

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

港南地区センター  
評価シート

評価機関名： 横浜市立大学CSRセンター

平成30年1月

# 目次

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

## 評価結果の総括

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・地域及び地域住民との連携	<p>(1)地域及び地域住民との情報交換</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・2連合町内会の定例会に館長が出席、自主事業の紹介や地区センターまつりのお知らせ配布、掲示の依頼、また、ご意見をいただいています。</li> </ul> <p>(3)地域及び地域住民との連携全般(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・年間約10万人の利用者で、その内7割が港南区内です。立地条件として交通機関が便利、平坦であることから区外の利用者が多く地域活動団体と協力し広い地域の方の参加できるように連携が必要です。</li> <li>・活力ある地域づくりのため、2連合町内会、2小学校、港南スポーツセンター、地域子育て拠点ハッチ、障害者社会福祉施設などと連携協力を行っています。</li> <li>・地区センターまつりは、周辺施設の港南スポーツセンターと社会福祉施設ハッチと共催実施し、地域の幅広い世代の様々な方が参加できるように連携を図っています。</li> </ul>	<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</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地区センターまつりは、消防署、資源循環局港南事務所、2町内会、障害者社会福祉施設なども参加し、地域交流・連携を深めるとともに、センターの活動に対して意見交換・情報収集を行っている点。</li> <li>・地域の公共性の高い活動団体に会議室等の優先予約を実施し、活動を支援している点。</li> </ul> <p>(3)地域及び地域住民との連携全般</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成29年度地区センターまつりは、2日にわたり開催し来館者数も延3,651人と賑わいをみせている点。</li> </ul> <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地区センター委員会等から抽出したサービスに係る課題は、スタッフ供覧だけでなくスタッフ会議の議題として取り上げ議事録に残すとよい。</li> </ul>
II ・利用者サービスの向上	<p>(2)利用者アンケート等の実施・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者アンケートを年1回(2月)実施し、約1000名の回答から利用方法、職員スタッフの対応、設備や備品、自主事業などの要望意見をいただき、職員で内容を検討、対応を実施し館内掲示板に対応状況を公開しています。また、その情報を全スタッフが共有することにより接遇向上等に繋げています。</li> </ul> <p>(4)公正かつ公平な施設利用</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者により良いサービス提供するため協会の経営方針や館の運営目標を館内に掲示し、常に公平性・透明性を図り期待と信頼に答えています。</li> </ul> <p>(7)広報・PR活動</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・情報発信は、ホームページ、区のPRボックス、広報よこはま港南区版の掲載、隣接港南スポーツセンターへのチラシ配布、館内ではポスターチラシなど「利用団体コーナー」「地域交流コーナー」「センターからのお知らせ」と分かりやすくし掲示しています。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2)利用者アンケート等の実施・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・団体利用者は各部屋利用開始時に、個人利用者は入館時に受付でアンケート用紙を配布し、退館時にも声がけを実施し回収率を高めている点。</li> <li>・アンケート用紙配布枚数が多く回収率が95.7%と高い点。</li> </ul> <p>(5)自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「わが家のお手入れ剪定入門」などのユニークな自主事業を実施、実際の剪定作業はセンター内の樹木を利用している点。</li> </ul> <p>(6)図書の貸出し、購入及び管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「市立図書館 予約の多いBEST50」を掲示し、新規購入の希望の参考情報として提供している点。</li> </ul> <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「ご利用案内」の空きスペースに、施設案内図を追加するとよい。</li> <li>・震災時避難場所(地域防災拠点)・広域避難場所は、建物名、場所の表示だけではなく、地図でも表示するとよい。</li> </ul>
III ・施設・設備の維持管理	<p>(1)協定書等に基づく業務の遂行</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・安全で清潔な施設を確保するため、日常的に職員スタッフが施設内の安全点検を行うとともに、管理計画に基づき専門業者に設備の定期点検、定期清掃、保安設備を委託しています。また、専任スタッフによる清掃は、開始前の7時30分から3時間かけて、ロビー・廊下・トイレ等の共用部分を行っています。</li> </ul> <p>(2)備品管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・備品管理は、台帳で管理、購入・廃棄をその都度記録、確認しています。</li> </ul> <p>(3)利用者視点での維持管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・受付スタッフは、各時間帯の役割分担を決め、毎日清掃を行うほか、プレイルームの玩具消毒、食器の漂白など見た目だけでなく常に清潔な状態であるよう心掛けています。</li> </ul>	<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執行</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・朝7時半からの専門作業員清掃、スタッフによる午前・午後・夜間の3回清掃、スタッフによるロビー随時清掃、利用者の利用終了時の清掃によって質の高い日常清掃が実施されている点。</li> </ul> <p>(2)備品管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・工芸室の電気炉の上部に「高熱に注意」の貼紙があり、火傷防止の安全管理を図っている点。</li> </ul> <p>(4)利用者視点での維持管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・建物の角に排水桝の縁が露出しているが、縁取りのペンキ塗装によって利用者の躓き防止を図っている点。</li> </ul> <p>(5)施設・設備に維持管理全般</p> <p>①駐車場4区画のうち1区画については障がい者用で予約不要、②階段の左側手摺のうねに頭打ち防止に犬の形のパットを取付けている、③1階女子トイレの洗面台脇に荷物置用の籠を置いている、④受付で椅子の貸出サービス、⑤トイレの自動水栓など利用者の安心や利便性に応える細かな配慮と工夫が施されている点。</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)緊急時対応の仕組みの整備</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急時対応マニュアルを作成し、緊急時の初期対応、利用者の安全確保、関係機関への通報を迅速・適格に行えるようにしています。また、緊急時対応マニュアルを事務所に掲示し、いざという時に迅速に対応ができるようにしています。</li> </ul> <p>(2)防犯業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の安全点検は、専門業者に機械警備を依頼し、敷地内にモニターカメラ6台・緊急時連絡システム2台を設置し、事務所で集中管理しているほか、盗難・事故防止のポスターを館内各所に掲示し注意喚起しています。</li> </ul> <p>(3)事故防止</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・協会の管理運営する施設であった事例を「ヒアリング集」として作成、これをスタッフ全員で周知し研修を行うなど、事故防止に備えています。</li> </ul> <p>(4)事故対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事務室には、緊急時の連絡先の掲示やAED・救急箱・保冷剤を設けケガの手当など役立っています。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(3)事故防止業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各部屋(6室)の湯のみの消毒を毎月1回以上、プレイルームの玩具消毒を毎月2回以上実施して、感染症の予防をしている点。</li> <li>・平成29年度第2回安全管理委員会がさくら道コミュニティハウスで開催され、全館長の共通レベルでヒヤリハットの安全管理事項の水平化が行われている点。</li> </ul> <p>(6)緊急時対応全般</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・H27.7.1に港南区とこうなん区民利用施設協会間で港南区地区センターに係る「港南区臨時中央総合避難所としての施設利用の協力に関する協定」が締結されている。本協定に基づき、土砂災害情報発表時若しくは発表見込み時、区役所からの「災害時避難場所の開設連絡表票」が発行されることになり、それによって28年度には6回の開設を行って地域防災の役割を果たしている点。</li> </ul>
V ・ 組織運営及び体制	<p>(1)業務体制</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業計画書、事業報告書作成しています。また、希望者に閲覧できるように配置・周知しています。</li> </ul> <p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員・スタッフは、業務交代時にミーティング形式の引継ぎを行い、業務日誌・職員連絡帳・スタッフ連絡帳に記載し留意点等を伝達するなど、確実に情報共有できるように取り組んでいます。</li> </ul> <p>(3)個人情報保護・守秘義務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報方針を作成し、個人情報の管理・収集・提供について管理を徹底しています。</li> </ul> <p>(4)経理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・経理担当は、施設運営を担当する副館長と自主事業担当する副館長別に担当し、収支を把握し施設管理、事業運営に役立っています。</li> <li>・ニーズ対応費は、アンケート結果や意見箱の意見などを参考に利用者の利便性向上に応え、執行内容を館内に掲示しています。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)業務の体制</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者が閲覧できるファイルに、事業計画書・事業報告書のみならず、議事録、アンケート結果等の11種類の資料を綴り、利用者への情報公開に積極的に取り組んでいる点。</li> </ul> <p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・連絡事項は、業務日誌(連絡事項欄)、職員連絡掲示スペース、職員連絡帳、スタッフ連絡帳等を用いて、情報共有を図っている点。</li> </ul> <p>(4)経理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「平成28年度ニーズ対応費の使途」を掲示して写真とともに品目を記載し、施設の説明責任を果たし、利用者との信頼関係構築に配慮している点。</li> <li>・清掃・機械警備・害虫駆除契約会社等の変更(H28.4)、電気契約会社の変更(H28.6)等により、経費削減を図った点。</li> </ul> <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報の漏洩防止対策をさらに強化するため、コンピューターのパスワードの定期的変更、離席時のロックを実施するとよい。</li> </ul>
VI ・ その他	<p>(3)地域及び地域住民との連携全般(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎週水曜日にロビーで福祉施設活動支援としてパン販売を行っています。</li> <li>・「インクカートリッジ里帰りプロジェクト」「エコキャップ回収運動」「資源再利用」の回収ボックス設置の協力をしてリサイクル運動に協力しています。</li> <li>・健康スタンプラリー事業にエントリー参加、歩数計リーダー設置など横浜市健康づくりに協力しています。</li> <li>・行政、福祉等関係機関の配布物の配架、チラシ・ポスターの掲示など広報・情報提供を行っています。</li> <li>・コピー機と印刷機を設置し、地域活動・利用団体活動・自主勉強などの支援を行っています。また、機器を扱えない方にはスタッフが丁寧に説明するなど協力しています。</li> <li>・横浜市緑の協会の「花やぐまち事業」に参加し、苗や球根を購入し、施設内外に植栽し環境美化を行っています。また、朝顔やフーセンカズラで緑のカーテンを設置し夏の省エネ対策を行っています。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・港南区と「帰宅困難者一時滞在施設」、「災害時における救援物資、応急資材の集配拠点の使用に関する協定」、「港南区臨時中央総合避難所としての施設利用の協力に関する協定」を締結し横浜市の防災・緊急対応体制の地域役割を担っている点。</li> <li>・横浜市健康福祉局が推進する「よこはまウォーキングポイント事業」のポイントリーダー設置場所として社会貢献プログラムに参加している点。</li> <li>・港南区運営方針の施策2「一人ひとりが元気に暮らせるまちづくり」の事業に基づき、介護予防・認知症の理解と予防の推進に協力し、認知症のサポーター養成研修に全員出席し学んだ点。</li> <li>・施設の運営管理や自主事業の計画は、港南区運営方針、港南ひまわりプランなどの取組や情報を参考に計画している点。</li> <li>・ロビーに親子の電話相談や小学生の登下校時の見守り運動等のポスターを掲示し利用者に安全への協力をPRしている点。</li> </ul>

