

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市釜利谷地区センター

評価シート

評価機関名：横浜市立大学CSRセンターLLP

平成30年11月

# 目次

評価結果の総括	2
<b>I. 地域及び地域住民との連携</b>	4
(1) 地域及び地域住民との情報交換	4
(2) 地区センター委員会等	4
(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	5
<b>II. 利用者サービスの向上</b>	6
(1) 利用者会議	6
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	7
(3) 意見・苦情の受付・対応	9
(4) 公正かつ公平な施設利用	12
(5) 自主事業	14
(6) 図書の出し入れ、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>・釜利谷地区の中心に建設され、地域住民との交流を活発に行っている。</li> <li>1. 釜利谷親子すくすく広場、夏休み子どもお楽しみ会、など地域団体が主催する子育て事業の運営に協力している。</li> <li>2. 毎年600人を超える参加がある地域最大の行事、敬老芸能大会は、地区連合町内会の主催で行われている。このため、全館を貸切として、事前準備や当日の運営について関係者としっかりと連携を図っている。</li> <li>3. 近隣の学校の運動会、卒業式、学校・家庭・地域連携事業実行委員会、創立記念式典などに参加し、地区センターの利用者である児童・生徒の情報共有を行うとともに連携を図っている。</li> <li>4. 文化関係では、毎年文化祭を開催し、40以上の利用者団体、近隣小学校や障がい者施設の協力を得ている。</li> </ul> <p>(2) 地区センター委員会 原則年1回開催し地域の各委員から施設運営に関し貴重な意見をいただいている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 地域及び地域住民との情報交換</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎年9月末の土曜日に父親も入ってこどもと遊ぶ親子すくすく広場の開催や、金沢区の子育て支援事業の子育て相談事業に月4回～5回プレイルームを提供するなど子育てに重点を置いている点。</li> <li>・館長等が釜利谷南小学校創立記念式や釜利谷中学校文歌祭に出席して学校との関係を深めている点。</li> <li>・近隣の自治会や管理組合7団体に総会等の場所として本年6月から11月間で22回提供しており、近隣関係を重視している点。</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>・釜利谷地区連合町内会、地元16町内会・自治会主催による第66回敬老芸能大会に当施設を提供し、出演者を始め771名の参加があった点(H30.9.17)。</li> <li>・釜利谷小学校や釜利谷中学校の生徒の施設訪問を受け入れた点(施設探訪や地域研究、職業体験の目的で、28年124名、29年36名、30年91名が来館)。</li> </ul>
II ・利用者サービスの向上	<p>(1) 利用者会議</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者アンケートや利用者の意見や要望事項を受け止めて、その検討結果を施設の運営に取り入れている。</li> <li>・文化祭実行委員会、卓球大会実行委員会などを開催し、意見交換の中からも要望を聞き出している。</li> </ul> <p>(2) 利用者アンケート等の実施・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者アンケートや「ご意見箱」への投函意見などを参考にすることでなく、普段から利用者の要望・意見・苦情などを小まめに聞くなど良好なコミュニケーションを保つことにも力を入れている。</li> <li>・利用上のルールなど、ソフトは対応を行い利用者の利便性向上に努めている。例えば、空き部屋等の当日貸出にあたっては1時間単位での利用を可としたり、楽器の使用も条件を付けて認めている。</li> </ul> <p>(6) 図書</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・図書購入は、利用者の希望を取るとともに、新刊書については特別コーナーや地区センターだよりでPRに努めている。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(4) 公正かつ公平な施設利用</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用当日に空部屋があれば、コマに関わらず1時間単位で貸出している点。</li> </ul> <p>(6) 図書の貸出し、購入及び管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・貸出冊数増加のため、準新刊コーナーや子供に人気の児童書特設コーナーを設置している点。</li> </ul> <p>(9) 利用者サービスに関する分析・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用実績は利用者数、利用者階層別、月別利用者数、部屋別時間帯稼働比率、月別利用料金、月別図書貸出数の各項目をグラフ化し分析している点。</li> </ul> <p>(10) 利用者サービスの向上全般(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・H29年12月に和室にローテーブル2台と椅子12脚を購入、設置したことにより、H29年度の和室稼働率が前年比増となった点。</li> </ul> <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・アンケートは、自主事業参加者、文化祭参加者などからも取り、幅広いニーズとシーズを把握するとよい。</li> <li>・紛失図書を減らすための実効性ある具体的施策をすみやかに講じることが望まれる。</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>・建築後26年が経過し、設備等に相当の不具合を生じていることから、協会事務局や金沢区役所とも相談しながら優先度をつけて、修繕に取り組んでいる。</li> <li>・「独立した学習室」が無いと、ロビーの一部を学習コーナーとしており、レイアウトの工夫やスタッフが要望を聞くことでソフト面を重視した対応をとっている。</li> </ul> <p>(3) 施設衛生管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の声やこまめな日常の点検を通じて必要な清掃業務を確認し、日常清掃を効果的に実施しながら十分な衛生管理を行っている。また、小破修繕をまめに行うことで大規模修繕を少しでも先に送ることができるよう努力している。</li> <li>・ごみ処理については、横浜市が実施しているルート回収に参加し、合法的かつ衛生的に対応している。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 協定書等に基づく業務の遂行</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・中・小会議室の床材が傷つかないように、室内に「ダンスの方は必ずヒールカバーをつけてください」の掲示をしている点。</li> </ul> <p>(3) 備品管理業務</p> <p>安全管理のため下記事項を実施している点。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・工芸室の電気炉を不使用時は倉庫に収納し、高熱注意の注意書を掲示。</li> <li>・掲示板に一切画鋲を使用していない。</li> <li>・スタッキングチェアの積重ね段数を15脚までに制限。</li> <li>・機械室内の長尺脚立に常に横置きを表示して蔵置している。</li> <li>・体育室に温度計の設置と熱中症の注意喚起の掲示。</li> <li>・会議機の移動方法を写真で示して事故を防止。</li> </ul> <p>(4) 利用者視点での維持管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・プレイルームでは、1ヶ月に1回ぬいぐるみの洗濯と玩具の消毒を行い、カーペットやカーテンも消毒スプレーを噴霧している点。</li> <li>・利用者が気持ちよく使えるようにぬいぐるみを洗濯していることを掲示している点。</li> </ul>

