自主事業計画書・報告書 ヒアリング</p> <p><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)></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>申込みなしで誰もが参加できる自主事業に加え、これまでの地区センターまつりの取組をいくつかの行事に年間を通して分散して行なうことで参加人数を増やしています。こども・青少年交流もサマースクールのほか工作教室の複数回開催、こども向けクッキングは年4回開催して食育に繋げています。体育室天井工事中は玄関前の広場の代替え利用を提案、駐車場利用の速やかな退場関係は利用者にも協力をお願いしています。</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><評価で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>登録団体はあらゆる分野から千団体を超え、この協力と連携で参加人数は多い。地区センターまつりに850人、うたごえ祭りの200人、さんま祭りの350人、乳幼児発育測定会650人参加のように、年間を通して開催回数を増やして親子関係で100人以上の教室が6つもあり、84の事業で249回開催、5170名の延参加人数で、企画力とち密な運営力が地域に貢献しています。</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>

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 checked="" type="checkbox"/> 開催している
<input type="checkbox"/> 開催していない	<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>利用者会議は年1回開催しています。運営内容を利用者理解してもらえるよう、体育館天井工事の進捗や代替えの他室の利用、前庭の活用を相談したりしています。地区センターまつりの案内も行なっています。利用後の部屋の清掃、ゴミの分別の扱いについて協力を依頼しています。</p>	

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 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><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>利用者会議ファイルと記録 ヒアリング</p>	
<p><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)></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>体育館天井工事中は、前庭での利用可能な競技の検討、個人利用者は自主事業への参加についての話題を出しています。地区センターまつりの案内では、体験型ステージの利用と販売ブースの共用について話し合っています。体育館のステージの情報を前庭で音による配信などの試行を行なっています。</p>	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、センターまつり振り返りまとめ <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)> 体育館天井工事への対応として、体育館で行っていた自主事業を会議室等で開催するなどし、地区センターまつりでの課題は実行委員会で評価しています。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 2018年8月、アンケート781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)> サービスの現状や利用者ニーズ、時代の変化を確認するために、2018年8月利用者アンケートを実施した。回答は65歳以上が半数以上、団体利用が3/4、個人利用は体育室が多いとの特徴が出ています。	

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 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
特に課題がない	特に課題がない
非該当	非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> アンケートに寄せられた意見 利用者アンケート集計結果 <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)>	
回収枚数781枚から、意見・要望を①施設の設備、備品について ②今後のサービスとして希望すること ③今後希望される講座・イベントなど④コーヒー販売について ⑤舞岡地区センターに関するご意見など ⑥スタッフ対応についてに個別整理しています。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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)> 2018年 利用者アンケートに寄せられた意見 <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)>	
ご意見・ご要望のセンターからの回答として23項目にわけて、お願い、説明、ご理解ご協力、今後検討、など具体的に回答しています。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 入口掲示板、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)>	
アンケート結果は公表しています。開館して20年の老朽化対応、利用予約、駐車場利用者の速やかな退場など個別の説明や具体化をしています。重要課題としてはインターネット予約、料金の支払い方法を整理しています。	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>ご意見箱が受付横のコピー機の後ろにあり、そっと投稿できるようになっています。</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)></p> <p>窓口や口頭で直接意見や要望を聞く場合は、利用者の疑問への心情を理解し、まず聞くことから始め、事実を確認し、窓口で対応することになっています。</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)></p> <p>取り扱い手順、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)></p> <p>苦情・要望があると、まずスタッフが対応、職員・館長へ報告し対応しています。市区や事業所本部へのものは館長が対応することになっています。解決の4つの基本手法として、①心情の理解として聴く事 ②事実の確認 ③代替えをも配慮した解決策 ④お詫びと感謝、を徹底しています。</p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>仕組みと責任者は館長であることを周知しています。</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)></p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している <input type="checkbox"/> 記録していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している <input type="checkbox"/> 記録していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 苦情対応報告、研修記録、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)>	
29年度に発生した事例の対応状況を確認しました。体育室の個人利用の処理方法についても心情は理解されるが、抽選の公平性を理解してもらっています。	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input 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)> 苦情対応状況報告	
<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><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. 1階受付カウンター正面に利用案内を置き、はじめて利用する方にもすぐに案内できるように努めている。</p> <p>2. 舞岡地区センターのホームページでの施設利用案内、自主事業案内などの情報発信をしている。</p> <p>3. ホームページは頻繁に更新し、掲載されている情報が常に新しい状態にしているほか、ブログにて自主事業やイベントの開催報告、地区センターの様子などの情報発信をしている。</p> <p>4. 毎月発行している「舞岡地区センターニュース」は、舞岡地区及び柏尾地区に配布・掲示するだけでなく、近隣施設や店舗、また港南区(日限山自治会、西洗自治会)方面にも配布し、回覧板・掲示板等で広く広報している。</p> <p>5. 突発的な利用希望や利用時間の延長などに対応できるよう、当日に限り空いている部屋については1時間単位での利用ができるようにしている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>利用案内、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>初めての人も利用しやすいよう、1階受付での御用承りと利用案内で対応しています。ホームページは広報委員会メンバーで最新情報を掴めるように周知しています。自主事業等の情報を職員がブログで発信しています。地区センターニュースはカラーで、利用目的別、ニュース等分かり易く編集され、すべての情報が得られるようにしています。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p><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>「施設利用のご案内」はA3裏表にまとめています。「利用にあたってのお願い・お知らせ」で概要が理解でき、各部屋の特徴はフロアガイドでカラーの写真で選択しやすいようにしています。個人利用についても特別にスペースを割いて利用しやすくしています。</p>	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