# I. 地域及び地域住民との連携

## (1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・館内に「地域交流コーナー」地域情報スペースを設け地域のチラシを掲示し、地域情報の周知について連携・協力を行っています。</li> <li>・区役所主催の地区センター館長会、港南区民活動支援センター主催の港南区施設交流会に参加し、地域の情報交換を行い、連携・協力を行っています。</li> <li>・地域の公共性の高い活動団体の社会福祉協議会、保健活動推進委員、消費生活推進員、シルバークラブなどへ部屋の優先利用を行い地域活動を支援しご意見・情報をいただいています。</li> <li>・吉原小学校、南台小学校の「まち探検」事業に協力し、小学生に地区センターを紹介し施設の利用方法、活動内容、図書について意見をいただいています。</li> <li>・地区センターまつりは、消防署、資源循環局港南事務所、中丸町内会、吉原中町内会、障害者社会福祉施設に参加いただき地域との交流を行い、ご意見・情報をいただいています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料「平成28年度第2回地区センター館長会会議報告書(H29.2.14)」、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・港南区内の地区センター館長会等に参加し、情報交換を行い、施設運営の参考にしている点。</li> <li>・地域の公共性の高い活動団体に会議室等の優先予約を実施し、活動を支援している点。</li> <li>・地区センターまつりは、消防署、資源循環局港南事務所、中丸町内会、吉原中町町内会、障害者社会福祉施設も参加し、地域交流・連携を深めるとともに、センターの活動に対して意見交換・情報収集を行っている点。</li> </ul>