	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) 緊急時の対応の仕組み整備</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>事故・災害発生時の緊急時対応マニュアルについては、スタッフミーティングで周知を図るとともに目に見える所に貼り出し、いざという時に職員が落ち着いて行動できるようにしている。</li> <li>ヒアリハット集を備え、情報の共有と事故の発生を予測できるように努めている。</li> <li>連絡体制を毎年見直し、担当スタッフの配置を考えながら作成している。</li> <li>受付スタッフが始業前点検に加え、12時、15時、18時、21時に巡回点検を行い、異常の有無を確認し、異常時には事務室と情報共有を行っている。</li> </ul> <p>(4) 事故対応業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成29年度の利用状況によると、65歳以上の利用が42%と高齢者の利用が圧倒的に多く、夏場は体調を崩す利用者もいることから、AEDなど緊急時の訓練や連絡体制の整備に力を入れている。</li> <li>AEDの取り扱い訓練を釜利谷消防出張所の協力を得ながら毎年実施している。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2) 防犯業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設内22ヶ所を、午前・午後・夜間・閉館時の4回安全点検を行い、「巡回チェック表」にチェック記入している点。</li> </ul> <p>(3) 事故防止業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>事故防止研修として、「事故防止・事故対応マニュアル(H27.7.1改定)」や「災害対応マニュアル(H24.6.16改定)」を用いて、具体的な対応方法や日常業務の点検方法を確認した点。</li> </ul> <p>(4) 事故対応業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>毎年、釜利谷消防出張所の協力を得ながら、AEDの取り扱い訓練を実施している点。</li> <li>「ゼロ災運動・KYT(危険予知訓練)」や「ノロウイルス対応」についてカラーイラストで例示するマニュアルや研修資料を用いて、具体的に対応方法を研修した点。</li> </ul> <p>(6) 緊急時対応全般(その他)</p> <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>当施設としての避難経路を職員・スタッフが協議して設定し、災害発生の場合の誘導方法を取り決めておくといよい。</li> </ul>
V 組織運営及び体制	<p>(1) 業務の体制</p> <p>館長、副館長又は事務スタッフのいずれかが必ず在席し、受付スタッフと合わせて常時3人以上の勤務体制を確保している。</p> <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>職員研修やミーティングを実施し、職員の資質向上、連絡事項の再確認及び疑問点の共有化を図っている。職員に対しては、個人情報保護、人権、応対マナーはもとより、職員の資質向上につながると思われる講座等への積極的な参加を促している。</li> <li>ミーティングでは、職員が意見やアイデアを出しやすい雰囲気を保つよう配慮しながら、そのモチベーションにつながるよう努めている。</li> <li>日常的に必要な連絡事項は、掲示板、業務日誌、業務連絡簿を使って確実に引継ぎを行うほか、申し送り時間を設けて対応している。</li> </ul> <p>(3) 個人情報保護・守秘義務</p> <p>個人情報保護のマニュアル等を整備するとともに個人情報の大切さについて研修で指導している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <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>スタッフ間の引継時間を15分確保し、「業務日誌」に連絡・引継ぎ事項を記録、閲覧して情報共有している点。</li> </ul> <p>(3) 個人情報保護・守秘義務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>法人が「個人情報の取扱いに関する規程(H29.4.6制定)」を整備し、館内掲示やホームページにて「個人情報保護方針」を公表している点。</li> </ul> <p>(5) 運営目標</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>年4回の業務点検の他、必要に応じて区に技術相談を依頼・実施して課題を協議している点。例えば、エントランスの庇の錆や機械室の壁のシミについて技術相談した。</li> </ul> <p>(6) 組織運営及び体制全般</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者の安全を第一に考慮し、緊急度に応じて修繕を実施している点。例えば、エレベーター機能維持工事について約100万円の修繕費を施設が負担した(H30.3.28)。</li> </ul> <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>印鑑と通帳を別の場所に施錠して保管し、相互牽制に配慮するとよい。</li> </ul>