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

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 利用要綱、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)> 研修記録	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報保護、人権に関する研修を4月に全員参加で実施しています。	

(5) 自主事業

① 世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<p><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)> 自主事業別計画書 平成29年度自主事業報告書 <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)></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)> 幅広い自主事業をプログラム化しており、子育て支援5件、こども・青少年支援4件、健康づくり5件、生涯学習5件、防犯・防災1件、イベント3件としています。職員の分担は委員会、自主事業、タスク、その他に分けて配置、体制を決めています。その結果2015年は12.3万人、2016年は12.7万人、2017年は13.3万人と着実に利用者が増加しています。</p>	

② 事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>自主事業は30年度も29年度の継続とし、80の自主事業、1000を超える活動団体と確実に実施しています。</p>	

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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、ヒアリング、図書委員</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)> 図書委員が中心になり、古くなった本は入れ替えるよう、受付カウンターにてリクエストを受け入れています。リクエストされた本のほか、図書館や新聞の情報等から、図書委員が利用者の希望に合う図書を選定し、購入しています。新刊図書情報、貸し出しの多い図書、作家の特集コーナー等のイベントを定期的に行ない、地区センターの集客に繋げています。</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. 毎月広報「よこはま」戸塚区版にて、翌月開催の自主事業及びイベントの告知と、受付案内を掲載している。</p> <p>2. 広報誌「舞岡地区センターニュース」を毎月発行し、自主事業案内やイベント告知、新刊図書情報などを掲載している。</p> <p>3. センターニュースは、舞岡地区6町内会、柏尾地区9町内会、港南区の一部(日限山、西洗)など、広く地域へ配布及び掲示をしている。</p> <p>4. 近隣施設(地域ケアプラザや郵便局など)や近隣店舗にも、センターニュースを配架させていただいている。</p> <p>5. ホームページを頻繁に更新し、トップページは常に最新の情報と案内を載せ、ブログでは自主事業やイベントの報告等を画像を交えて公開している。</p> <p>6. 横浜市ホームページから、「横浜カレンダー」のサイトで自主事業・イベントの情報や申込み方法など確認できるようにしている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>センターニュース、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>センターニュースは各町内会域内への回覧・掲示、近隣の港南区の一部地域へも回覧・掲示しています。ホームページの更新を広報メンバーで実施し、特にブログについては自主事業の情報発信をしています。横浜イベントカレンダーサイトでも掲載しています。編集は「みつかる。つながる。よくなっていく」をスローガンとし、事業やイベント、特に親子や休み中のイベント、新刊図書情報など手軽に訪問する情報が満載されています。</p>

