

横浜市指定管理者第三者評価制度

北山田地区センター
評価シート

評価機関名：経営創研株式会社

平成30年2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) 図書の出し入れ、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>平成28年4月より第三期指定管理開始。平成29年度は次へのステップのスタート年度と位置付け、「地域のセンターとしての機能・役割の見直しと地域活動拠点としての居場所づくり」に取り組んでいます。当面は「地域活動拠点として連携を強化し、地域交流を促進する」を目標に掲げ達成に向け動き出している。</p> <p>○センター委員会の委員構成を見直し、より地域貢献できる体制としている。</p> <p>○センター自主事業における地域との連携と講師の登用</p> <p>①地元との連携→「盆踊り講習会」、「藍の生葉染DAY」「味噌づくり」、「小松菜まるごとクッキング」等。 ②「キッズ・すまいる・スポーツフェスタ」を新規に企画し、登録団体や関連団体、地域組織と新たに連携し実行。 ③センターまつりにおける地域や関連団体との連携強化、新たに地域の福祉施設や保育園、地元商業振興会が運営へ参画 またステージの音響を登録団体が担当。</p>	<p>平成23年度からは「子どもたちの笑顔が飛び交う地区センター」を目指して、平成28年度からは「地区センターが地域活動の拠点」として人々を繋ぎ、世代間交流の輪が広がっていくような機会と場の提供に力を入れています。事業計画書を踏まえ、地域状況分析、決算報告、利用状況報告、アンケート結果などにに基づき具体的な課題について討議し、これまでの活動を充実するとともに、「地域づくり」にポイントを置いて、町内会・北山田商業振興会・コミハ・ケアプラ等と連携して取り組んでいます。近隣の夏祭りで「踊り手が少ない」の声を聞き地域の課題ととらえ、「盆踊り講習会」を開催したことは地域課題解決の取り組みとして評価されます。</p> <p>はあーとdeボランティア、センターまつりへの参加、ロビーコンサート、ニットカフェ等を行ない、地域交流の場づくりに貢献しており、今後も拡充を検討しています。</p>
II ・ 利用者 サービス の 向上	<p>地域センターとして誰もがいつでも気軽に安心して利用できる施設を目指し利用者の利便性の向上に努めている。</p> <p>①ロビーの活性化の取組：・テーブルの取り換え、掲示板を増設、チャラシラックの新規導入(地区センター、登録団体・地域情報の発信) ・エスプレッソマシンを新規導入(くつろぎの居場所提供) ②図書コーナーの活性化：イスの取り替え、図書棚の増設、子ども百科事典の新規導入 ③貸出ゲーム：UNO新規導入、トランプ取り換え、囲碁・将棋貸出 ④プレイルームの活用：JiJi・BaBa隊による「おはなし会」の定例実施 ・北山田「さくらの会」による簡単おもちゃの受入れ ⑤小・中会議室廊下にピックアップ設置(団体間の交流促進・発表の場の提供) ⑥女子和式トイレ手すり設置 ⑦横浜みどりアップ計画による「グリーンカーテン」の設置</p>	<p>利用者会議、アンケート、地区センター会議、窓口での声など利用者の要望やニーズを把握しています。アンケートでは満足度、利用者からの評価、要望等とともに利用者の属性、居住地域等も分析して利用者・地域の状況を把握し、課題抽出、目標設定して具体的に課題解決に取り組んでいます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市民交流の場、憩いの場としてロビーの活性化に取組 <ul style="list-style-type: none"> * エスプレッソマシンを導入 * 掲示板の増設 * ピクチャーレールを導入して発表の機会を増加 ・属性分析から時間帯毎の利用動向を把握し、サービスを工夫 <ul style="list-style-type: none"> * プレイルームを活用した「おはなし会」の開催 * 比較的空いている午後15-18時の利用検討 ・公共施設での情報交換会を通じた情報交換・共有と事業提供 <ul style="list-style-type: none"> * 東山田ケアプラザとの共催による「ボイストレーニング」、「キッズ・すまいる・フェスタ」等の共催 <p>より効果的な広報のためにデジタルサイネージ等を検討するとよいでしょう。</p>
III ・ 施設 ・ 設備 の 維持 管理	<p>①平成11年竣工以来18年が経過し建築物・設備等の劣化や更新時期を迎えている。設備等の定期点検を通じて判明したことは優先順位づけを行い早めの対応を行っている。</p> <p>②体育室間仕切りネット、小・中会議室のパーティションに作動不良があり、業者による修理点検後は再発防止に向け職員・スタッフへの操作教育を実施。また平成29年度に専門業者によるバスケットゴールの安全点検を実施。</p> <p>③会館前、閉館時の施設点検を行い、施設の安全管理に努めている。また網戸の張替やカーテンの補修等小修繕は前で行っている。</p> <p>④施設内の除草や芝刈は職員・スタッフで適時実施。また駐車場脇の花壇はボランティアさんが藍の花を栽培し施設の美観の維持に貢献。</p> <p>⑤歩道の陥没や体育室の雨漏りについては行政と連携をしながら対応を検討している。</p>	<p>日常清掃は「美化スタッフマニュアル」に基づいて行っています。清掃作業の品質安定を図るため、部屋ごとにチェックリストを用意しています。たとえば「料理教室清掃担当表」には10項目の確認内容があります。</p> <p>施設のいたるところに季節感を演出する草花が飾れており、コンクリート内壁が特徴の施設に温もりのある色味をもたらしています。</p> <p>夏季は「緑のカーテン」を設置し、省エネと季節感の演出による施設の「鮮度」向上を図っています。</p> <p>日常業務のなかで省エネや経費縮減に対する意識啓発を図っています。たとえば職員が使用するコピー機には月ごとに利用枚数の制限値が設定されています。また、館内照明の点灯時間を4タイプに区別して、コントロール盤に4色のシールを貼り、職員・スタッフの誰もがひと目でわかるよう工夫しています。</p> <p>「地域みんなの施設」である気運を、維持管理を通じて伝えることを意識しています。</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緊急時対応マニュアルは事務室に保管。職員スタッフ連絡網、区役所・協会・施設の連絡網は最新のものを事務室内に掲示し全員で共有。</p> <p>②地震については「緊急地震通報受信機」が設置されているので、震度4以上の地震を受信し実際の揺れまでに40秒以上間がある場合は館内放送で利用者に知らせ、身の安全を確保するよう呼びかけている。また、危機管理対応マニュアルに基づき、震度5強以上の場合は初動班5人が駆け付け、危機対応することになっている。</p> <p>防災備蓄として飲料水、ビスケット、トイレパック、アルミブランケットを確保。</p> <p>③EVの呼び出しボタン、AEDのバッテリー確認は毎朝実施している。</p> <p>④日常業務におけるヒヤリハット事案は月一回定例開催のスタッフ会議で共有している。</p>	<p>震度5強以上の地震発生時や広域災害発生時には、開館日であるか閉館日であるかを問わず、すぐに施設に駆けつける「初動班(5名体制)」を緊急連絡網により指定しています。</p> <p>防犯業務を団体が作成したマニュアルに基づき適切に行っています。機械警備や館内巡回のほか、来館者に対して職員が積極的に挨拶と声がけをすることで、不審者侵入に対する抑止力ならびに職員の防犯意識を高めています。</p> <p>鍵はキーボックスで適切に管理されており、機械警備を解除できる職員はカードキーにより特定しています。施設のシリンダーキーは受渡簿を用いて引き継ぎをしています。また、清掃状況の点検を兼ねて施設外周を含めて、午前、午後、夜間の1日3回実施しています。</p> <p>業務日誌には、施設・設備の安全性およびサービス内容等をチェックする項目が設けられており、全職員が日常的に確認しています。</p>
V 組織運営及び体制	<p>①「スタッフ・職員全員一丸となって創意と工夫に努め運営する」との方針を掲げ、全員参画の施設運営を行っている。</p> <p>②「職務分担制」の取組。これは受付業務以外に得意な分野を担当することにより、スタッフのセンター運営への参画意識を高め、仕事のモチベーションを上げることを狙いとしている。平成28年度より「図書担当」、「広報担当」、「事務方応援」を置きセンターの運営を担っています。また「センターまつり実行委員会」制により企画の計画・実行担当を置き、平成29年度は会場のレイアウトや模擬店の内容を見直しより親しまれ参加しやすいお祭りになった。</p> <p>③個人情報保護には細心の注意を払い、職員・スタッフ間で確認し合っている。</p> <p>④スタッフ会議では前月の利用状況の報告と協会、区役所の連絡事項の確認に加え、利用者の声やルールについて情報共有を行っている。</p> <p>⑤職員会議にて情報共有し共に課題解決に取り組んでいる。</p>	<p>職員・スタッフの勤務時間を調整するなど計画的に研修会に参加させています。</p> <p>責任業務を明確にした「担当者制」により、職員・スタッフのモチベーションの向上と成長意欲を喚起しています。また、目標管理制度を導入しています。</p> <p>個人情報保護について年に1回、「個人情報保護研修」に参加しています。パソコンにはワイヤーチェーンを施し、USBの使用および持ち込みを禁止しています。また、情報システムとしてクライアントサーバーシステムを導入し、パスワードによるアクセス権を設定して情報管理を行っています。</p> <p>レジ締めは「午前」「午後」「夜間(終業)」の3回行っています。受付スタッフが確認したあと、経理担当と館長がそれぞれ確認しています。</p> <p>職員・スタッフで対応できることは内製化しています。照明コントロールパネルに色シールを貼り、施設特性に応じた最適な点灯時間を見える化しています。</p>
VI その他	<p>○2020年のオリンピック・パラリンピック、またラグビーワールドカップを控えスポーツに関心が高まっており、また区内の4地区センターの中でも周辺に学校が多く幼児や小学生の利用が多いところに着目し、行政の協力を得て「キッズ・すまいる・スポーツフェスタ」を新規で実施した。地域や関連団体、また登録団体との新たな連携が出来た。今後はスポーツを通じて青少年の体力向上や国際交流に繋がるような特色ある大きな企画に育てて行く。</p> <p>○MYプラザとの連携事業「はあとde ボランティア」において従来の受入れ施設としての役割だけではなくボランティア参加者による「STEP UPプログラム」を共催した。</p> <p>平成28年度は「夏休みの自由研究手伝います!」、平成29年度は「地産地消の料理教室」を開催。</p> <p>○読書推進活動の取組として「夏読・読書スタンプラリー」、「絵本の福袋」を企画し実行。</p>	<p>平成28年度に開催された「区民利用施設情報交換会」で得たアイデアをヒントに、平成29年度に「キッズ・すまいる・スポーツフェスタ」を開催しました。</p> <p>平成27年度の「大人の学級」の参加メンバーを中心に平成29年度には高齢者が中心に運営される「さくらの会」を立ち上げ、サロン風の集まりを月に1回の頻度で開催しています。</p> <p>本施設では館長を中心に課題を抽出し、新たな価値を創出する取組が展開されています。</p> <p>本施設はコンクリート打ちっぱなしの一見するとモダンな施設ですが人によっては冷たい印象を与えがちです。そこで掲示物やバナー等を計画的に貼りだすことで、施設の色味と温かさを演出しています。</p> <p>利用者同士、職員と利用者の対話を大切にしています。たとえば企画づくりや講師探しなど、職員・スタッフと利用者の共創価値がいたるところで感じられ、「地域みんなの施設」であることを実践しています。</p>