## (2) 地区センター委員会等

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p>&lt;開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者会議開催1週間後に、地区センター委員会を開催し、利用者会議の状況も報告している点(H29.5.12利用者会議実施、H29.5.19地区センター委員会実施)。</li> </ul>	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「平成29年度センター委員会議事録(H29.5.19)」、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)>	
・小学生同士の喧嘩を対処し、学校へ情報提供し、発達障害児童の指導が適切であり今後も留意することを期待された。このことについて、センター内で情報共有した点。	

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付ないかどうかを確認する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「平成29年度センター委員会議事録(H29.5.19)」、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)>	
・改修工事中に地域住民が支障のないように早めの周知を工事担当者と協議し実施している点。	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
・地区センターまつりは、消防署、資源循環局港南事務所、中丸町内会、吉原中町町内会、障害者社会福祉施設にも協力してもらい、2日にわたり開催し来館者数も延3,651人と賑わいをみせている点。
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

## 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)>	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「平成29年度センター利用者会議議事録(H29.5.12)」	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「平成28年度横浜市港南地区センター事業報告(H29.5.31)」 <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)>  ・冷暖房の利用方法等について利用者の声を参考に改善を図った点(通常11月から暖房を使用するところ、昨年(H29年)は寒い日が続いたため10月から暖房を使用した)。	

(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)> アンケートを年1回実施。H29年度実施時期(H29.2.1～2.28)。配布枚数1,000枚、回収957枚(回収率95.7%) <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)>  ・団体利用者は各部屋利用開始時に、個人利用者は入館時に受付でアンケート用紙を配布し、退館時にも声がけを実施し回収率を高めている点。 ・アンケート用紙配布枚数が多いが、回収率が95.7%と非常に高い点。	



②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「平成28年度利用者アンケート等からの意見聴取」 <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)>  ・毎年2月にアンケートを実施し、抽出した課題を次年度の事業計画作成の参考としている点。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「平成28年度利用者アンケート等からの意見聴取」、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)>  ・平成28年度アンケートで多かった鏡の設置を区役所からの什器譲受で2部屋増設した点。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1 つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にと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)> 資料「平成28年度利用者アンケート等からの意見聴取」、現場確認(館内掲示)、HP、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)>	
・アンケートに記載された内容と対応をまとめ、館内掲示および館内閲覧ファイルにより公表している点。	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・館内入口掲示板と2階掲示板、図書室等に「ご意見ダイヤルの利用方法」について掲示し、ホームページでも利用方法を公開している点。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p>&lt;設置内容を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>「ご利用者様の声」(ご意見ご要望箱)を館内入口に設置。</p> <p>&lt;設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・設備等の改善要望については必要に応じ区にも相談し丁寧に対応している点。</li> <li>・ご意見箱に記入スペース、記入用紙および筆記具を備えている点。</li> <li>・ご意見箱に施錠してプライバシー保護に配慮している点。</li> <li>・ご意見箱の前に「ご利用者様の声 皆様のご意見ご要望をお寄せ下さい よろしくお願いたします。」と記載した黄色い掲示物を貼り、利用者の投稿を促している点。</li> </ul>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料「ご意見受付から対応までの流れ」、現場確認(館内掲示)、ヒアリング</p> <p>&lt;仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・館内入口の掲示物「ご意見受付から対応までの流れ」において、意見の受付から公表・施設管理への反映までの対応手順および、受付対応責任者と連絡先電話番号を明示している点。</li> </ul>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p>&lt;周知方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>現場確認(館内掲示)</p> <p>&lt;周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・館内入口の掲示物「ご意見受付から対応までの流れ」において、苦情解決の仕組みをカラー印刷のフローチャートで明示し、利用者へ周知している点。またその中で、運営に関わる事項は運営委員会に報告する旨を明示している点。</li> </ul>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  ・苦情等については①電話、②ご意見箱、③口頭、④その他等に分類し、内容を記録している点。	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「ヒヤリ・ハット集」 <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)>  ・苦情等の内容は、「ヒヤリ・ハット集」の一つの情報としてまとめスタッフ全員で情報共有している点。 ・駐車場の利用について苦情をもとに、使用許可の再確認と説明方法の徹底を図った点。	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(館内掲示)、資料「平成29年度利用者会議報告書(H29.5.12)」 <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  ・館内入口、「ご利用者様の声」(ご意見ご要望箱)と同じ場所に掲示し、意見を集めやすくしている点。 ・利用者会議においても「ご意見・ご要望に対する取組」や「自主事業のご意見・ご要望に対する取組」を公表している点(「平成29年度利用者会議報告書(H29.5.12)」)。	

#### (4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・協会の経営方針や館の運営目標、利用方法を館内に掲示し、常に公平性・透明性を図り、期待と信頼に応えています。</li> <li>・館内の案内図、各部屋の紹介・利用方法を分かりやすく解説した「ご利用案内」をホームページに掲載しているほか、館内配布用を作成し利用者に配布しています。また、館内にパネルなどで分かりやすく紹介しています。</li> <li>・毎月、「地区センターだより」を作成し、施設情報を地域の皆様に周知しているほか、自主事業の募集は区の「広報こうなん」、ホームページ、館内ポスター等で広報周知しています。</li> <li>・ホームページでは、自主事業のお知らせのほか、新規購入図書リスト、活動団体の紹介など幅広い情報提供を行っています。</li> <li>・1階ロビーでは、「今日のご案内」を掲示板で利用状況が一目でわかるようにしています。また、2か月間の部屋の利用申込状況がわかる掲示板と3か月先がわかる掲示を行っています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料「ご利用案内」、現場確認(館内掲示)、HP</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・1階ロビーに「今日のご案内」を掲示し、利用状況をわかりやすく伝えている点。</li> <li>・2か月間の各部屋の利用申込状況、人気のある音楽室の利用状況をホワイトボード等で館内掲示している点。</li> <li>・ホームページで館内の詳細な案内(各部屋名・利用内容・利用人数・広さ・設備・利用料金・部屋写真など)を掲載し、さらに予約情報ページとリンクして利用者への情報提供に配慮している点。</li> </ul>

##### ②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p>&lt;備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・一般向けの「ご利用案内」の他、小中学生用にふりがなを用いた利用案内チラシを配布している点。</li> </ul>	