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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>【窓口・電話・施設内での挨拶】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 来館者、利用者の方々へは職員の方から積極的に挨拶をするよう心がけている。 2. 電話にでる際には、「舞岡地区センター〇〇です。」と名前を名乗るようにしている。 3. 利用者の方々と積極的に関わり、その中から利用者のニーズや要望などを把握するよう心がけている。 4. 館の運営及び来館者・利用者の方々へ、以下の4つの要素を基本として対応するよう心がけている。 <ol style="list-style-type: none"> ①思いやり(おもてなしの心をもった対応) ②誠実さ(公正で誠実な運営) ③責任感(安全・安心そして快適さの提供) ④尊敬心(大切な利用者のための事業・情報提供) 5. 職員は必ず名札を着用し、五十日に統一ユニフォームを着用するようにしている。 6. 自主事業受付開始日、大きなイベントの開催日は特にスタッフの勤務体制をあつくし、来館者・利用者の待ち時間や対応に不備がないよう心がけている。 	<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>受付では職員の挨拶と声掛けでや電話窓口での丁寧な言葉使いに始まり、利用者のニーズや要望の把握に努めています。自主事業の受付開始日、大きなイベント 混む日には窓口人員を充実しています。日々の動きは連絡ノートで引継ぎ、共有しています。5日と10日は法人のユニホームを着用し気分転換しています。</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><利用者サービスについての分析></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 体育室の照明不点灯。点いたり、消えたりが多く、暗い。 2. 施設利用の予約において、インターネット予約ができるので非常に便利 3. 施設の利用料金の支払期限が短い。遠方のために支払が大変で振込みができると良い。 <p><今後の対応として></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 安定器交換や業者による点検でも原因不明で、長らく利用者の方にご不便をおかけしましたが、体育室天井工事と合わせて照明がLEDとなるため、体育室の照明については改善される予定。 2. 利用者アンケートなどインターネット予約の声が非常に多い。利用者の利便性向上の視点で、今後段階的にネット予約できるよう準備をすすめていく。 3. 団体利用の多い施設であるため、施設利用を早めに確定する意味で、申込み後1週間での手続きをお願いしている。高齢者の利用が多い施設ため、振込みでの支払いについては、今後検討していく。 	<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>地域ニーズを各種の活動を通して汲み取り、市民が気軽に利用できる施設としています。申し込み不要で参加できる講座、朝のストレッチ体操を週3回前庭で開催、乳幼児発育測定会を毎月開催、母親同士の交流にもつなげています。駐車場が24台あり、団体が利用しやすい。サマースクールも夏休みの3日間コースが2回もあります。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

来館者が満足する仕組みづくりにぬげがないよう、細心の注意を払っています。舞岡地区センターまつりの例では、センターのメインイベントとして850人の参加があり、構成する15グループの分析を行っています。来賓やボランティア一覧表が役立ったこと、混雑の始まりを見て臨機応変の販売開始、ゲームの実施等設定が良かった事項、会場の案内図が必要等を整理し、次回の参考にしています。

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

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	
<p><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)></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>日常の保守管理点検に関しては、維持管理の各報告書が提出され確認されています。死角になり管理が必要な、体育室入口と駐車場にモニターが3台設置されています。</p>	

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	
<p><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)></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>清掃職員のチェックリストにより日常清掃が週3回適切に実施されています。職員は巡回でトイレの確認も行ない、掃除は1日1回行っています。就労支援施設からの派遣による部屋やトイレ水回りの清掃もしています。</p>	

(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)>	
日常の巡回のほか使用されない夜間等に現物確認を行い、扉ロック、天井扇修理、カードリーダー修理、トイレ修繕など対応済みです。道路まで自主的に巡回し安全確認も行っています。	

(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)>	
横浜市のルールに沿って倉庫で分別確認し処理しています。ロビーのコピー機の横にゴミ箱を29年4月から設置しています。利用者の利便性の向上と、横浜市が取り組む「ヨコハマ3R夢」の啓発として呼びかける機会としています。	

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)>	
横浜市の分別ルールに沿ってゴミルート回収 枯れ木等の処理を行っています。環境・エコ・省エネ対策タスクはスタッフミーティングで注意喚起し、適切に処理するようにしています。	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 施設の共有スペースやトイレなど、週に3回委託業者からの清掃担当の方が行っている。 2. 年間計画に従い、休館日に委託業者による建物・設備の点検、及び清掃を実施している。 3. 年に2回、植栽業者による敷地内の剪定作業、草刈及び側溝清掃などを行っている。 4. 委託業者からの清掃以外に、週に1回就労支援施設からの派遣による空き部屋及びトイレ水周り等の清掃が入っている。 5. 1時間に1回職員が安全確認・人数カウントの施設巡回をしており、その際気づいた箇所については、安全・衛生・節電を目的に簡単な清掃などをするようにしている。 6. スタッフ内の美化委員会により、月毎のスケジュールに従い、空き時間を見てスタッフが各部屋の清掃をしている。 7. 利用の少なくなる夜の時間に、プレイルーム清掃、トイレのごみ収集と汚れチェック、1階ロビーゴミ箱の分別・仕分け作業を夜番勤務職員がしている。 	<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>業務日誌、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>業者による清掃は週3日です 共用スペースやトイレを実施、残りの日は職員による清掃を実施し経費削減を図っています。館内の清掃は行届き清潔が保たれています。1時間に1回は職員が安全確認・人数カウントの施設巡回を実施し、その際、施設の清掃にも配慮しながら点検し業務日誌に記録しています。</p> <p>近隣の小中学校の感染症流行の情報を入手した際には、アルコール消毒液を入口に設置利用しています。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価で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>当センターの開館はH10年、20年たっており、一つ一つの安全性の確認には特に注意しています。不具合発生されれば直ちに対応、軽微なものはすぐ改修され、自動ドア、エレベーター、保安機器等規程により安全確認しています。</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>