VI その他	<p>①市・区の施策としての事業協力の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>区の実施事業について、積極的に参加協力を行っている。</li> <li>資源回収ボックスを設置し、住人の利便性に寄与するとともにリサイクル事業に協力している。</li> </ul> <p>②その他</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>釜利谷地区は、「釜利谷市民の森」など3カ所の市民の森があり、金沢区内でも緑豊かな地区となっている。また、地区センターの敷地内は、緑が多く配置されており、これらについては、スタッフ、ボランティア、利用者の協力を得ながら適正な維持管理に努めている。</li> <li>これらの緑を利用して、季節の草花を室内に飾ることで、「この花の名前は」といった利用者との会話を通じて日頃のコミュニケーションに役立てている。</li> <li>また、金沢区は歴史の街でもあり、鎌倉時代や江戸時代の遺跡が多く残っていることから、郷土を知ってもらう事業を積極的に取り入れている。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>①市・区の施策としての事業協力の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>金沢区こども家庭支援課担当の「地域での子育て支援」相談場所として協力している点。</li> <li>横浜市教育委員会が設置する不登校児を支えるハートフルルーム金沢運営で体育室を提供している点。</li> <li>金沢区70周年参加事業として「第21回春の文化祭」を開催する点。</li> <li>環境創造局が実施する地籍調査説明会に会場として提供した点。</li> <li>金沢区読書活動推進事業「読書フェスティバル」で「おひざの上のおはなし会」を実施した点。</li> </ul> <p>②その他特記事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>釜利谷地区保健活動推進委員会と西金沢・釜利谷両地域ケアプラザの共催で「手話ダンスとミニコンサートを楽しむ会」を当施設で行った点。</li> <li>利用者の卓球大会(90名参加)、こどものためのさわやかスポーツフェスティバル(236名参加)、太極拳体験講座(60名参加)など体育室を活用したスポーツイベントが活況であった点。</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> <p>①子ども・子育て関係 釜利谷親子すくすく広場(毎年9月地区社協)、夏休み子どもお楽しみ会(毎年8月青少年指導員等)、サッカー交流(H30年3月、夏山サッカークラブ)の事業に協力し、子どもたちの新たな体験の場が増えることを目指している。</p> <p>②敬老関係 敬老芸能大会(毎年9月連合町内会)、手話ダンス講座(毎年10月保健活動推進員)の運営に協力し、住民の健康増進を目指している。</p> <p>③学校関係 家庭・地域連携事業実行委員会(毎年6月)・卒業式(釜利谷中学校学校)、創立記念式(釜利谷南小学校)、運動会(釜利谷小学校など)への参加、通年で社会科見学の受入れを通じ、地域における子どもの情報を共有している。</p> <p>④文化関係 文化祭(毎年3月、当施設・利用団体)の開催やほたる発生状況の掲示(5月～6月北谷町内会)及び、宮川の清掃活動(第3日曜日、カマリヤンクラブ)を支援している。</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>ホームページ(H30.9.29すくすく広場、H30.10.12学校参加関係)及びヒアリング</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>・毎年9月末の土曜日に父親も入って子どもと遊ぶ親子すくすく広場の開催や、金沢区の子育て支援事業の子育て相談事業に月4回～5回プレイルームを提供するなど子育てに重点を置いている点。</li> <li>・館長等が釜利谷南小学校創立記念式や釜利谷中学校文歌祭に出席して学校との関係を深めている点。</li> <li>・近隣の自治会や管理組合7団体に総会等の場所として本年6月から11月間で22回提供しており、近隣関係を重視している点。</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>	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      資料「平成29年度臨時釜利谷地区センター議事録(H29.11.15)」</p> <p>&lt;課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      ヒアリング</p> <p>&lt;一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・釜利谷地区連合町内会、地元16町内会・自治会主催による第66回敬老芸能大会に当施設全館を提供し、出演者を始め771名の参加があった点(H30.9.17)。</li> <li>・釜利谷小学校や釜利谷中学校の生徒の施設訪問を受け入れた点(施設探訪や地域研究、職業体験の目的で、H28年124名、29年36名、30年91名が来館)。</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>・近隣河川「宮川」の清掃活動などを行う「カマリヤンクラブ」の拠点であることや、「蛍発生状況のみまもりと掲示」、「小・中学校生の施設見学が多い」ことは、地域のふるさと志向に繋がり、地域住民の話題や関心と呼んで利用度の向上に好影響をもたらす。良い環境を生かして利用者が満足できるようにこれからも一層の努力が望まれる。</li> </ul>