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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・「閲覧希望の方はお気軽に受付にお申し出ください」という掲示物を館内4箇所(入口、階段、1階および2階の掲示板)に掲示している点。</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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;  資料「ご利用案内」、現場確認(申請受付を目視)、館内掲示物「利用申込方法のご案内」、HP</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・毎朝9時から申請を受け付け、複数の場合は抽選を実施している点。  ・館内掲示物「利用申込方法のご案内」において申請受付方法を利用者に明示している点。</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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;  資料「平成29年第1回スタッフ研修(H29.4.3)」「平成29年度全体研修(H29.6.22)」他</p> <p>&lt;一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・平成29年度は、第1回スタッフ研修(H29.4.3)における人権研修に加えて、全体研修(H29.6.22または6.29)にて「認知症サポーター養成講座」を実施している点。  ・平成28年度の人権研修(H28.6.6)においては、子ども、高齢者、ジェンダー、マイノリティ、障がい者、セクシャルハラスメント、感染症患者、民族等、幅広いテーマの人権問題を取り扱っている点。</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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            資料「平成29年度横浜市港南地区センター事業計画書」、ヒアリング</p> <p>&lt;年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;            ・自主事業実施後にアンケートを実施し、参加者から自主事業に関する希望等を情報収集している点。            ・「わが家のお手入れ剪定入門」などのユニークな自主事業を実施、実際の剪定作業はセンター内の樹木を利用している点。            ・自主事業参加が縁で共通の趣味・話題ができ、新しい利用団体が新たに結成されている点。</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>&lt;実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。            また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;            ・平成29年度より未就学児と保護者を対象とする「ラッコちゃん劇場」を開始、プレイルームの利用者数を大幅に増加させている点。</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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            資料「図書希望票」、ヒアリング</p> <p>&lt;利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「市立図書館 予約の多いBEST50」を掲示し、新規購入の希望の参考情報として提供している点。</li> <li>・図書希望票の投函箱に「当館の蔵書に希望図書がございましたらこちらの箱に希望票を入れてください」というカラー印刷した貼紙を掲示し利用者に投函を促すよう工夫している点。</li> <li>・図書室内の掲示物「新着図書のご紹介」において図書名、著者名および内容を紹介し、新規購入図書の利用促進を図っている点。</li> </ul>	

## (7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料「センターだより」、「広報よこはま港南区版」、HP</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・自主事業の講座案内については、広報よこはま区版に掲載するとともにホームページ掲載や館内への掲示やチラシ配布などで広報しています。</li> <li>・センターだよりは、毎月発行し館からのお知らせ、自主事業の予定、新刊図書の紹介などの情報を館内掲示・ホームページ、配布等で提供しています。また、港南区役所の情報コーナーやスポーツセンターなどに置き多くの人たちに周知しています。</li> <li>・年1回開催している港南地区センターまつりは、2連合町内会定例会に館長が出席しチラシを各町内会、自治会の掲示板に掲示依頼をしています。</li> </ul>	<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・センターだよりを毎月発行し、新刊図書の紹介、イベント情報、自主事業の案内など施設の情報提供に配慮している点。</li> <li>・センターだよりの最新号・バックナンバーをホームページでも閲覧できる点。</li> <li>・ホームページにおいてアクセス方法と地図、交通機関を示すほか、市営バス時刻表とリンクして利用者に配慮している点。</li> </ul>



## (8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当センター運営目標、「気持ちよく利用していただくことを心がけます」「優しく、丁寧に、明るく応接します」を常に心がけ、心地よい対応と共に名札、ユニホーム着用による身だしなみにも気を配っています。また、名札の裏に当センターの運営方針を入れ常に確認することで接客の向上に努めています。</li> <li>・職員、スタッフ会議では、実際窓口であった事例をもとに、その経験をどう生かしたらよいかの意見交換を行っています。また、接遇対応について説明し、自己チェック表を全員に配布し向上に努めています。</li> <li>・日々利用者への対応で気になることは、その場で情報交換し職員連絡帳・スタッフ連絡帳・職員スタッフ会議で注意喚起しています。</li> <li>・センター全体研修で認知症サポート研修を行い全員が受講し、認知症を正しく理解しサポーターとして接客の向上に努めています。</li> <li>・電話対応は素早く対応し、施設名と自分の名前を名乗りなど丁寧に対応しています。</li> </ul>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフ全員が名札、ユニホームを着用し、また名札フォルダにセンターの運営方針を入れて接遇している点。</li> <li>・利用者アンケートの「職員・スタッフ対応」の設問で、84.4%が「非常に良い」、「良い」と回答している点。</li> <li>・スタッフ全員が窓口対応や電話対応等に関する接遇研修を受講し(平成29年度第2回スタッフ研修H29.9.4)、チェックリストやマニュアルを用いて理解を深め実践している点。</li> </ul>

## (9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。&gt;(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・館の利用者数は年間約10万人です、部屋の稼働率は、レクリエーションホール、音楽室は非常に高いが、料理室和室は低い稼働率です。時間帯別では、午後②(15時～18時)夜間(18時～21時)の利用率が低い状況です。このため利用率の低い時間帯に部屋利用しやすいように月2回制限を免除、夜間の時間帯は6か月先まで予約できるようにしました。</li> <li>・利用率の低い料理室は、自主事業を多く開催し自主団体を継続的に活動できるように機会を多くしています。</li> <li>・利用予約については、全利用者団体にアンケートを実施し適宜予約方法を改善しています。また、複数予約の導入や利用者の利便性など踏まえてインターネット予約についても検討しています。</li> <li>・アンケート意見等では、職員・スタッフの接遇については非常に高い評価を頂いています。さらに利用者の声に耳を傾け利用者の満足度向上に努めます。</li> </ul>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・部屋の予約について、夜間の時間帯については6か月先まで予約可とし稼働率向上を図っている点。</li> <li>・料理室は他の部屋と比較すると稼働率が低いものの、利用時間帯を通常1コマ3時間のところ料理室については2時間に短縮し、「世界の家庭から」シリーズや「春の食卓」「日本の食卓」等の料理教室を開催して継続的利用を促し、稼働率向上に努めている点。</li> </ul>

## (10) 利用者サービスの向上全般（その他）

### 評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

- ・コピー機と併せ、リソグラフ(デジタル印刷機)も設置し、利便性向上を図っている点。
- ・傘の貸出サービスに加え、ビニール傘の販売も実施している点。
- ・図書室の本棚の小説はあいうえお順に整理され、かつ小説家名の見出しで区切られ、利用者が本を探しやすいよう配架方法を工夫している点。閉館時間にも利用者が本を返却できるよう、返却ボックスを設置して利用者の便宜を図っている点。