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・鍵は事務室内の鍵付きキーボックスに収納し、毎日職員が確認をしています。開錠と施錠時間は機械警備会社で照合できるようになっています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・開館中はスタッフが館内を定期的に「館内巡回表」を用いて巡回・点検を行っています。また共有スペースや個人・一般利用の人数カウントを目視で行っています。 ・巡回時にはスタッフが利用者に積極的に声掛けを行い、利用者の体調にも配慮しています。	

(3) 事故防止業務

①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか？

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<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)>	
・毎日、定期的に巡回した結果は、「館内巡回表」に記入し、内容を確認するようにしています。なお、不具合が発見された場合の簡易な修繕は、すぐに職員が対応・修繕などを実施しています。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
(テーマ) 安全研修 事故予防のためのヒヤリハットの事例紹介 (対象者) 全職員と全スタッフ	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・全職員を対象にした定期的なスタッフミーティングの中で事故防止策などの研修を行っています。 ・ヒヤリハットの事例などを共有し、事故防止策や日常の心構え、細かな注意点などについての話し合いを行っています。	

(4) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない</p> <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)> (テーマ) 普通救命講習、安全研修 (対象者) 全職員と全スタッフ</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)> ・全職員を対象にした定期的なスタッフミーティングの中で事故防止策などの研修を行っています。 ・応急手当講習テキストを用いてダミーを使った異物除去の練習を行うなど、事故防止策や日常の心構え、細かな注意点などについての話し合いを行っています。</p>	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、資料(2018年度舞岡地区センター連絡網(職員))、ヒアリング</p> <p><体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></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)> ・緊急連絡網をスタッフ全員に配布し、また事務所のすぐ目に付く所定の場所に常時掲示して緊急時の対応に備えています。</p>	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p><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> <ul style="list-style-type: none"> ・「指定管理者災害対応の手引き」や「通報・消火・避難訓練実施マニュアル」など緊急時全般にわたった対応手順が示されたマニュアルを作成し、緊急時に対応できるよう備えています。 ・定期的に火災や地震発生を想定した訓練を対応手順を確認しながら行ない、実施後には振り返りや見直しを行っています。津波に対しては「戸塚区防災ミニマップ」や「横浜市土砂災害ハザードマップ」などで確認を行なっています。 	

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> <ul style="list-style-type: none"> ・消防計画に基づき、全職員を対象に年2回消防訓練を実施しています。また、事前に館内放送で避難訓練の事を伝え、利用者のいる時間帯にも避難訓練を行ない振り返りや見直しを行っています。実施結果はファイルに綴られています。 	

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・館長は2016年の熊本地震のボランティア経験を生かして、緊急時のための「滞在者リスト」やスムーズな対応のための掲示物などの作成、備蓄品の保管場所の改善などを行っています。 ・毎日の巡回は「巡回チェックリスト」を使用して1時間ごとに安全確認やフリースペースの利用者人数確認を実施しています。 ・緊急時のマニュアルは1つのファイルにまとめ、緊急時にすぐに参照できるようになっています。 <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> <ul style="list-style-type: none"> ・常時3人以上の職員が在館するシフトを組んでおり、「出勤簿」と「勤務表」で職員体制の管理を行っています。 ・職員交代時の引継ぎは、勤務時間重複の職員が必要事項を口頭で伝え、「連絡ノート」にも記載して確認を行なっています。 	

②協定書等のとおりの開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<p><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> <ul style="list-style-type: none"> ・「出勤簿」「勤務表」及び機械警備の開錠と施錠時間の照合により協定書のとおり開館していることが確認できます。 	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>閲覧できる旨を館内受付掲示板で表示しています。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・戸塚区のホームページにも公表しています。 	

(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)>	
「舞岡地区センター スタッフ研修計画及び育成計画」を作成し、計画書ではテーマ、内容、使用する資料が明確になっています。	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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(舞岡地区センタースタッフ研修計画及び育成計画、スタッフミーティングファイル)、ヒアリング	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> (テーマ)個人情報保護及び人権・緊急時及び災害時対応・普通救命講習、安全研修・ホスピタリティ及び不審者対応について (対象者)全職員とスタッフ	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・研修した内容はマニュアルを含め1冊のファイルにまとめ、いつでも閲覧しやすいようにしています。	

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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 毎月の休館日に、施設に関する研修及び業務連絡や情報共有・共通理解の場として「スタッフミーティング」を行い、原則全員参加するようにしている。(8月を除く) 2. 「スタッフミーティング」に欠席した場合には、必ずミーティング記録を確認してもらい、ミーティング・研修の内容のシェアするほか、必要な場合は個別説明等を行っている。 3. 「スタッフミーティング」への参加は、出勤扱いとし、給与処理をしている。 4. 新規採用スタッフについては、管理・運営団体の理念、施設利用に関する理解、団体利用受付事務処理研修などを別途時間を設けて行い、日常業務がスムーズにできるように指導している。 5. 毎年「普通救命講習会」及び「AEDの使い方」などの研修会を開催し、受講料はセンター側が負担し、全員が受講するようにしている。 6. 区主催の施設連携研修等も主に常勤スタッフが参加するようにしている。 	<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(舞岡地区センタースタッフ研修計画及び育成計画)、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"> ・研修は休館日に行い、事前に周知しています。 ・職員間のコミュニケーションを図り、業務がスムーズにできるよう新人職員にはOJTでスタッフが組んで実際の職務現場において、業務を通して指導を行っています。