## 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)>	
・利用者会議の参加者数確保のため、センター祭り(第20回春の文化祭)の反省会と同日開催としている点(H30.4.20、14:55～15:50に実施、登録団体350団体のうちの17団体から利用者24名が参加)。なお、第20回春の文化祭への参加団体は41団体であった(参考資料「参加団体名簿(第20回 春の文化祭)」)。	

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「30年度釜利谷地区センター利用者会議」「利用者会議での要望」、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)>	
・「工芸室のテーブルを畳みたいが固く重い」という意見をスタッフミーティングで話し合い(H30.5.14)、対応を協議している点(参考資料「スタッフミーティング議事録 H30.5.14」)。	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「利用者会議での要望」「スタッフミーティング議事録H30.5.14」「回覧による確認事項」 <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)> ・「工芸室のテーブルを畳みたいが固く重い」という意見に対し、対応を協議した結果、テーブルの台数を減らし必要に応じ部屋の壁際にあるテーブルを追加して利用してもらうようにした点。 ・上記の内容を記した「工芸室のテーブルの配置案内」(レイアウト写真付き)を玄関ロビーと工芸室内に掲示した点。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

※アンケートは、市のアンケート様式を使って行うアンケート、または独自作成のアンケートなど。

アンケートでなくても、利用者の声を幅広く聞くことがあれば、実施していると判断する。なお、自主事業に対するアンケートとは異なる。ただし、自主事業に対するアンケートの一部で施設全体のサービスについても質問している場合は、実施していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 実施期間：H29.11.10～H.29.11.30、配布対象：全利用団体および個人利用者、設問数：4(選択形式および目田記述形式) 配布枚数：405枚、回収枚数：209枚、回収率：52% <実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・「スタッフの対応」、「施設の利用のしやすさ・維持管理の状態」、「部屋・トイレなどの設備の利用しやすさ」、「今後のサービス向上への希望」の各項目に対して自由記述欄を設けている点。 ・利用団体に対して、使用申請書にアンケートを同封し回答率を高める工夫をしている点。	

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「釜利谷地区センターお客さまアンケート結果 要望」、「スタッフミーティング(第4回)議事録」 <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)> ・「釜利谷地区センターお客さまアンケート結果 要望」で、「スタッフの対応」、「施設利用のしやすさ・維持管理の状態」、「部屋・トイレなどの設備の利用のしやすさ」、「今後のサービス向上への希望」の項目別に課題を抽出している点。	

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「釜利谷地区センターお客さまアンケート結果 要望」、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)> ・「和室は足に悪い方は使いづらい。テーブルの出し入れも大変」という意見に対し、ローテーブル2台、椅子12脚(2セット)を新たに購入、設置した点(H29.12.9)。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、資料「お客様アンケート」、ホームページ、ヒアリング <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・アンケート結果と対応策については、A4版カラー(円グラフあり)で館内で利用者の目につく掲示板に一定期間貼り出すのみならず、ホームページにおいてもアンケート回答結果および対応策を載せている点。 ・館内掲示終了後も利用者アンケート結果および対応策は受付で閲覧可能である旨を掲示している点。	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・「ご意見ダイヤル」を投書箱横、娯楽コーナー、エントランス横の3ヶ所に掲示している点。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input 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>「ご意見箱」を受付正面の柱に取り付けている。</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>ご意見箱に筆記具と記入用紙を吊り下げ、前面に「ご利用ありがとうございます。どんなことでも結構です、お気づきのことがございましたらお知らせください。お客様の声を大切にいたします」と掲示して、利用者の投函を促している点。</li> <li>記入用紙に「匿名でも構いません」の表記を入れ、より自由に質問ができるよう配慮している点。</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「苦情対応マニュアル(H29.11.14)」、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>苦情対応マニュアルに「接遇チェックシート」、「苦情・相談票」、「苦情対応フローチャート」などを用意している点。</li> <li>施設での運営実態を踏まえた独自の「苦情処理対応フロー図」を作成している点。</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>受付正面の柱に「苦情処理対応フロー図(2018年10月23日)」を掲示している。</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>「苦情処理対応フロー図」はカラー印刷した上でラミネートを施したものを掲示し、利用者へのアピールとしている点。</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	
<p>&lt;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)&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>・「ヒヤリハット②」に様々な経路で集約された苦情対応をまとめている点。</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>&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「苦情対応状況報告」、「H30.10.1モニタリング」、ヒアリング</p> <p>&lt;一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・「体育室(奥)を利用している団体から、ソフトバレーのボールが当たりパンクする」という窓口への苦情に対し、即時現場確認した上で、施設内にあった電線コネクターで同日中にカバーを施す対応をした点。</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>&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(受付正面投書箱横)</p> <p>&lt;公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・受付正面投書箱横に「ご意見とその対応策」と「苦情対応状況報告」を掲示している点。</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>&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>・窓口で利用要綱(H.30.4.1)を含む「公表資料 釜利谷地区センター」ファイルが閲覧可能である旨の掲示をしている点。</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「新しい予約システムの概要」(H30.2説明会資料)、「利用要綱」第6条～第9条、ヒアリング</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>・従来、来館の上利用者調整会議で抽選をしていたが、利用者の要望などを踏まえ、指定管理者が導入したWeb予約(地区センター3館、コミュニティハウス1館)を平成30年度より導入し、来館困難な利用者や区外の利用者に対しても柔軟な対応を可能とした点。また、ロビー前に申し込み状況などの4台のモニターで状況表示も同時にできている点。</p> <p>・利用当日に空部屋があれば、コマに関わらず1時間単位で貸出している点。</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年度研修実施記録」「平成30年度研修計画」「スタッフミーティング 平成28年度～」</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>・人権研修について、平成29年度は年2回、異なるテーマで全員研修を実施した点(第1回「思い込みを捨て自分の心を見つめ直す(H29.4.10)」、第2回「視覚障がい者の人権(H29.7.10)」)。</p> <p>・同法人が管理運営する柳町コミュニティハウスで開催する「認知症サポーター養成研修(H30.11.26)」の情報を回覧し、参加を呼びかけている点。</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「自主事業計画書」「自主事業報告書」「事業分類表」、ヒアリング</p> <p>&lt;年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・テーマ別(健康増進事業、生涯学習事業、地域交流事業、読書活動推進事業、部屋の特徴を活用した事業、子育て支援、シニア支援、異世代交流、わんぱく事業、社会貢献、ふれあい交流)に事業を分類整理している点。</li> <li>・稼働率が低い料理室向けの事業(パン作り、パスタ作り、パンダまん作り、飲茶料理など)の開催を増やしている点。</li> </ul>	