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

- ・「ご利用案内」の空きスペースに、施設案内図を追加するとよい。
- ・料理室の稼働率をさらに改善をするため、日曜・祝日や夜間の利用料金値下げを検討するとよい。

### 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)>	
・建物・設備の保守管理は総合設備管理者に外注しているが、作業日報(H29.11.6)を検証すると港南地区センター側において作業内容、重点強調事項、作業時間等を業者と打ち合わせて遂行しており、設備の保全、機能維持の面で高い水準の管理を行っている判断される点。	

##### 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、専門作業員が朝7時30分から19箇所実施し、スタッフが午前、午後、夜間と3回12箇所実施。清掃状況をそれぞれ作業日誌チェックリスト、スタッフ清掃点検表に記録。ロビーの汚れはスタッフが随時清掃してロビー清掃引継書(H30.1.29検証)に状況報告し業務日誌にも状況を記入。これに加えて利用者には利用終了時の清掃をお願いしているので、質の高い清掃が実施されている点。	

## (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 type="checkbox"/> ない	<input checked="" type="checkbox"/> ある <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 type="checkbox"/> 揃っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている <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)>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・新規備品6品目、既存備品6品目の存在を検証した。</li> <li>・備品台帳と一致する管理シールを貼付して管理している点。</li> </ul>	

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 type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<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
評価機関 記述	
<安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・工芸室の電気炉の上部に「高熱に注意」の貼紙があり、火傷防止の安全管理を図っている点。</li> <li>・椅子の収納方法・積み重ね数量等を写真入りで説明し、整理整頓と共に転回、転倒などによる危険防止を図っている点。</li> <li>・掲示物には画鋲・押しピンを一切使用していないので、廊下通行などの際の安全が確保されている点。</li> </ul>	

### (3) 施設衛生管理業務

#### ①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

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

#### ②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している
<input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<p>&lt;適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・清掃方法のマニュアルでありテキストでもあるH29年度新採用者研修資料を検証した。          ・ごみルート回収についての項で新採用者に対し收拾日、種類、分類、收拾時の注意について絵や図表をもって示し、スタッフ全員の分別作業の徹底を実施している点。</p>	

#### (4) 利用者視点での維持管理

##### ①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・安全確保のため、建築物の空調設備等は管理計画に基づき、専門業者に実施依頼しています。また、毎月の委託業者による設備巡視点検に加え毎日3回巡回シートに基づき建物内外を職員・スタッフが巡回し清掃、安全点検を行っています。</li> <li>・専任スタッフによる清掃は、開始前の7時30分から3時間かけてロビー、廊下、トイレ等の共用部分を行っています。</li> <li>・スタッフも役割分担を決め、日々の清掃行い、また、定期的に玩具の消毒、各部屋の食器の漂白など常に清潔な状態であるように心がけています。</li> <li>・樹木の剪定は、年1回業者に依頼しています。また、自主事業で剪定講座を年2回実施し、センターの植栽を題材に行い植樹の手入れを行っています。</li> <li>・28年度に設備の改修工事を実施、給排水配管更新、各部屋の照明設備LED化、タイル壁のクロス化など安全に努めました。また、大型ガラスに飛散防止フィルムを張り安全確保に努めています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・建物の角に排水桝の縁が露出しているが、縁取りのペンキ塗装によって利用者の躓き防止を図っている点。</li> <li>・学習コーナーの机の上に手造り消しゴムカス入れを置いて清潔に配慮している点。</li> <li>・電子ピアノやマージャン台の荷台、レクホールの自作マットレス収容木枠にキャスターを取りつけて利用者の労力軽減と安全を図っている点。</li> <li>・食器棚の扉や抽斗の上部縁に収納する食器の種類や個数のラベルが貼られ整理整頓されている点。</li> </ul>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・①駐車場4区画のうち1区画については障がい者が利用する場合予約を不要としている点、②階段の手摺のうえ左側の壁に頭を打ちつけないように犬の形のパットを取付けている点、③1階女子トイレの洗面台脇に荷物置の籠が置かれている点、④受付カウンター上で椅子の貸出サービスを紹介している点、⑤トイレの自動水栓で清潔と節水を図っている点など利用者の安心や利便性に応える細かな配慮と工夫が施されている点。</li> </ul> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・受電方式の変更が検討されており、根本的に電気料金の節約に繋がる契約容量や力率調整器について電気工事業者と十分に検討するとよい。</li> </ul>

## 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
<b>評価機関 記述</b>	
<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)>	

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

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input 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(鍵の保管場所)、ヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・入館、出館の基本作動はマスターキーで行い、館長、副館長、緊急時の近隣スタッフが所持し、使用后マスターキーボックスに収納。マスターキーで館内各所用鍵箱解錠し使用者が使用の後別のキーボックスに収納。館内各所の小口用の76箇所の鍵は別途鍵箱に鍵館内リストに表示して収納。全て見える管理になっており、鍵の責任者、保管方法が截然と運営されている点。	

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)>	



### (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)> ・H29年度改訂の事故防止チェックマニュアルで建物内外、不審者、盗難、火災、その他について、視点と対応をマトリックスで毎日点検しているが、新人向けのマニュアルであるH29年度新採用者研修資料によっても危機管理、避難経路、事務関係事故、防災、人権について学習しており、合わせて安全性やサービスに対し綿密な対応を行っている点。	

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)> 全員対象に、テーマ(1)災害対策の確認について、(2)感染症について、(3)日常業務の確認について、研修を実施(資料:H29.9.4第2回スタッフ会議議事録)。	
<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)> ・桜道コミュニティハウスでの館長会議後、(1)ヒヤリハット集について、(2)事例提供、(3)確認事項(ヒヤリハット集3期分10～12月提出)を議題として平成29年度第2回安全管理委員会が開催された。全館長の共通レベルでヒヤリハットの安全管理事項の水平化が行われている点(資料:H29.6.8並びにH30.1.15全館安全管理委員会議事録)。	