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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>I.4施設連携情報交換会の実施 ○主旨:2011年12月発足、地域の関連施設が一体となって活動できるよう集まり、情報交換を行い、互いに学び合い、エリアで協働することによって地域づくりの一翼を担うという会。 ①構成:北山田地区センター、北山田小コミハ、東山田中コミハ東山田地域ケアプラザ。 ②協働事業:「北山田駅前スマイル・コレクション」今年度で第6回目新たな試みとしてスマイルコレクションの巡回写真展を実施した。</p> <p>II.町内会、学校、商業振興会、福祉施設等との協力関係の構築 ○総会、夏祭り、防犯パトロール等の参加に加え、学校の地域懇談会や福祉施設の評議会に参加し情報交換と情報共有を行っている。</p> <p>III.行政、協会内施設との連携 ○「区民利用施設情報交換会」、「子育てネットワーク交流会」、「都筑区読書活動推進に関する懇談会」に参加し情報共有。</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 地区センター委員会議事録、区民施設情報交換会議事録, 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> <p>「地域の中心」と位置付けて平成23年からは「子どもたちの笑顔が飛び交う地区センター」、今後は、「地区センターが地域活動の拠点」を目標とし、人々を繋ぎ、世代間交流の輪が広がっていくような機会と場の提供に力を入れています。はぁーとdeボランティア、センターまつりへの参加、ロビーコンサート、ニットカフェ等を行ってきました。今後、さらに拡充したいと計画しています。</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>区職員、センター委員をメンバーとしており、運営団体の内部の視点だけでなく外部の視点も取り入れている点。情報交換では地域の特性を考慮してメンバリングしています。(近隣には学校が多く、子供の代表、学校の先生、今後はPTA会長)</p> <p>地区センター委員会を中心にH29年度はスポーツイベント(キッズすまいるスポーツフェスタ)を開催し、好評でした。</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)> 平成27年度 第2回 横浜市北山田地区センター委員会 議事概要 <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)> 事業計画書を踏まえたうえで、決算報告、利用状況報告、アンケート結果などに基づき具体的な課題について討議をしている点。 一つの事例として近隣の夏祭りで「踊り手が少ない」の声を聞き、地域の課題ととらえ、「盆踊り講習会」を開催しました。</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)> 平成27年度 第2回 横浜市北山田地区センター委員会 議事概要、自己評価表、単年度事業計画書 <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)> 自己評価表に課題を整理し、今後の取り組みを検討しています。今後の取り組みについては、別途に計画を作成していますが、自己評価表では取り組み方針にとどまっているものもあります。具体的な計画を自己評価表にまとめると全体が把握でき、実績を基にPDCAの状況を把握しやすくなります。</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)> 分析した地域状況を踏まえて目標を設定し、取り組んでいる点を評価します。平成28年度からは「地区センターが地域活動の拠点となり、人々を繋ぎ、世代間交流の輪が広がっていくよう機会と場の提供に力を入れていきたい」を目標として、これまでの活動を充実するとともに、今後「地域づくり」にポイントを置いて、町内会・北山田商業振興会・コミハ・ケアプラ等と連携して取り組もうとしている点。</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>
<p>地域の状況をマーケティング手法を活用して分析しています。誰もが簡単に無料でネット上で使えるようにしてある総務省統計局の地域分析ツール(jSTAT MAP)を利用すると便利です。</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、運営内容を利用者に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)> 多くの活動グループの代表が参加しています。管理運営内容の説明、議題となったテーマについての具体的な回答をしています。 利用状況説明、アンケート結果説明、平成29年度ニーズ対応費を利用してピクチャーレール設置、バスケットボールコートライン変更、照明LED化推進、図書購入の要望や備品購入の要望に対する回答	