### ②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。            また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>中止:H30年度2事業(応募者少数)            変更:H30年度3事業(部屋稼働率改善のため2事業開催、既事業好評のため追加開催1事業)</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>・H30年度より期中であっても、部屋稼働率改善が期待される事業を追加開催したり、参加者数が極端に少ない場合には中止にするなどの柔軟な対応を取っている点。</li> </ul>	

## (6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            資料「図書コーナー運営状況(H30.11.1)」「図書リクエストカード」、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>・人気作家の新刊、新聞掲載のベストテン、文学賞受賞候補作品、新聞等の書評で話題になった書籍と利用者の購入希望図書を総合的に勘案し、発注予定図書リストを月1回作成の上、館長、副館長、担当者間で決定し選書している点。</li> <li>・貸出冊数増加のため、準新刊コーナーや子供に人気の児童書特設コーナーを設置している点。</li> <li>・1ヶ月間の配架予定図書リストを2週間ごとに更新掲示している点。</li> </ul>	

## (7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>①「地区センターだより」を毎月約1,500部発行しており、自主事業や配架図書(新刊本等)の情報を中心に掲載し、地区センターへの関心を深めるよう工夫している。</p> <p>②「地区センターだより」は、近隣の27町内会・自治会に持参又は郵送によりお届けし、地域住民が毎月目に触れるよう班回覧や掲示板への掲出を依頼するなど工夫している。</p> <p>③「地区センターだより」を区内の他の地区センターや関連施設6施設に情報提供と掲示依頼を行うとともに、近隣の地区センターの情報も館内に掲示している。</p> <p>④「広報よこはま金沢区版」に自主事業等の情報を掲載している。</p> <p>⑤協会「ホームページ」には、詳しい自主事業を掲載するとともに、地区センターの身近な情報を随時、掲載し、親しみのある地区センターを目指している。</p> <p>⑥館内には、「地区センターだより」をA3版2ページにして、利用者が見やすいように掲示している。</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「釜利谷地区センターだより送付数」「広報よこはま金沢区版」、ホームページ、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>・センターだよりを町内会等に1,533部を配布するとともに、近隣地区センターや区役所内にも配布している点。</li> <li>・ホームページは年間6,842ユーザーからのアクセス(20,091セッション、46,080PV)を得ている点。</li> <li>・募集中の自主事業については、館内で独立コーナーを設けて案内している点。</li> <li>・広報よこはまへの自主事業掲載に当たっては、すべての開催事業を載せるなど、利用者への周知を図っている点。</li> </ul>

## (8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>①職員の採用時には、当協会事務局が、接遇、人権、個人情報保護等についての全体研修を行っており、当施設においてもそれをフォローする形で研修を実施している。</p> <p>②受付スタッフは、原則経験者と新採用者の2人でペアを組んで業務に従事することとし、経験者から挨拶や説明方法などのOJT研修を行うほか、相互にチェックを行い、対応方法の確認している。</p> <p>③スタッフミーティング時に疑問に思ったことや課題について確認し、改めて対応方法等の指導や研修を行っている。</p> <p>④職員に対して、業務従事に当たって、「いつもにこやかな対応」であることを心がけるよう指導している。</p> <p>⑤夏用又は、冬用の上着と名札を着用しており、一目でスタッフとわかるようにすることで利用者に対して責任を持って対応することに意識付けさせている。</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>・「苦情対応マニュアル」や「運営マニュアル」などを総合的に活用し、接遇している点。</li> <li>・受付で「にこやかな対応」と「根気強い接遇」を実践している点。</li> <li>・館内巡回時に、子どもや高齢者に一層の配慮をしている点。</li> <li>・スタッフが色つきの上着と名札を着用することで、利用者が一目でわかるようにしている点。</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> <p>①利用状況を統計により効率的な把握に努めている。特に、利用実績は月・年度単位で確認し、その傾向の把握に努め、利用減の場合、原因を分析するなど運営に活かしている。</p> <p>②9時から15時までは、囲碁・将棋やサークル活動で利用する近隣にお住まいの高齢者が高い比率を占めている。</p> <p>③午後は、小中学生の個人利用利用が増える傾向にある。</p> <p>④自主事業については、子どもの事業に力を入れており、幼児の場合は午前中に、小中学生の場合は土日にするなど参加しやすい時間帯に実施しているほか、特に夏休みを中心に無料又は低額で実施している。</p> <p>⑤体育室、工芸室は、約9割の利用があるなど特に人気が高く抽選に当たらないとの苦情があため、その度に抽選方法の説明を行っている。</p> <p>⑥料理室の利用状況は低調のため、自主事業を絡めながら利用増に努めている。</p> <p>⑦和室に和風テーブルと椅子を導入し、畳に座らなくてすむため利用増となっている。</p>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用実績は利用者数、利用者階層別、月別利用者数、部屋別時間帯稼働比率、月別利用料金、月別図書貸出数の各項目をグラフ化し、趨勢分析をおこなっている点/資料「釜利谷地区センター利用状況」。</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)>