#### (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>&lt;施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。&gt; <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない</p> <p>&lt;研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)&gt; テーマ:感染症について(吐しゃ物処理、消毒方法等)、全員対象。AEDについては新採用者以外全員受講済であるが、平成30年2月には全員の受講を予定(資料「H29.9.4 第2回スタッフ会議議事録」)。</p> <p>&lt;一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・各部屋(6室)の湯のみの消毒を毎月1回以上(湯呑茶碗漂白チェックリストH29.4～12検証)、プレイルームの玩具消毒を毎月2回以上(スタッフ清掃点検表H30.1.30検証)実施して、感染症の予防をしている点。</p>	

##### ②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt; 資料:H29.9.16策定の「連絡表」を現認</p> <p>&lt;体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

## (5) 防災業務

### ①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

### ②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

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

## (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)>
・H27.7.1に港南区とこうなん区民利用施設協会間で港南地区センターに係る「港南区臨時中央総合避難所としての施設利用の協力に関する協定」が締結されている。本協定に基づき、土砂災害情報発表時若しくは発表見込み時、区役所からの「災害時避難場所の開設連絡表票」が発行されることになり、それによって28年度には6回の開設を行って地域防災の役割を果たしている点。
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>
・震災時避難場所(地域防災拠点)・広域避難場所は、建物名、場所の表示だけではなく、地図も表示するとよい。

## 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)>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・出勤簿に、記入方法のマニュアル「出勤簿・休暇簿の記入方法について(H28.4.1)」を貼り付け、専用のゴム印(休暇・振替、欠勤等)を用いて、ミスを防止し見やすく効率的に勤怠管理している点。</li> </ul>	

#### ②協定書等のとおり開館しているか？

※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)>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・9時開始のところ、ロビーのみ8時45分から開放して利用者に配慮している点。</li> <li>・入口および館内掲示板等に3か月分の休館日を示した掲示物を掲示するほか、休館日・イベント・点検日を表示する年間カレンダー(ラミネート版、A3カラー)を各部屋に掲示し、施設の予定を利用者にわかりやすく周知している点。</li> </ul>	

#### ③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
事業計画書・事業報告書等が閲覧可能である旨を館内4箇所(入口、階段、1階・2階掲示板)に掲示し、閲覧用ファイルを窓口に配置している。	
<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)>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者が閲覧できるファイルに、事業計画書・事業報告書のみならず、地区センター委員会・利用者会議等の議事録、アンケート結果、自己評価表等の11種類の資料を綴り、巻頭目次および資料名別インデックスを付して利用者が必要な資料を見つけやすいよう配慮し、情報公開に積極的に取り組んでいる点。</li> </ul>	

## (2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

### ①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input 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)>	
・研修計画を年度当初に作成し、スタッフ会議(「平成28年度第3回スタッフ会議実施報告書(H29.2.6)」)や事務所内の掲示板にて職員に周知している点。	

### 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:平成28年度第1回スタッフ研修の出席名簿、研修記録、施設研修開催状況(H28.6.6)等	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> スタッフ研修(H28.6.6、10.3、H29.1.31)にて、①緊急時対応、②災害時対応、③人権研修、④個人情報保護、⑤感染症対策、⑦PDCAサイクル、⑧日常業務点検等を全員対象に実施した。	
<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)>	
・全員が出席するスタッフ研修については、研修記録および研修資料とともに、研修出席者名簿を研修資料ファイルに綴じている点。 ・「人的サービス」「業務的サービス」「施設のサービス」の3つの視点から、高齢者や障害者などすべての利用者に対して公平でよりよいサービス提供につなげるために、ユニバーサルサービスを意識して研修を実施している点。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当施設の運営方針を確実に実践するため、利用者ニーズに応えるサービスの徹底、利用者の安全と緊急時の対応、職員・スタッフの能力向上を目的に、継続的な施設改善に結びつけていく研修を企画しています。</li> <li>・協会全体研修は、職員、スタッフが受けやすいように研修項目・内容等を早めに周知し、スタッフの班ごとに週を変えて、同じ講習内容を2日設定することで全員が講習を受けられるよう企画しています。</li> <li>・市主催の研修や他団体の研修についても、業務に支障がない限り参加できるよう、交代勤務の日程を研修日に合わせ柔軟に変更、アルバイトスタッフの応援を入れるなど環境づくりに努めています。</li> <li>・地区センター職員スタッフ会議・研修は、年3回実施し全員出席できるように休館日に実施しています。</li> <li>・職員・スタッフの研修は、勤務とし業務の一環として研修を実施しています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料「平成28・29年度施設研修開催状況」、「平成28・29年度研修資料ファイル」、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市主催の「ごみゼロスタートアップ研修(H28.6.14)」や他団体主催の研修等に参加できるよう柔軟にシフト変更している点。</li> <li>・地区センター職員スタッフ会議・研修を年3回、休館日に実施している点。</li> <li>・協会全体研修を年2回実施し、職員全員が選択して受講できるよう配慮している点。</li> <li>・協会傘下の他施設と外部研修(市や他団体主催)の開催情報を共有して、積極的に研修参加している点。</li> </ul>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
<b>評価機関 記述</b>	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料「平成29年度全体研修参加者名簿(H29.6.22、6.29)」、職員連絡帳、スタッフ連絡帳</p> <p>&lt;情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員全員が研修資料を回覧して情報共有している点。</li> <li>・職員連絡帳やスタッフ連絡帳に、気づいたこと、問題点等を記載して回覧・押印することにより情報共有している点。</li> </ul>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口対応を含めた業務マニュアルとして「H29年度 新採用者研修資料」を作成し、実際に職員が活用している点。マニュアルに変更があれば職員連絡帳やスタッフ連絡帳にて周知している点。</li> <li>・「平成29年度第2回スタッフ研修 接遇について(H29.9.4)」において窓口対応や電話対応等について全員が研修している点。</li> </ul>	