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)> 横浜市北山田地区センター利用者懇談会議事録、ヒアリング	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
管理運営内容の説明、要望・苦情の受付等に加えて、自由意見の時間を設けており、さまざまな意見を聞いて利用者と管理運営者、利用者間の認識の違いを把握しています。	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 利用者懇談会 議事録、ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者からの「発表する場を作りたい。」の声にニーズ対応費を活用して廊下にピクチャーレールを設置し、作品発表会、展覧会などを開催しやすくしました。	

(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)> ①「利用者アンケート」平成28年12月実施 400部配布360部回収 ②「予約システム導入に関するアンケート」平成29年 9月実施 340部配布300部回収 <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)> 一般的な利用者アンケートを行って満足度、利用者からの評価、要望等を把握しています。アンケートでは、属性分析など細かく分析するための利用者の属性、居住地域等も把握しています。 一般的なアンケートに加えて、課題となっているテーマを対象としたアンケート(今回は予約システムに関して)を行って今後の運営に活かしています。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> アンケート調査結果、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)> アンケート結果では、属性分析など細かく分析して、隠れた要望を引き出し対応しています。 ・くつろぎの場として「コーヒーが欲しい」に対応し、エスプレッソマシンを導入 ・属性分析から時間帯毎の利用者利用動向を把握し、提供サービスを工夫	

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)> 利用者懇談会議事録、自己評価表、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)> アンケートで寄せられた意見、要望に対しては内容を把握したうえで、対応について検討し、可能なものは実行している点。特に自主事業の内容については、要望を踏まえて対応しています。	

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)> ヒアリング、アンケート結果 <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)> 利用者とともに「地域の施設にして行こう」との方針から、アンケート結果を積極的に公表し、利用者に管理運営内容を知っていただくとともに問題や課題を認識いただき、協力が得られるようにしています。	

(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)> HPには、ご意見ダイヤルの利用方法を掲載はありませんが、誰もがアクセスできるように、問い合わせの欄があり電話番号、Fax番号を掲載しています。 <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)> ご意見箱を1階ロビー地区センター掲示板横に設置し、受付近くに情報提供しており、苦情・情報に対して受付でも相談しやすいようにしています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)> ご意見箱、ホームページに加え受付に窓口を設置。	
<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> スタッフは相談しやすい雰囲気作り、コミュニケーションを心掛けており、相談や苦情のほとんどは受付窓口に寄せられています。	

③苦情解決の仕組みがあるか？

※利用者の苦情等に対する受付方法、対応手順、責任者や担当者等が決まっているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:苦情受付体制図(掲示されています。) ヒアリング	
<仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 館長を責任者とした体制で、全スタッフと情報共有するように努め、スタッフの参画意識を高めています。	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 1階ロビー地区センター掲示板に、苦情対応のフローチャートを掲出しています。	
<周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者にも周知するとともに、事務室内に掲示してスタッフが迅速に対応できるようにしています。	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><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)></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>即時に日報に記録しています。日報では、寄せられた苦情等に対する処理状況がわかるようにしてあります(日報はスタッフ全員が確認し、サインしています)。情報は月1回のスタッフ会議で報告されます。最終的には苦情対応状況報告書に記録しています。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<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)> 苦情対応状況報告書、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>業務日報での記載から始まって、実際に対応し、苦情対応報告書に記録するまでのPDCA サイクルが確立しています。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<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)> 苦情対応状況報告書、ヒアリング</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>苦情内容、対応を処理するだけでなく、スタッフに、また団体内で情報共有している点。</p>	