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)></p> <p>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> <ul style="list-style-type: none"> ・研修の欠席者には館長から個別に勤務日に説明を行っています。 ・館長が参加した区主催の研修などで周知したい内容は、資料を回覧して全職員とスタッフで共有しています。 	

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)> ・「新規団体登録受付」「予約・入金フローチャート」「料理室利用案内と点検」などのマニュアルを作成して活用しています。 ・2016年度に新システムの利用データシステムを取り入れた際は、職員とスタッフ間で利用者役や受付役をロールプレイングで学び利用者に対応できるようにしています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
【資質向上】 1. 常勤、非常勤を問わず、自主事業の企画をスタッフが先行し、講座担当者として、企画・募集・講座運営全般を行うようにしている。 2. スタッフ内に3～4人のタスク及び委員会を組織し、自主的に活動をするを通して、施設運営に対する高い意識を維持するようにしている。(図書委員、美化委員、健康づくり委員など) 3. 「朝のストレッチ体操」「ストレッチ&ウォーキング」はスタッフが持ちまわりで担当し、参加者・利用者とのふれあい及びコミュニケーションの場としている。	ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
【情報共有】 1. 休館日に行われる「スタッフミーティング」はスタッフ全員参加とし、業務連絡・情報共有・研修の場としている。 2. 日常的な申し送り事項や把握事項については「連絡ノート」に記入し、出勤の際に全員が確認することになっている。	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 「ストレッチ&ウォーキング」では2名体制でスタッフが利用者と一緒に歩きながらコミュニケーションを取っている。利用者の意見や要望を聞く機会にもなり、その後の運営やイベントの取り組みの参考にもなっています。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・マニュアルの「どう変わったの??個人情報保護法」「YMCAプライバシーポリシー」「横浜YMCA行動規範」を研修時に使用しています。 ・個人情報保護方針を利用者に見える場所に掲示しています。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・管理者を定め周知しています。一般の方からの個人情報に関する問い合わせ先の電話番号も受付に掲示しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・個人情報の全体研修は、年1回実施しています。当日欠席した職員には当該職員が出勤した際に、研修の内容を館長が個別に説明しています。	

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)>	
研修後に「個人情報保護に関する誓約書」を取り交わしています。書類は戸塚区に提出しています。	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・個人情報の利用目的を明文化して掲示・記載しています。	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・個人情報は目的外に使用しないことを明文化して掲示・記載しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(パソコン、シュレッダー)、ヒアリング <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・離席時はパソコンがロックされ、パスワードを入れて画面再生をするようにしています。 ・個人情報関連の資料は鍵のかかる棚に保管し施錠をしています。保存期間が終了したものはシュレッダーを使用して処理を行っています。	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・毎日の入出金はパソコン内の「レジ日計」で管理を行ない、本部にメールで毎日報告を行っています。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 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)> ・経理の役割分担を明確に定め、更に本部担当者及び経理部でもチェックを行っています。 ・現金日報の「レジ日計」は館長及び副館長が確認を行なっています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 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)> ・団体利用、自主事業収入関係等は事業所で管理を行ない、維持管理業務関連等は本部にて管理するなど、団体と施設の管理とは明確に区分をしています。	

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)> ・伝票及び関係書類は本部で管理を行っています。	

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 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><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング</p> <p><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)></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>・事務室にある鍵付き耐火金庫に保管しています。</p>	

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 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"/> 目的に沿わない支出がある
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
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)> 資料(ニーズ対応費用途一覧・平成29年度修繕一覧・平成29年度備品一覧)、ヒアリング</p> <p><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)></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>・ニーズ対応費は利用者からの要望や「利用者アンケート」やご意見箱、日々の利用者との会話などを反映し、目的に沿った支出をしています。</p>	