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)> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員スタッフ会議で、業務の改善案や苦情対応例の発表等を通して職員・スタッフの能力や資質向上を図っています。</li> <li>・改善、事故、苦情対応については、その都度話し合い内容を職員連絡掲示スペース、職員連絡帳、スタッフ連絡帳で確認できる環境を整えています。</li> <li>・新人職員・スタッフは、事前に全員を対象に協会全体研修を実施しています。また、新人スタッフとベテランスタッフをトレーナーとしての組み合わせにより、実務、OJTを通じ双方のスキルアップを図っています。</li> <li>・業務上の情報は、業務日誌(連絡事項)、職員連絡帳、スタッフ連絡帳、情報掲示スペースで全員に回覧し徹底しています。</li> <li>・スタッフの申し送り事項は、「業務日誌(連絡事項)」、スタッフ連絡帳に記入し、全員がその連絡帳を共有しています。</li> <li>・年3回職員スタッフ会議で、自主事業の計画・業務振返りなど情報共有しています。</li> </ul>	<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>資料「業務日誌」「職員連絡帳」「スタッフ連絡帳」「H29研修資料」、現場確認(情報掲示スペース)</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)> <ul style="list-style-type: none"> <li>・評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</li> <li>・チェックリストやディスカッションなどを交えたスタッフ研修(H29.4.3、H29.9.4等)を通じて、職員全員が業務改善・PDCA等について理解を深めている点。</li> <li>・連絡事項は、業務日誌(連絡事項欄)、職員連絡掲示スペース、職員連絡帳、スタッフ連絡帳等を用いて、全員に周知し情報共有を図っている点。</li> <li>・施設運営のためには「人材育成こそが最も重要」と考え職員・スタッフの育成に努めている点。</li> </ul>

### (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)>	
・協会作成の「個人情報保護の管理体制に関する規制(H24年度版)」を整備するほか、研修にて毎年情報を更新している点。 ・個人情報保護の方針(個人情報の収集、個人情報の管理、個人情報の提供)、および特定個人情報等の取扱いについての基本方針について、ホームページにて公開している点。	

#### ②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・個人情報の取扱責任者を館内入口の掲示物「個人情報保護方針」において明示し、周知している点。 ・ホームページにおいて個人情報保護の取扱責任者を明記している点。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・年1回、個人情報保護の研修を実施し(平成29年度 第1回スタッフ研修 H29.4.3)、新入社員には個人情報保護を含めた研修を実施している点(「H29年度 新採用者研修資料」)。	



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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている
<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない	<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・毎年、個人情報保護の研修時に職員全員から誓約書を取っている点。</p>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p>&lt;適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・個人情報の収集は必要最低限とし、個人情報を記載する用紙(利用許可書、傘貸出申請書、おもちゃ貸出表等)には、個人情報を収集する使用目的が明示されている点。</p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している
<input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p>&lt;適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・受付カウンターの掲示物にて、「個人情報は大切に扱います。ご本人の確認を得ず第三者に提供することはありません」と周知している点。</p> <p>・ホームページにおいて、個人情報を収集する際は必要最小限の情報を適正な方法で収集し、本人の同意がある場合を除き第三者に提供しない旨を明記している点。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            資料「個人情報保護方針(H24.4.3)」「特定個人情報等取扱規程(H27.12.14)」、現場確認</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事務所内に「個人情報保護漏洩事故発生時の対応」を掲示し、フローチャートで対応手順を示している点。</li> <li>・コンピューターのワイヤーロック、ご意見箱への施錠、書類の施錠管理、書類廃棄時の処理(溶解処理)など、個人情報保護の漏洩防止に配慮している点。</li> <li>・特定個人情報等の情報漏洩防止策のために、協会全体として安全管理措置に取り組んでおり、またその旨をホームページで明示している点。</li> </ul>	

#### (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	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・会計システムの電算番号を支出伺書(伝票)に記載して連番で管理し、内部統制に配慮しながら事務処理の効率化を図っている点。</li> </ul>	

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 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"/> 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	<input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      資料「経理規定第7条(H28.4.1)」「研修資料－協会預金・現金の流れ(H28)」、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・施設作成の伝票に2箇所押印、本部の帳票にも2箇所押印し、出納担当者と経理責任者の相互牽制に配慮している点。                      ・現金(印刷機収入等)に金種票を添付して2名で確認して押印し、集計ミス防止と相互牽制に配慮している点。                      ・レシート集計については4段階のチェックを行っている点(シフト交代毎に1日3回、2名で確認して押印し、日計集計時にはさらに責任者の確認・押印を徹底している)。</p>	

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 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 type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      資料「平成28年度収支施設別内訳表」、「平成28年度施設執行予算額(配布)」</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・協会が管理運営する10施設それぞれの決算内訳および協会本部の決算を一覧できるよう「平成28年度収支施設別内訳表」にまとめている点。</p>	

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 checked="" type="checkbox"/> 存在する
<input type="checkbox"/> 存在しない	<input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>以下の3項目について伝票の実在性を確認した。                      ①自主事業収入:総勘定元帳、収入伝票(H28.4.10)、                      ②指定管理料収入:預金通帳、総勘定元帳(H28.4.23)、③修繕費:総勘定元帳、「修繕・工事・備品・消耗品 実施依頼書」(H28.6.23)</p>	

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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      現場確認(通帳・印鑑の保管場所)、ヒアリング</p> <p>&lt;適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設および事務局保管の通帳と印鑑は別の場所にそれぞれ施錠されて保管され、相互牽制に配慮されている点。</li> <li>・窓口のレジは、使用時にレジ担当者の番号入力が必要なレジを採用しており、現金の安全管理と相互牽制に配慮している点。</li> </ul>	

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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      資料「平成28年ニーズ対応使途一覧」、掲示物「平成28年度ニーズ対応費の使途」、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・入口および1階廊下の掲示板に「平成28年度ニーズ対応費の使途」(A3カラー)を掲示して写真とともに品目を記載し、施設の説明責任を果たし、利用者との信頼関係構築に配慮している点。</li> <li>・平成28年度アンケート等より利用者ニーズを取り入れ、工芸室の椅子20脚(H29.3.28)、麻雀用具4セット(H28.5.23)、ハンガーポール(H29.3.3)等を購入して利用者サービス向上に努めている点。</li> </ul>	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;経費削減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・協会事務局は、複数の施設を運営しているため、経理の一元管理がなされ効率化が図られています。また、外注先についても複数管理のメリットを活かした選定ができ経費削減につながっています。</li> <li>・経費削減を図るため省エネ対策として、照明LED化するとともに、細やかな窓の開閉、消灯など職員が心がけるとともに、扇風機・うちわを置くなど、利用者にも設定温度のチラシを掲示し協力を呼びかけています。</li> <li>・トイレの節水対策として、流水音発生器を設置、チラシを掲示し協力を呼びかけています。</li> <li>・使用済みのコピー用紙やチラシの裏面再使用、また、ごみ分類排出について徹底しています。</li> <li>・設備、備品等の軽微な修繕は可能な限り自前で行うことにより、迅速な対応とともに経費の削減につながっています。</li> <li>・区役所移転に伴い、不用になった利用可能な什器をいただき、再利用することで経費削減を図るとともに環境整備に役立てました。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料「平成28年度サービス向上及び経費節減努力項目報告」、「平成28年度委託契約施設別一覧表」</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成28年4月より清掃・機械警備・エレベーター保守契約会社等を変更し複数施設契約により契約額削減を図った点。</li> <li>・照明の一部LED化、電気契約会社の変更(H28.6月)等により電気料削減に努めている点。</li> <li>・光熱水費使用量、料金等のを推移をグラフ化しての削減効果を分析している点。</li> <li>・キャスター付譜面台等運搬かご(H28.7.1)等を館長が手作りし、経費節減と利用者サービスの向上に努めている点</li> </ul>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