- ・体育室および工芸室の平均稼働率がほぼ90%に達している点。
- ・H29年12月に和室にローテーブル2台、椅子12脚(2セット)を新たに購入、設置したことにより、H29年度の和室稼働率が前年比増(和室①43.8%→44.0%、和室②33.5%→43.0%)となった点。

<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)>

- ・アンケートは、自主事業参加者、文化祭参加者などからも取り、幅広いニーズとシーズの発見に努めることが望まれる。
- ・紛失図書を減らすための施策(棚卸し回数の増加、防犯カメラ等の設置等)を講じることが望まれる。
- ・新刊図書の案内には題名だけでなく、表紙のカラー写真やあらすじを合わせて載せ、長期貸出がない本は配架方法の工夫や自主事業とつなげる工夫をすることで、貸出冊数の増加につなげるとよい。

### 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)>	
・床材の表面に接着された「つき板」損耗の修理は容易ではないので、中・小会議室の床材が傷つかないように、室内に「ダンスの方は必ずヒールカバーをつけてください」の掲示をしている点。	

##### 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)>	
・外注以外に、スタッフが担当する日常清掃は、午前、午後、夜間に16ヶ所に亘って清掃を行い、清掃の漏れがないように「クリーンアップ一覧表」にチェックを記入している点。 ・トイレの日常清掃は、スタッフが午前、午後、夜間、閉館前に清掃と点検を行い、漏れがないように「トイレ点検表」にチェックを記入している点。	

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

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・新規購入品は、ビルトインコンロ4台、パワーポイント用PC、ディスプレイ4台、ノートPC、プリンター、ワイヤレス備品、滑り台、和室用テーブル2台を検証。既存備品はステージ台、アップライトピアノ、掲示板、プロジェクター、ワイヤレスマイクを検証。いずれも備品管理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 checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・工芸室の電気炉を不使用时は倉庫に収納し、高熱注意の注意書を掲示している点。</li> <li>・踏み抜き事故の防止のため、掲示板に一切画鋸を使用していない点。</li> <li>・スタッキングチェアの積重ね段数を15脚までに制限し椅子に表示している点。</li> <li>・機械室内の長尺脚立に常に横置きを表示をして蔵置している点。</li> <li>・体育室に温度計の設置と熱中症の注意喚起の掲示をしている点。</li> <li>・会議機の移動方法を写真で示して事故を防止している点。</li> </ul>	



### (3) 施設衛生管理業務

#### ①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

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

#### ②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

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

#### (4) 利用者視点での維持管理

##### ①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>①巡回チェック表に基づいて各部屋やコーナーを点検する際に、目視による点検、水栓、水道等の確認も行っている。</p> <p>②故障や破損があった場合、日誌に記録するほか事務室でも確認し、応急的な修繕を行うとともに、必要に応じ専門業者に依頼をするか検討をしている。</p> <p>③特に清潔保持が必要な、トイレ(2ヶ所)、プレイルームの清掃・点検の状況について、点検表等を掲示し利用者に知らせている。</p> <p>④館全体の清掃については、清掃業者に委託するとともに、開館前・閉館時の清掃・片付けをはじめ、開館中においてもロビーの机や床の清掃をその都度行い、ゴミひとつない状態を保つよう努めている。</p> <p>⑤外構、植栽については、年1回専門業者に依頼して、剪定等を実施するほか、スタッフが点検により、必要に応じて草刈り等を日常的に実施している。</p> <p>⑥特に、当施設の裏は山であるため、春先における草の成長が早くて密集するため、頻繁に草刈りを実施している。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・プレイルームでは、1ヶ月に1回ぬいぐるみの洗濯と玩具の消毒を行い、カーペットやカーテンも消毒スプレーを噴霧して、衛生に留意している点。</li> <li>・利用者が気持ちよく使えるようにぬいぐるみを洗濯していることを掲示している点。</li> <li>・料理室のスリッパを1ヶ月1回消毒し、トイレを始め他の部屋での汚れが目立つスリッパは更新した点。</li> <li>・屋上のドレーンキャップの清掃を実施している点。</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> <p>・施設・建物の保全について金沢区振興課や横浜市建築局、保守業者と技術相談を重ねており、基本協定書が求める以上の管理を実施している点。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・建物・設備が建築後25年を経過すると、空調関係や音響関係を始め処々に修理や更新の問題が発生してくる。修理のためには当初の原状把握が必要なので、取扱説明書を整理しておくことを望む。</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)>	

### (2) 防犯業務

#### ①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

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

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      資料「文書:鍵・印鑑等の保管ルール(H30.9.17改訂)」                      &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>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・施設内22ヶ所を、午前・午後・夜間・閉館時の4回安全点検を行い、「巡回チェック表」にチェック記入している点。</p>	

### (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)>	
・「巡回チェック表」の項目において、施設・設備等の安全性やサービス内容をチェックしている点。	

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)>	
テーマ:事故防止・対応及び災害対応(H30.5.14)。対象者:全員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・事故防止研修として、「事故防止・事故対応マニュアル(H27.7.1改定)」や「災害対応マニュアル(H24.6.16改定)」を用いて、具体的な対応方法や日常業務の点検方法を確認した点(H30.5.14)。	