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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 自主事業等の経費について、企画段階で館長及び自主事業スタッフが講師謝礼や材料費等支出明細を精査をし、企画を実施するようにしている。 2. 広報誌であるセンターニュースは、連合町内会の会合での配布や、近隣施設・店舗には直接スタッフが届けるなどし、郵送費の削減に努めている。またセンターニュースを封入する封筒は再利用封筒を利用している。 3. 内部資料等においては、裏紙再利用、ペーパーレス化、Nアップ印刷するなどの工夫をしている。 4. 新刊図書をリサイクル書店で新品同様のものを安価で購入し、経費を抑えている。 5. 節水、節電、省エネ効果の館内告知を実施している。 6. 定期的な館内巡回により、不必要な電気・空調を切るようにし、また破損、修繕などの早期発見につなげている。 7. 施設保守管理業務担当会社の施設巡回員により、スタッフで対処することのできない小規模修繕も安価で対応するようにしている。 	<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(管理計画・実績表、保守点検実施状況)、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>・職員は、こまめに施設内を巡回し、不要な照明の消灯や備品・設備の点検を行っています。点検の結果、不具合が発見された場合は、大事に至る前に職員ができることは、自らすみやかに修理しています。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
評価機関 記述	
<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「自己評価表」や「自主事業報告書」を参考に、新年度の計画・目標を作成しています。</p>	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<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(平成29年度管理運営業務点検報告書・業務点検結果シート)、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)></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>・特に市や区から指摘・改善指導はありませんでしたが、指摘・改善指導があれば速やかに対応することになっています。</p>	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング <協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></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>・定期的な地区センター運営委員会の時にも、課題や目標、進捗状況について情報を共有しています。</p>	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 年度の始まりの時期に、前年度の振り返り及び評価をもとに、利用者サービス・業務運営・職員育成・財務の分野に関して目標設定を行っている。 2. 設定した目標に対しての評価については、年度明けにまとめて目標の各項目に対する評価及びコメントを明記し、区役所に提出している。 3. 年度下期の早い時期に、館長がスタッフ全員に面接を行い、過去1年間についての自分の取組み・働きを聞き取り、統一した意見など評価の中に盛り込んでいる。 4. 地区センター全体イベントや大きな行事の開催後、各スタッフに振り返りシートを配布・記入してもらい、全体としての意見・反省点なども、内容により評価に取入れるなどしている。 5. 取組み内容により、スタッフミーティングで随時評価を共有するとともに、年度末のスタッフミーティングでは年間を通して振り返りの共有を行っている。 	<p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒヤリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞</p> <p>ヒヤリング</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>・イベント後に各スタッフが記入した「振り返りシート」の意見や反省点をまとめ、スタッフミーティングにて役割担当毎に検討し今後のイベントの参考や、サービス向上に繋げています。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p>＜評価で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>地域の特性や資源を生かした運営を目指し、イベントで好評だった舞岡野菜の販売などの回数を増やしていく計画をしています。</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>横浜市中期4ヶ年計画をもとに下記の取組みをすすめています。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 「横浜みどりアップ計画」に合わせて、グリーンボランティアを地域から募り、敷地内の植栽や花苗の手入れをしていただいている。 2. 「よこはま3R夢プラン」の啓発を目的として、1階ロビーにごみ箱を設置し、ごみの分別を呼びかけている。 3. 超高齢化社会への対応として、「朝のストレッチ体操」「ウォーキング」「認知症予防コグニサイズ」などの自主事業を通して、「健康まちづくり」の取組みをすすめている。 4. 子育て支援の視点での近隣保育園の保育士による「発育測定会」、子どもの貧困・孤食対策としての「みんなの食堂」など、子どもたちの健やかな成長につながる取組みをしている。 5. 災害支援や支援募金などの情報発信、土砂災害警戒情報発令の際の一時滞在施設としての柔軟な対応をすることを通して災害に強い地域づくりの取組みを支援している。 	<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(事業計画書)、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>戸塚区運営方針である「人と人がつながるまちづくり」の一環として、「地域に出ていこう」活動を行ない、ケアプラザ祭りのブースで本部から提供されたタイの民芸品の販売を行ない、売上金を人身売買撲滅の活動等に役立てています。また、こいのぼりフェスタや町内会の運動会のお手伝いなど区民と一緒に取り組んでいます。</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><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</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>2017年1月から1階のプレイルームでは月1回、YMCAの事業間協働活動の一環として、乳児保育園から保育士が来て乳児の発育測定会を行っています。身長・体重の測定後に手遊びや絵本の読み聞かせなどを行ない、子育て支援の取り組みを行っています。</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>