(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施設利用案内は一般用として最新版を受付カウンターに配架 その他小学生の施設見学用として施設紹介リーフレットを用意 ②施設の利用方法は体育室利用方法や部屋の団体利用方法等をそれぞれチラシを作成し掲示。 ③公式HPにて施設基本情報、利用案内、自主事業案内、図書コーナーのお知らせ、便り等を随時UPし情報提供を行っている。 ④便りは年4回、半径1.5km圏内の町内会や関連施設に配布し回覧を依頼している。 事業チラシも区民活動センターや関連施設に配架を依頼 ⑤「センターまつり」、「スマイルコレクション」、「キッズすまいるスポーツ・フェスタ」等大きな事業はポスターも作成し学校や地下鉄構内、町内会掲示板に掲示を依頼し集客に努めている。 ⑥自主事業は区広報に毎月掲載 またチラシは館内にチラシラックを導入し多くの人に周知し集客に努めている。</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>HP、施設利用案内 ポスターを確認、区広報誌、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)></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>センター便りの配布は、商圈MAPを活用して効果を配慮し、配布範囲、配布数を定めています。従来は印刷部数で700～800枚としていましたが、現状は徒歩圏内の半径1.5km内に1500部配布しています。 ロビーコンサート、お祭り等の公共性が高いものに関しては市営地下鉄構内にも掲示して周知効果を高めています。</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>一般用とともに、その他小学生の施設見学用として施設紹介リーフレットを用意しています。 用途に応じた体育室利用方法や部屋の団体利用方法等をそれぞれチラシを作成し掲示しています。 「センターまつり」「スマイルコレクション」「キッズすまいるスポーツ・フェスタ」等大きな事業はポスターも作成し学校や地下鉄構内、町内会掲示板に掲示を依頼し集客に努めています。</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 checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる
<input type="checkbox"/> 閲覧できない	<input type="checkbox"/> 閲覧できない
評価機関 記述	
<p><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)></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>利用要綱の内容は利用案内に含めて、見やすい工夫をしています。</p>	

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 checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
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</p> <p><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)></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>公平性の確保には配慮しています。現状は、施設を利用申請は先着順とし、利用が重なるときにはジャンケンとしています。また、一部のグループの利用が多くならないように1か月に2コマ以内の予約と制限を設けています。なお、平成30年9月を目標に新予約システムの導入を準備中です。</p>	

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 checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<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)> 研修実施状況(11月14日実施)、ヒアリング</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>方針として「指導の場」でなく、「話を聞く場」とすることに配慮しています。また、実態に即したものとすることに心掛けており、「子供の人権」を尊重するようにしています。</p>	

(5) 自主事業

①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている
<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<p><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)> 事業計画書、自主事業報告書、ヒアリング</p> <p><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)> 目的(狙い)を明確にして事業を提供しています。幼児小学生向けは年間で66回開催し、総参加人数は1,662人と各事業の参加者が多く、内容も支持されています。一般向けは「一般、どなたでも、55歳以上男女、子育て、親子」に区分して、各年代を対象としています。休みの子ども向け企画(夏休み企画、キッズすまいる)には注力しています。一部に参加者の少ないものもあり、今後の内容充実も期待されます。</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 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、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>計画のほぼ全量を実施しています。実施後の検討会、アンケート結果、利用者のニーズなどを踏まえて次年度の計画としています。</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)> 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)> 1万1000~2000冊の蔵書があり、貸し出し数も2000冊/月と図書コーナーは活性化しています。スタッフには司書資格を有する者が3人いて都筑図書館とも連携してしています。利用者からの要望、本屋・出版業者からのリコメンド等を参考に図書担当を中心に多様な視点から児童本から一般書までを選書し、除却しています。夏休み等、時期には「コーナー」を設けて本を紹介しています。</p>	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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センター便りは年4回発行、センター周辺半径1.5キロ圏内に情報提供出来るように配布エリアを拡大。同時に周辺の施設や区民活動センターにも配架を依頼。発行部数も940部から平成29年度は1500部へ増やす。</p> <p>②自主事業は区広報に毎月掲載 またチラシは館内にチラシラックを導入し多くの人に周知し集客に努めている。</p> <p>③「センターまつり」、「スマイルコレクション」、「キッズすまいるスポーツ・フェスタ」等大きな事業はポスターも作成し学校や地下鉄構内、町内会掲示板に掲示を依頼し広く周知し集客に繋がるよう努めている。</p> <p>④公式HPにおいても①②③を随時UP。また市予約システムにも情報提供している。</p> <p>⑤館内にパネルを4箇所新規設置、また掲示用にホワイトボード・パネルスタンドを導入しセンターの情報発信を強化している。</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>現物確認 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>センター便りの配布は、徒歩圏内にある半径1.5km内に1500部配布しています。ロビーコンサート、お祭り等の公共性が高いものは市営地下鉄構内にも掲示しています。館内では、壁面掲示パネルを4か所、ホワイトボードパネルスタンドを設置し、広報の強化に努めています。HPは市のHPとリンクして利便性を図っています。今後、ディスプレイを導入し、各種の情報を発信することを検討されたい。</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>①受付業務に関する基本的な対応については運営法人主催の「スタッフ研修」に毎年全員が受講。 ②新人スタッフについては利用者への対応でつまづかないよう運営法人の研修に加え、施設での「スタッフマニュアル」に基づいた実務研修を実施している。 ③笑顔で挨拶、清潔な身だしなみ、名札の着用や電話対応での名乗りを徹底し、利用者には不快な思いをさせないよう努めている。 ④部屋の案内や小・中学生への対応も適切な言葉使いを心がけている。</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>挨拶、電話対応、コミュニケーション、身だしなみは施設の基本であるとの認識のもと管理運営しています。 ・名札の着用、イベント時のジャンパー着用 ・業務マニュアルの作成 ・スタッフ研修、特に新人には実務研修を実施</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現状分析:マンション開発に伴う子育て世代の流入が落ち着き、赤ちゃん連れや小学生の利用者の減少が見られる。部屋別状況では工芸室、音楽室、体育室の稼働率は安定的に推移。反面、和室、料理室の利用は微増。 ②対応:子育て世代に対しては、ボランティアグループ「じじばば隊」による「おはなし会」や行政との連携で「ほいくえん広場」を開催し仲間作りをサポート。また小・中学生を対象とした新規事業「キッズすまいるスポーツ・フェスタ」を開催しスポーツを楽しみながら体力作りを行い友達作りを応援。高齢者対応としては地域ケアプラザとの連携事業や、北山田「さくらの会」(おもちゃづくりとおしゃべりサロン)を定例開催し居場所や仲間づくりを応援。 ③和室は畳にカーペットを敷いてヨガや子育てグループにも使い易く工夫。料理室は企業や地域、青少年との連携により稼働率を上げている。 ④「夜の卓球教室」、「夜のおはなし会」の実施。</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>平成28年度は利用者が11万人とMaxの12.8万人より減少。過去との対比、他館状況の調査、地域の状況分析、利用者属性・状況調査を行って、子育ての時代から成熟した町へと地域の特性の変化を把握しました。「地区センターを地域活動の拠点」として「地域づくり」にポイントを置くように方針を修正し、提供サービス、事業の見直しを行っています。</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)>