## (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 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 checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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>・「災害対応マニュアル(H24.6.16改定)」において、Ⅰ.地震発生時の対応(1入館者等の安全確保、2安全点検、3避難、4非常参集と役割分担の確認について、5利用者への伝達及び家族への連絡等、6復旧に向けた方針決定及び対策)、Ⅱ.火災発生時の対応(火災発生時より消防隊への状況報告のイベントフロー図)、粉末消火器の取り扱い方法、屋内消火栓の取り扱い方法を規定している点。</p>	

### ②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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>	

## (6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・当施設としての避難経路を職員・スタッフが協議して設定し、災害発生の場合の誘導方法を取り決めておくのが良い。</p>

## V. 組織運営及び体制

### (1) 業務の体制

#### ①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<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)>	
・常時3名以上の体制を取り、自主事業の実施日や土日などの繁忙時には1～2名増員して対応している点。	

#### 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)>	

#### 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な旨を受付の掲示板にて周知し、閲覧用ファイルを設置している。	
<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)>	
・事業計画書、事業報告書、利用要綱、利用者会議議事録、利用者アンケート結果等を綴ったファイルを受付の奥の棚に設置し、受付の掲示物により希望者が閲覧できる旨を明示している点。	

## (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)>	

### 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29年度研修実施記録」「平成30年度研修計画」「スタッフミーティング 平成28年度～」	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ:①個人情報保護(H30.4.9)②人権(H30.4.9)③事故防止・災害対応(H30.5.14)④AED・ノロ対策(H30.9.10) ⑤インターネット予約システム導入研修。対象者:全員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・インターネット予約システム導入研修について、2回(H29.12.18、H30.1.9)に分けて実施して全員が参加できるように配慮した他、個別に研修を実施して実務の習得を図った点。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>①研修の実施については、スタッフミーティングを使う等、参加のしやすい環境を作っている。                  ②職員の資質向上につながるものや業務に必要な研修については、参加日時を出張扱いとするとともに受講費用等を協会で負担するなど参加しやすい体制を整えている。                  ③平成30年4月から始まった、インターネットによる利用受付に係る職員研修を関係する4施設の相互で受け入れ、研修機会を増やすとともに事務の円滑化を行った。                  ④パソコンの操作について不慣れな職員もいることから、上記研修とは別に個別研修として実施し、職員個々の習熟度をアップを図った。                  ⑤市や区から人権に関する研修等の募集があった場合、受講希望者には出張扱いとしての参加を認めている。</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「スタッフミーティング 平成28年度～」、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>・研修およびスタッフミーティング(年4～5回)は休館日(施設点検日の第2月曜日)に実施して全員が参加できるよう配慮している点。</li> <li>・研修を業務の一貫と見なして、時給を支給し、研修費や交通費など全額負担し、職員が参加しやすいよう配慮している点。</li> <li>・内部研修の他、市区等主催の「チラシの作り方(H30.10.18)」や「公共建物の保全に関する研修(H29.7.18)」などの外部研修に職員が出席した点。</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
<p><input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している</p> <p><input type="checkbox"/> 情報共有していない</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している</p> <p><input type="checkbox"/> 情報共有していない</p>
<p>評価機関 記述</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「スタッフミーティング 平成28年度～」 「回覧による確認事項」綴、ヒアリング</p> <p>&lt;情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・外部研修後、スタッフミーティングで報告する他、研修報告書を回覧し、共有している点。例として研修報告書「人が集まる講座の企画とチラシの作り方(H30.10.18受講)」を回覧した。</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)> ・施設作成の「業務手順対応マニュアル等」ファイルにて、予約方法の変更、午前・午後・夜間スタッフの主な業務内容、苦情対応等に関するマニュアルを作成している点。その他、音響機器や新しい備品について「取扱メモ」にて、カラー写真やカラー図入りでマニュアルを作成している点。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
①職員の資質向上については、スタッフミーティング等の場でコンプライアンス等の研修を実施している。 ②スタッフ間の情報共有については、午前、午後、夜間の交替時において、引継時間を各15分確保し情報の共有化を図っている。 ③この時間を使い、毎日交替時間に当日の状況について情報交換や業務日誌による情報を共有化を図っている。 ④受付スタッフ間の連絡事項は、業務日誌(受付用)や必要の応じ業務連絡簿に記載するとともに、事務室からの伝達事項についても随時記載し情報の共有に努めている。 ⑤事務スタッフは、勤務日の間隔が不定期で相互に話し合う機会も少ないため、重要な情報については業務連絡簿やホワイトボードを活用して、情報の共有に努めている。 ⑥特に、音響機器類や新しい備品類の取扱いについては、写真と取扱メモを作成し、視覚的に理解と対応ができるような工夫をしている。	資料「業務日誌(事務室)」「業務日誌(受付用)」「業務連絡簿」「取扱メモ」、ホワイトボード <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	・スタッフ間の引継時間を15分確保し、「業務日誌」に連絡・引継ぎ事項を記録、閲覧して情報共有している点。 ・受付が必要な事項は「業務日誌(受付用)」に記入して全員回覧し、事務所内で必要な事項は「業務日誌(事務室)」やホワイトボードに記入して事務スタッフに周知している点。 ・受付の伝達事項については「伝言ボード」を使用して情報共有している点。