◆参考: 評価に必要な資料・評価項目の根拠

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

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

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック		評価機関 チェック				
I 地域及び地域住民との連携	(2) 地区センター委員会等	①利用者の要望の反映、施設管理運営の意見具申、自主事業の企画及び実施等について審議するために、各施設の運営に関する委員会を開催しているか？	レ	開催している	レ	開催している			
				開催していない		開催していない			
		②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？	レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している			
				課題を抽出していない		課題を抽出していない			
				特に課題がない		特に課題がない			
				非該当		非該当			
		③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？	レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している			
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない			
				対応策を実施していない		対応策を実施していない			
				非該当		非該当			
		不備の数			0	0			
		II 利用者サービスの向上	(1) 利用者会議	①利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者に理解してもらうため、利用者会議を開催しているか？	レ	開催している	レ	開催している	
	開催していない					開催していない			
②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？	レ			課題を抽出している	レ	課題を抽出している			
				課題を抽出していない		課題を抽出していない			
				特に課題がない		特に課題がない			
				非該当		非該当			
③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？	レ			対応策を実施している	レ	対応策を実施している			
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない			
				対応策を実施していない		対応策を実施していない			
				非該当		非該当			
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？			レ	年1回以上実施している	レ	年1回以上実施している	レ	アンケート
					実施していない		実施していない		その他
	②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？		レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している			
				課題を抽出していない		課題を抽出していない			
				特に課題がない		特に課題がない			
				非該当		非該当			
	③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？		レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している			
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない			
				対応策を実施していない		対応策を実施していない			
				非該当		非該当			
	④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？		レ	公表している	レ	公表している			
				公表していない		公表していない			
			非該当		非該当				
			非該当		非該当				
(3) 意見・苦情の受付・対応	①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？		レ	情報提供している	レ	情報提供している			
				情報提供しているが、一部不備がある		情報提供しているが、一部不備がある			
				情報提供していない		情報提供していない			
	②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？		レ	設置している	レ	設置している			
				設置していない		設置していない			
	③苦情解決の仕組みがあるか？		レ	仕組みがある	レ	仕組みがある			
				仕組みがない		仕組みがない			
	④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？		レ	周知している	レ	周知している			
				周知していない		周知していない			
	⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？		レ	記録している	レ	記録している			
				記録していない		記録していない			
				苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない			
⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？	レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している					
		一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない					
		対応策を実施していない		対応策を実施していない					
		苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない					
⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？	レ	公表している	レ	公表している					
		公表していない		公表していない					
		苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない					

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック	
Ⅱ・利用者サービスの向上	(4) 公正かつ公平な施設利用	②窓口に「利用案内」等を備えているか？	レ 備えている レ 備えていない	レ 備えている レ 備えていない	
		③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？	レ 閲覧できる レ 閲覧できない	レ 閲覧できる レ 閲覧できない	
		④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？	レ 行っている レ 行っていない	レ 行っている レ 行っていない	
		⑤人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している レ 一部の職員に実施していない レ 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している レ 一部の職員に実施していない レ 研修を実施していない	
	(5) 自主事業	①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？	レ 年齢や性別が網羅できている レ 年齢や性別が網羅できていない	レ 年齢や性別が網羅できている レ 年齢や性別が網羅できていない	
		②事業計画書等のおり、事業を実施しているか？	レ 実施している レ 実施していない	レ 実施している レ 実施していない	
	出し(6) 管理 購入書及び貸	①図書の新規購入の際は、適切な選定をするため、利用者から希望をとっているか？	レ 利用者から希望をとっている レ 利用者から希望をとっていない レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	レ 利用者から希望をとっている レ 利用者から希望をとっていない レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	
			不備の数 0		
			0		
	Ⅲ・施設・設備の維持管理	(1) 協業協定の書等遂行に基	①協定書等のおり建物・設備を管理しているか？	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って管理している レ 協定書等のおり管理していない	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って管理している レ 協定書等のおり管理していない
			②協定書等のおり清掃業務を実施しているか？	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している レ 協定書等のおり実施していない	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している レ 協定書等のおり実施していない
		(2) 備品管理業務	①指定管理者所有の備品と区別した、地区センター(市所有)の備品台帳があるか？	レ ある レ ない	レ ある レ ない
			②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？	レ 揃っている レ 揃っていない	レ 揃っている レ 揃っていない
			③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？	レ 安全性に関わる損傷等がない レ 安全性に関わる損傷等がある	レ 安全性に関わる損傷等がない レ 安全性に関わる損傷等がある
		(3) 施設衛生管理業務	①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？	レ 適切に管理している レ 適切に管理していない	レ 適切に管理している レ 適切に管理していない
②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？			レ 適切に分別している レ 適切に分別していない	レ 適切に分別している レ 適切に分別していない	
不備の数 0		0			
Ⅳ・緊急時対応		(1) 整備の仕組	①緊急時マニュアルを作成しているか？	レ 作成している レ 作成していない	レ 作成している レ 作成していない
		(2) 防犯業務	①協定書等のおり防犯業務を実施しているか？	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している レ 協定書等のおり実施していない レ 評価対象外施設	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している レ 協定書等のおり実施していない レ 評価対象外施設
			②鍵を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している レ 適切に管理していない	レ 適切に管理している レ 適切に管理していない
			③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？	レ 定期的に行っている レ 定期的に行っていない	レ 定期的に行っている レ 定期的に行っていない
	(3) 事故防止業務	①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等チェックしているか？	レ チェックしている レ 一部チェックに不備がある レ チェックしていない	レ チェックしている レ 一部チェックに不備がある レ チェックしていない	
		②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している レ 一部の職員に実施していない レ 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している レ 一部の職員に実施していない レ 研修を実施していない	