利用者属性、利用状況を分析し、地域の情報を共有して地域特性を把握して「地域活動の拠点としての居場所づくり」を方針に定めています。団体が地域で14の市民施設を運営している強みを活かしたネットワークを活かし、●区民利用施設として密な情報交換し、●地域の人のネットワークを活用した人材活かし ●スタッフを地域から雇用して地域ニーズに合ったサービスを提供しています。

<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)>

団体は、地域で14の市民利用施設を運営しているとともに、学校、地域のケアプラザ、自治会等との連携関係を構築してきました。現在、連携は情報共有・交換、人材の紹介、派遣等にとどまっています。連携している団体でのデータベースの共有(事業アイデア等)、地域のイベント開催(スポーツ大会、お祭り、文化祭等)等での連携した地域交流等を図る取り組みを期待します。

Ⅲ. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・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)>	
保守点検等の報告書には担当者の確認欄があり、業務の遂行をスタッフが確実に確認しています。	

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)>	
日常清掃は「美化スタッフマニュアル」に基づいて行っています。清掃作業の品質安定を図るため、施設特性を踏まえたチェックリストを部屋ごとに用意し、運用しています。たとえば「料理教室清掃担当表」には10項目の確認内容と申し送り欄があり、日付と担当者が明記されています。	

(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>台帳はⅠ種とⅡ種が明確に区別されており、備品は一つひとつ備品番号により管理されています。備品台帳には配備された日付と除却した日付も記載されています。</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>備品はリストで管理され、現品と照合されています。</p>	

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

※施設の利用状況により確認できない備品を除き、現物を確認する。
※すでに対応済みの場合は、「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>	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

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

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

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

(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施設内トイレ・洗面台にはスタッフが季節の草花をいけ居心地の良さを、また夏は体育室西側窓際にプランターガーデンと緑のカーテンを設置し省エネとさわやかさを演出した。</p> <p>②施設内の植栽については優先順位をつけ定期的に業者による剪定を実施。外周の除草や芝刈は職員・スタッフにより行い、美観の維持・向上に努めている。</p> <p>③駐車場脇の花壇スペースはボランティアが藍の栽培を行い来館者の目を楽しませている。</p> <p>④省エネと利用者の利便性を向上を目指し、共用部分の照明はLED電球に順次交換。今後予算の執行状況を見ながら各室も交換予定。</p> <p>⑤会館前・閉館前の点検を実施し電球切れや備品の不備はその都度迅速に対応している。また空き缶やごみ、テーブルの汚れ等を見つけた場合は速やかに処理。</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、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>施設のいたるところに季節感を演出する草花が飾れており、コンクリート打ちっばなしが特徴の施設に温もりのある色味をもたらしています。花壇スペースにはボランティアによる藍が栽培され、その藍は染物教室等に利用されています。</p> <p>夏は「緑のカーテン」を設置し、省エネと季節感を演出しています。「地域みんなの施設」である気運を、維持管理を通じて伝えようと意識しています。</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>職員が使用するコピー機には月ごとに利用枚数の制限値が設定されており、日常業務のなかで省エネや経費削減に対する意識啓発が行われています。効率的な運用を図ることで経費削減を実現しています。たとえば館内照明の点灯時間は4タイプに区別され、スイッチ盤に4色のシールを貼ることで職員の誰もがひと目で点灯時間わかるよう工夫しています。</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> <p>経費管理におけるPDCAを強化するため、原単位の概念を導入するとよいでしょう。たとえば水光熱費では日々変動する利用人数等と使用量を用いて算出し、比較ができます。また、経費削減のため順次LED化を図ることも大切ですが、戦略的な経費削減のあり方を検討するため「省エネ診断」を受診されてはいかがでしょうか。本施設は天井が高く空調に負荷がかかる構造的な特徴があることから、削減できる余地は大きいと思われます。</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)>	
災害時に通信手段が遮られる可能性があることから、震度5強以上の地震発生時や広域災害発生時には、開館日であるか開館日であるかを問わず、直ちに施設に駆けつける「初動班(5名体制)」を緊急連絡網により指名しています。	

(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)>	
団体が作成したマニュアルに基づき適切に防犯業務を遂行しています。 来館者に対して職員が積極的に挨拶と声がけをすることで、不審者侵入に対する抑止力ならびに職員の防犯意識を高めています。	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
鍵はキーボックスで適切に管理されています。機械警備を解除できる職員はカードキーにより特定されており、シリンダーキーは受渡簿による引き継ぎが行われています。	