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

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「平成28年度地区センター管理運営業務点検報告書」 <未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:業務点検結果シート平成28年度総括、受変電設備等更新工事について横浜市建築局、区役所地域振興課 <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)>  ・H28.11～29.1の給水管工事、H28.7.1ならびにH29.9.4の高圧受電方式から低圧化への変更の検討、H28.1.16風除室タイル壁改修工事などに、区担当者と協議を行って施設・設備の改良保全やコスト削減を図った点。	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p><b>【目標設定の取組】</b>            ・目標設定は、前年度の計画内容と運営目標の実績を確認し、未達の場合は要因分析し改善策を検討、次年度の事業計画に反映するなどしています。            ・目標設定は、「センター事業計画書」について、利用者サービス、業務運営、職員育成、財務、その他、利用者の意見区分で目標を設定しています。</p> <p><b>【自己評価の取組】</b>            ・管理運営が、施設の設置目的や協定書、仕様書等に沿って行われ、事業計画の目標値を達成し、利用者ニーズに合致しているかなど上半期、下半期で実施しています。            ・自己評価は、自主事業の実施内容、地区センター利用状況、利用者・職員の意見などの実績や分析を踏まえて、PDCAマネジメントによる施設運営に取り組んでいます。            ・自己評価結果については、職員スタッフ会議、掲示板などで全員に報告し次期目標達成に努めています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・効率的な受電方式確立のために、再度、低圧受電方式から高圧受電方式へのリニューアル工事を検討している点。</li> <li>・部屋の利用について、利用者サービス向上のためさらに便利な申込み方法の改善を検討している点。</li> </ul>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・修繕・工事等について、施設が内容・理由を「実施依頼書」に記載して協会事務局に送付し、協会事務局が実施の必要性や区役所への申請の必要性等を判断・処理することで、業務集約による事務処理の効率化と経費削減を図っている点。</li> <li>・自主事業や上半期決算・下半期決算において予算実績分析を実施している点。</li> </ul> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報の漏洩防止対策をさらに強化するため、コンピューターのパスワードの定期的変更、離席時のロックを実施するとよい。</li> <li>・資料の管理方法の改善として、資料の日付記載、回覧簿の日付記載(回覧開始日、各人の回覧日付、回覧終了日等)を意識するとよい。</li> </ul>

## VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「港南区運営方針」、「港南ひまわりプラン(港南区地域福祉保健計画)など港南区の基本目標施策を踏まえた計画を作成し取り組んでいます。</li> <li>・地域の活動を支援するため、社会福祉協議会、保健活動推進委員、シルバークラブなど公共団体の活動について部屋の優先利用を行っています。</li> <li>・「インクカートリッジ里帰りプロジェクト」「エコキャップ回収運動」「資源再利用」の回収ボックス設置の協力をしてリサイクル運動に協力しています。</li> <li>・健康スタンプラリー事業にエントリー参加、歩数計リーダー設置など横浜市の健康づくりに協力しています。</li> <li>・行政、福祉等関係機関の配布物の配架、チラシ・ポスターの掲示など広報・情報提供を行っています。</li> <li>・横浜市緑の協会の「花やぐまち事業」に参加し、苗や球根を購入し、施設内外に植栽し環境美化を行っています。また、朝顔やフーセンカズラで緑のカーテンを設置し夏の省エネ対策を行っています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>港南区長との協定書、館内掲示ポスター</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・港南区と「帰宅困難者一時滞在施設」、「災害時における救援物資、応急資材の集配拠点の使用に関する協定」、「港南区臨時中央総合避難所としての施設利用の協力に関する協定」を締結し横浜市の防災・緊急対応体制の地域役割を担っている点。</li> <li>・横浜市健康福祉局が推進する「よこはまウォーキングポイント事業」のポイントリーダー設置場所として社会貢献プログラムに参加している点。</li> </ul>
<p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・設置38年を経過し建物や設備は老朽化しているため、平成28年度に建物の長寿命化のため、給排水設備更新、照明設備のLED化など工事改修しました。また、設備管理については、区役所に「技術相談」をするなど適正な管理に努めています。</li> <li>・防災対策として、区と災害時施設利用の協力に関する協定を締結し、帰宅困難者一時滞在施設、物資集配拠点、港南区臨時中央総合避難所として随時開設、円滑な支援をできるように運営協力や環境整備をしています。</li> <li>・各団体作品を展示できるギャラリースペース、ショーケースを設置し、作品発表の場、会員募集PRの場として活用しています。</li> <li>・職員、スタッフの研修で感染症対策、認知症のサポートなどの研修を実施、玄関に消毒液の配置するなどサービスの向上に努めています。</li> <li>・チラシの掲示は、画びょうを不使用、わかりやすい掲示を整備し安全と快適な環境整備に努めています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料:研修議事録(H29.6.22～29)、館内掲示、ヒアリング</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・港南区運営方針の施策2「一人ひとりが元気に暮らせるまちづくり」の事業に基づき、介護予防・認知症の理解と予防の推進に協力し、認知症のサポーター養成研修に全員出席し学んだ点。</li> <li>・施設の運営管理や自主事業の計画は、港南区運営方針、港南ひまわりプランなどの取組や情報を参考に計画している点。</li> <li>・ロビーに親子の電話相談や小学生の登下校時の見守り運動等のポスターを掲示し利用者に安全への協力をPRしている点。</li> </ul> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>