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
IV 緊急時対応	(4) 業務 事故 対応	①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			一部職員に実施していない	一部職員に実施していない
			研修を実施していない	研修を実施していない
		レ 体制を確保している	レ 体制を確保している	
	一部職員に確保していない	一部職員に確保していない		
	研修を実施していない	研修を実施していない		
	(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？	レ 評価対象施設であり、作成している	レ 評価対象施設であり、作成している
			評価対象施設だが、作成していない	評価対象施設だが、作成していない
			評価対象外施設である	評価対象外施設である
		②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？	レ 実施している	レ 実施している
実施していない			実施していない	
実施していない			実施していない	
不備の数			0	0
V 組織運営及び体制	(1) 業務 の 体制	①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？	レ 協定書等の職員体制をとっている	レ 協定書等の職員体制をとっている
			協定書等の職員体制をとっていない	協定書等の職員体制をとっていない
		②協定書等のとおり開館しているか？	レ 協定書等のとおり開館している	レ 協定書等のとおり開館している
			協定書等のとおり開館していない	協定書等のとおり開館していない
		③事業計画書・事業報告書を公表しているか？	レ 公表している	レ 公表している
			公表していない	公表していない
	(2) 職員 の 資 質 向 上 ・ 情 報 共 有 を 図 る た め の 取 組	①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)	レ 作成しており不備がない	レ 作成しており不備がない
			作成しているが不備がある	作成しているが不備がある
			作成していない	作成していない
		②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			一部の職員に実施していない	一部の職員に実施していない
			研修を実施していない	研修を実施していない
	④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？	レ 情報共有している	レ 情報共有している	
		情報共有していない	情報共有していない	
	⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？	レ 作成し、活用している	レ 作成し、活用している	
		作成しているが、活用していない	作成しているが、活用していない	
		作成していない	作成していない	
	(3) 個人 情報 保 護 ・ 守 秘 義 務	①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？	レ 整備している	レ 整備している
			整備していない	整備していない
		②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？	レ 明確化し、周知している	レ 明確化し、周知している
			明確化しているが周知していない	明確化しているが周知していない
			明確化していない	明確化していない
		③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			一部の職員に実施していない	一部の職員に実施していない
			研修を実施していない	研修を実施していない
		④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員から取っている	レ 全ての職員から取っている
			一部の職員から取っていない	一部の職員から取っていない
			取っていない	取っていない
		⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？	レ 適切に収集している	レ 適切に収集している
	適切に収集していない		適切に収集していない	
	適切に収集していない		適切に収集していない	
	⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？	レ 適切に使用している	レ 適切に使用している	
		適切に使用していない	適切に使用していない	
		適切に使用していない	適切に使用していない	
	⑦個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために適切な措置を講じているか？	レ 適切な措置を講じている	レ 適切な措置を講じている	
		一部適切な措置を講じていない	一部適切な措置を講じていない	
		適切な措置を講じていない	適切な措置を講じていない	
	(4) 経 理 業 務	①適切な経理書類を作成しているか？	レ 適切に作成している	レ 適切に作成している
			一部適切ではない書類がある	一部適切ではない書類がある
			適切に作成していない	適切に作成していない
		②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	レ 役割分担を明確にしている	レ 役割分担を明確にしている
			その他けん制機能を設けている	その他けん制機能を設けている
			仕組みを設けていない	仕組みを設けていない
		③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？	レ 明確に区分している	レ 明確に区分している
			明確に区分していない	明確に区分していない
		④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？	レ 存在する	レ 存在する
			存在しない	存在しない
		⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している
適切に管理していない			適切に管理していない	
⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？	レ 目的に沿って支出している	レ 目的に沿って支出している		
	目的に沿わない支出がある	目的に沿わない支出がある		
	評価対象外施設	評価対象外施設		

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック		評価機関 チェック	
	(5) 運営目標	①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？	レ	全て反映されている	レ	全て反映されている
				一部反映されていない項目がある		一部反映されていない項目がある
				全て反映されていない		全て反映されていない
				前年度評価で改善する項目が無い		前年度評価で改善する項目が無い
		②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？	レ	全て対応している		全て対応している
				一部未対応の項目がある		一部未対応の項目がある
				全て対応していない		全て対応していない
		③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？	レ	年に1回以上は協議している	レ	年に1回以上は協議している
				協議されていない		協議されていない
				不備の数	0	0
				不備の合計	0	0