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)>	
清掃状況の点検を兼ねて施設外周を含めて、午前、午後、夜間の1日3回実施しています。	

(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)> 業務日誌には、施設・設備の安全性およびサービス内容等をチェックする項目が設けられており、全職員が日常的に確認しています。	

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)> スタッフ会議(事故防止実務研修:卓球台のたたみ方、バドミントンコートのネットの張り方、パーテーションのしまい方等) <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)> 危機管理マニュアルとともに横浜市が作成したヒヤリハット集を使用して研修しています。	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input 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 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"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
区主催の帰宅困難者対策訓練(1回/年)に参加しています。 災害発生時の帰宅困難者のために、水、かんぱん、毛布を100名分備蓄しています。	

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 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、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)>	
年に2回避難訓練を実施しており、うち1回は消防署の立会いのもとで行っています。もう1回は、帰宅困難者の受け入れを想定した訓練を実施するなど工夫しています。	

(6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
災害時に通信手段が遮られる可能性を見据えて、震度5強以上の地震発生時や広域災害発生時には、開館日であるか閉館日であるかを問わず、直ちに施設に駆けつける「初動班(5名体制)」を緊急連絡網により指名し、運用しています(再掲)。
<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)>
毛布はAEDの近くにも用意しておく、いざというときの行動に無駄が省けます。 サービス向上はもとより災害時に通信網を確保するという観点から、Wi-Fiの導入を検討されてはいかがでしょうか。

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
キャリアアップ制度を採用して、人材の育成、活用に努めています。	

②協定書等のとおりを開館しているか？

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

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

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

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
事業計画書、事業報告書のファイルにまとめ、希望者に対していつでも閲覧できる環境を提供しており、告知も行っていきます。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
横浜市北山田地区センター委員会や横浜市北山田地区センター利用者懇談会等の各種会議の議事録も館内に掲示しています(一部はウェブでも公開しています)。	

(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)>	
職員・スタッフの年間研修計画のほか、「新任スタッフ」「館長」については、それぞれ年間計画を策定しています。	

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)> 平成28年度研修一覧、新任スタッフ・スタッフ研修日程表、館長会議・研修計画、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)> スタッフ会議において職員・スタッフ対象に個人情報保護研修、人権研修、防災講習・AEDの操作研修を実施しています。	
<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)>	
研修は、スタッフが参加しやすいような配慮をしています。研修参加は業務範囲であり、有給とし、交通費を支給しています。	

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区・運営法人主催の研修は勤務スケジュールを調整し時間内にて出席する。 ②スタッフの参加については交通費及び時間給を支給している。 普通救命講習も同様の措置をとっている。 ③常勤職員の研修・打合せ等は時間内に開催され、情報は事前にメール等で各自に送信されている。</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>北山田地区センター新任スタッフ・スタッフ研修日程表、平成28年度研修一覧、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>区が主催する研修のほか、法人が行う研修会には勤務時間を調整するなど計画的に参加させています。 また、本施設で行う新任スタッフ研修は、昼間スタッフ、夜間スタッフ、清掃スタッフごとに行うことで対象者全員がストレスなく研修を受講できる体制が構築されています。 自己啓発の一環として、希望者に対して他施設の見学することもあります。(日本図書センター見学等)</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)> 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>研修参加者は連絡ノートを活用して報告を行うほか、月1回開催している職員会議の場で職員・スタッフに共有しています。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
スタッフマニュアルが用意されています。マニュアルは本施設の特徴を踏まえた内容となっておりだけでなく、時間帯ごと(「午前」「夜間」「美化」の三分区)に利用状況や業務特性に応じた実践的な内容で記載されています。	

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)>
<ul style="list-style-type: none"> ・職員・スタッフとも目標管理制度を実施。目標シートに施設運営目標と個人の目標を立て、年度内に2回振り返りの面談を実施し仕事のモチベーションをアップさせている。 職員は運営法人の局長面談も実施されている。 ・運営法人が主催する「地域づくりコーディネーター養成講座」や行政主催の「区民利用施設情報交換会」、「子育てネットワーク交流会」また「読書活動推進懇談会」への参加を推奨し、その情報はスタッフ会議で報告・共有している。 ・スタッフ中心の「センターまつり」実行委員会を組織し企画・実行・振り返りまで携わり資質の向上に取り組んでいる。 ・日常業務の連絡事項は「業務日誌」で共有、また利用者からのご意見やご要望はスタッフ会議時に情報共有の時間を設け、全員で課題の解決に取り組んでいる。 	ヒアリング、目標シート <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	個人のライフステージに応じた様々な働き方を提供しています。責任業務を明確にする「担当者制」によりモチベーションと成長意欲を喚起しています。また、目標管理制度を導入し、目標シートに基づいて年2回振り返り面談をしています。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
「個人情報保護に関するマニュアル」が整備され運用されています。以前、Pマークを取得していましたが、必要な運用が定着したので現在は返納しています。	

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)>	
団体の責任者を事務局長、施設の責任者を館長としています。	

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)>	
年1回「個人情報保護研修」に参加しています。勤務時間に参加できるよう、研修日程は複数日を設けています。	

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 checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている
<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない	<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<p><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)></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>法人の個人情報保護規程に基づいて、全員から個人情報保護に関する誓約書を提出させています。</p>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>利用者への案内チラシ等にも使用目的を明示的に示してあります。</p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している
<input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>	

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)> <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)> パソコンにはワイヤーチェーンが施されています。職員・スタッフに対し、多くのデータが簡単に持ち出せるうえ、ウィルス感染のリスクが指摘されているUSBの使用および持ち込みを禁止しています。また、クライアントサーバーシステムを導入し、パスワードによるアクセス権を設定して情報管理を行っています。	

(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)>	

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)> 午前、午後、夜間とシフトにより受付担当者が変わるタイミングでレジを締めて、帳簿と現金有高を突合しています。また、受付スタッフが確認したあと、経理担当と館長がそれぞれ確認するトリプルチェックの体制が敷かれています。	

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)> <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)> 本施設において自主事業と貸館業務等に通帳をわけています。	

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)> 領収書を伝票に貼りつけるなど証憑と会計帳簿が一体的に管理されています。また、これらの運用の適否については四半期ごとに行われる法人本部による会計チェックにより内部監査が行われています。	

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 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)>	
通帳と印鑑はそれぞれ別の手提げ金庫で保管され、それらは更に事務所内の金庫で保管されています。	

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)> 平成28年度ニーズ対応費使途一覧、平成29年度横浜市北山田地区センター利用者懇談会議事録、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)>	
利用者の意見を踏まえて計画的に活用しています。平成28年度は施設利用目的の動向を勘案してプロジェクター、利用者の活動を発表するスペースを確保するためのピクチャーレールを設置しました。	

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>・照明のコントロールパネルにシールを貼り、常時点灯する箇所と暗くなってから点灯する箇所を区分し省エネに取り組んでいる。 ・コピー機の月々の使用枚数の上限を決め、無駄をなくしている。 ・卓球ラケットの修理やバドミントンラケットのガット張りは自前で修理。 ・電力・ガス・水道使用量を月別に把握し、無駄な使用を抑えている。 ・敷地内の除草や低木の剪定、網戸の張替などの小修繕はスタッフ・職員の自前でやっている。 ・共用部分の照明は順次LEDに交換(H28年度は図書・学習・受付カウンター・地階音楽室交換実施)。</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、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>これまでの取組に加えて、原単位を把握することで(前掲)、経費縮減における評価が明確になります。</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・スタッフで対応できることは、なるべく工夫して内製化するとともにモチベーション向上に繋げています。たとえば館内掲示板は、ホームセンター等でプラスチック板を購入し、職員が中心になって設置しました。また、低木の剪定や網戸の貼り替え等は職員・スタッフが行っています。その他、照明コントロールパネルに色シールを貼り、施設特性に応じた点灯のタイミングを見える化するなどの工夫が随所に見られます。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<p><input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている</p> <p><input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある</p> <p><input type="checkbox"/> 全て反映されていない</p> <p><input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている</p> <p><input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある</p> <p><input type="checkbox"/> 全て反映されていない</p> <p><input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い</p>
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>自主事業報告書や部屋別稼働状況を統計的に把握するための「地区センターデー集計表」を活用し、活動内容や実績を前々期まで遡り、独自のPDCAシートを活用しながら目標と実績を管理し、管理運営品質のスパイラルアップを図っています。</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 checked="" type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 平成28年度北山田地区センター自己評価表、業務点検ヒアリング実地シート、ヒアリング <未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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)> 平成28年度北山田地区センター自己評価表(様式15)、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)>	

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> <ul style="list-style-type: none"> ・地域特性を踏まえ、世代間交流や地域のゆるやかなつながり作りをめざした目標設定を行っている。 ・部屋稼働率、利用料金収入は具体的な数値目標を掲げている。 ・目標設定にあたっては利用者アンケートや事業後アンケートからの意見を取り入れている。 ・運営目標や具体的な取組みについては職員会議やスタッフ会議を通じて共有している。 	<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>ヒアリング、地域情報分析資料</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>自己評価表では、今後の取組み欄に翌年度の取組み方針を記載していますが、方針にとどまっており、具体的な改善計画とするに至ってません。計画の概要を記載すると良いと思われます。</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>館長は前職で培ったマーケティングに関する知見とノウハウを活かして、地域特性の変化や施設の利用状況等をつねに把握し、施設の課題抽出および対応策を検討、実施しています。少子高齢化に伴って年少者の利用数が低下傾向にあるなか、高齢者にターゲットを絞ったサービスの提供、地域の方が気軽に立ち寄り語らう機能を強化するためにエスプレッソマシンを設置する等、新たな施設価値を提案しています。</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>本施設が地域の子どもたちの安心できる居場所としてさらに活用されるよう、運営委員会のメンバーとして新たに小学校の教員を招く等、小中学校との連携を強化しています。団体が管理運営する近隣施設(北山田小コミハ、東山田中コミハ)にケアプラザを加え合同連携情報交換会を開催し、共催企画の実施、プログラムの提供を推進する等して相乗効果を高めながら、地域連携のあり方を点から線、線から面へと展開しています。</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>①平成28年度の「区民利用施設情報交換会」において2020年オリ・パラについてグループワークを行い関連施設とアイデアを共有。ここから平成29年度に“スポーツを通じて心と体をきたえよう！”をキャッチフレーズに掲げ「キッズ・すまいる・スポーツフェスタ」を新たに企画。行政の協力を得て地域、関連団体、登録団体等多くの団体と連携し開催。今後はラグビーワールドカップの開催も見据え国際交流やボランティアをキーワードに事業を展開する。</p> <p>②平成27年に地区センターで開催された区民企画運営事業「大人の学級」の参加メンバーが中心となり「孫まごしよう会」を立ち上げ「ばあばの品格講座！」を企画。その後もミーティングを重ね平成29年度からは北山田「さくらの会」を立ち上げ、簡単オモチャづくりとおしゃべりサロンとして月1回活動中。高齢者の居場所や仲間づくりに繋がるよう今後もサポートしていく。</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>区民利用施設情報交換会グループワークの記録(資料)、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>平成28年度に開催された「区民利用施設情報交換会」で得たアイデアをヒントに、平成29年度に「キッズ・すまいる・スポーツフェスタ」を企画し、開催しました。平成27年「大人の学級」の参加メンバーを中心に平成29年度には高齢者中心に運営する「さくらの会」を立ち上げ、月に1回の頻度で開催しています。他に麻雀、卓球等の多数の例があります。課題を抽出し、新たな価値を創出する取組を評価します。</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>・センター周辺には小・中学校が8校と私学が2校あり、加えて子育て世代の利用も比較的多く、ロビーや体育室はいつも賑わっている。子どもたちにとっては安全な居場所であり交流の場としても機能しており事業やイベントを通じて青少年の健全育成に寄与していく。</p> <p>・センターには地域で活躍する人材や情報も多く集まるので地域や施設間の連携を更に発展させ、地域の共通課題の解決を目標に運営していくことが今後の課題と考えている。</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>現場観察、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>本施設は一見するとコンクリート打ちっぱなしのモダンな施設ですが、一方で人によっては冷たい印象を受けがちです。そこで掲示物やバナー等を計画的に貼りだすことで、施設の色味と温かさを演出しています。利用者同士、職員と利用者の対話を大切にしており、企画づくりや講師探しにおいて、職員・スタッフと利用者の共創価値がいたるところで感じられ、「地域みんなの施設」であるという機運を醸成しています。</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> <p>マーケティング手法を用いて地域課題や地域特性に向き合った管理運営を行っています。マーケティング調査においては、総務省が運用しているGIS(地理情報システム)が便利ですので、活用を検討されるとよいでしょう。施設の冷暖房効率に課題があります。一度、経済産業省の外郭団体が無料で提供している省エネルギー診断の受診を検討されてはいかがでしょうか。</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) 職員の接遇	-	-
(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事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				
			レ 開催していない	レ 開催していない				
			レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している				
		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 課題を抽出していない	レ 課題を抽出していない				
			レ 特に課題がない	レ 特に課題がない				
			レ 非該当	レ 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				
			レ 一部対応策を実施していない	レ 一部対応策を実施していない				
			レ 対応策を実施していない	レ 対応策を実施していない				
		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		
					レ 開催していない	レ 開催していない		
レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している							
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 課題を抽出していない			レ 課題を抽出していない				
	レ 特に課題がない			レ 特に課題がない				
	レ 非該当			レ 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				
	レ 一部対応策を実施していない			レ 一部対応策を実施していない				
	レ 対応策を実施していない			レ 対応策を実施していない				
(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	
				レ 実施していない	レ 実施していない		その他	
				レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している			
			レ 課題を抽出していない	レ 課題を抽出していない				
			レ 特に課題がない	レ 特に課題がない				
			レ 非該当	レ 非該当				
	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 対応策を実施している	レ 対応策を実施している				
			レ 一部対応策を実施していない	レ 一部対応策を実施していない				
			レ 対応策を実施していない	レ 対応策を実施していない				
			レ 公表している	レ 公表している				
			レ 公表していない	レ 公表していない				
			レ 非該当	レ 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				
			レ 情報提供しているが、一部不備がある	レ 情報提供しているが、一部不備がある				
			レ 情報提供していない	レ 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				
			レ 設置していない	レ 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				
			レ 仕組みがない	レ 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				
			レ 周知していない	レ 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				
			レ 記録していない	レ 記録していない				
			レ 苦情等が寄せられていない	レ 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					
	レ 一部対応策を実施していない		レ 一部対応策を実施していない					
	レ 対応策を実施していない		レ 対応策を実施していない					
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						
	レ 公表していない	レ 公表していない						
	レ 苦情等が寄せられていない	レ 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窓口で「利用案内」等を備えているか？	レ 備えている	レ 備えている
			レ 備えていない	レ 備えていない
		③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？	レ 閲覧できる	レ 閲覧できる
			レ 閲覧できない	レ 閲覧できない
		④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？	レ 行っている	レ 行っている
			レ 行っていない	レ 行っていない
	⑤人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	
		レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない	
		レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない	
	(5) 事業自主	①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？	レ 年齢や性別が網羅できている	レ 年齢や性別が網羅できている
			レ 年齢や性別が網羅できていない	レ 年齢や性別が網羅できていない
	②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？	レ 実施している	レ 実施している	
		レ 実施していない	レ 実施していない	
	(6) 貸出し、図書入	①図書の新規購入の際は、適切な選定をするため、利用者から希望をとっているか？	レ 利用者から希望をとっている	レ 利用者から希望をとっている
			レ 利用者から希望をとっていない	レ 利用者から希望をとっていない
レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)			レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	
不備の数			0	0
Ⅲ 施設・設備の維持管理	(1) 協定書の遂行に	①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？	レ 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	レ 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
			レ 協定書等のとおり管理していない	レ 協定書等のとおり管理していない
		②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？	レ 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	レ 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
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない
	(2) 備品管理業務	①指定管理者所有の備品と区別した、地区センター(市所有)の備品台帳があるか？	レ ある	レ ある
			レ ない	レ ない
		②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？	レ 揃っている	レ 揃っている
	(3) 施設衛生管理業務	①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している
			レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない
		②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？	レ 適切に分別している	レ 適切に分別している
	レ 適切に分別していない		レ 適切に分別していない	
	不備の数			0
Ⅳ 緊急時対応	(1) 時対応の緊急	①緊急時マニュアルを作成しているか？	レ 作成している	レ 作成している
			レ 作成していない	レ 作成していない
	(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？	レ 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	レ 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
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない
			レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設
	②鍵を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している	
		レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない	
	③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？	レ 定期的に行っている	レ 定期的に行っている	
		レ 定期的に行っていない	レ 定期的に行っていない	
	(3) 事故防止業務	①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか？	レ チェックしている	レ チェックしている
レ 一部チェックに不備がある			レ 一部チェックに不備がある	
レ チェックしていない			レ チェックしていない	
②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)		レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	
	レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない		
不備の数			0	0

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) 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)	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
			一部に職員に実施していない	一部に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
		②事故発生時の連絡体制を確保しているか？	レ 体制を確保している	レ 体制を確保している
			一部に職員に実施していない	一部に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
	(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			
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協定書等のとおりに開館しているか？	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
			一部に職員に実施していない	一部に職員に実施していない
	④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？	レ 情報共有している	レ 情報共有している	
		情報共有していない	情報共有していない	
		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
			一部に職員に実施していない	一部に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
			一部に職員から取っていない	一部に職員から取っていない
		⑤個人情報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
		⑥個人情報収集した際には、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
	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	
	(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用に関し、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適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	
	(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	
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	レ 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	
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 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	レ 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	
	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