### (3) 個人情報保護・守秘義務

#### ①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・法人が「個人情報の取扱いに関する規程(H29.4.6)」や「個人情報取り扱いチェックリスト(H29.5.30)」を整備している点。 ・館内にて「個人情報保護方針および特定個人情報取扱基本方針(H30.3.27制定)」を掲示し、ホームページでも公表して利用者への周知を図っている点。	

#### 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)> ・「個人情報の取扱いに関する規程(H29.4.6)」の第3条に施設館長が管理責任者、法人事務局長を統括管理責任者と規程し、明確化している点。 ・「個人情報保護方針および特定個人情報取扱基本方針(H30.3.27制定)」というA4版の掲示物をラミネート化して館内掲示し、利用者に個人情報の管理責任者を明確化し、周知している点。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・個人情報保護研修(H30.4.9)において、施設が作成した「個人情報に関するチェックシート」を用いて、具体的に確認事項を全職員に周知した点。	

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	
<一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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	
<適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・館内掲示物「個人情報のお取り扱いについて」にて、個人情報を収集する場合と収集する個人情報の種類について明示している点。</li> <li>・個人情報を収集する資料は「利用許可書」「部屋予約申込書」「自主事業申込書」「図書利用申込書」「団体登録票・ご利用登録票」に限定し、これら全ての用紙に個人情報の使用目的を明示している点。</li> </ul>	

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	
<適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報を収集する資料は「利用許可書」「部屋予約申込書」「自主事業申込書」「図書利用申込書」「団体登録票・ご利用登録票」に限定し、これら全ての用紙に個人情報を目的外に使用しない旨を明示している点。</li> <li>・「地区センターだより」に個人情報を目的外に使用しない旨を明示している点。</li> </ul>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(事務所内のパソコン、保管庫、シュレッダー等)、ヒアリング <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

#### (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)>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・小口現金の残高確認と帳簿との照合を2名で確認・押印して管理している点。</li> <li>・伝票(収入伝票、支出何書)に電算番号を記載し、連番で管理している点。</li> <li>・決算整理仕訳と通常仕訳の伝票を色分けして混同を避け、処理の有無を一目で確認できる工夫をしている点。</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「金沢区民協働支援協会経理規程(H21.4.1)」第7条、「小口現金仮払い精算書」、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>・小口現金を出納する際は、「小口現金仮払い精算書」に二重チェックの上で記入を行うことで、現金出納時の相互牽制とミス防止に配慮している点。                      ・伝票(収入伝票、支出何書)には4人の押印(現場の出納担当者・経理責任者、本部の経理担当者・経理責任者)があり、相互牽制に配慮している点。</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「施設別収支決算書(平成29年度)」、預金通帳、ヒアリング</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>	

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>下記3項目の伝票の実在性を確認した。                      ①修繕費(エレベーター設備更新 H30.3.28)                      ②ニーズ対応費(和室用テーブル H29.12.31)                      ③備品購入費(デジタルサイネージ構築機器 H30.3.31)</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                      &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>	

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29年度ニーズ対応費使途一覧」、「支出伝票(H29.12.31他)」、現場確認、ヒアリング                      &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>・和室にローテーブル2台及びローチェア12脚(2セット)を購入し(H29.12.31)、和室の稼働率向上と利用者サービスの向上に配慮している点。</li> <li>・デジタルサイネージ構築機器を購入し(H29.3.31)、ロビーに当日の利用案内と3ヶ月分の予約一覧表(1日から10日までの抽選期間中は抽選申込数一覧表)をPCに接続した液晶モニターで表示し、利用者の利便性を高めている点。</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> <p>①小破修繕のうち軽易なものは、極力自前で行っている。                  ②冷暖房については管理標準を設定して、利用者からの要望にはその旨を伝えて理解を求めている。                  ③専門業者と相談しながら冷温水発生機の設定温度を調整して省エネに努め、気候等によっては運転自体を停止している。                  ④館内照明は、共用の廊下を中心に、照度に影響を及ぼさない程度に蛍光管を間引きして節電に努めている。                  ⑤体育室は、換気扇とカーテンの使用や外気温との温度差を考慮してエアコンの設定温度も高めにしたり、4台のうち2台程度の稼働に留めている。                  ⑥2階会議室は、必要時のみ稼働するなど細かな温度設定の操作で対応している。                  ⑦各室に扇風機を配置し、事務室はゴーヤによる緑のカーテンを毎年設置している。                  ⑧裏紙利用で用紙の利用を削減している。                  ⑨横浜市のゴミルート回収に参加し、処理費用の軽減化とごみの量の軽減やリサイクルに努めている。</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「管理標準(H29年度)」「決算書」「サービス向上及び経費削減努力事項報告(H29年度)」</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29年4月より空調設備・照明設備・事務用機器の設定や運転状況について「管理標準」を設定して毎月チェックし省エネ・節電に努め、平成29年度は光熱水費予算比約83万円減を達成した点。</li> <li>・冷暖房設備保守契約について、単年契約ではなく複数年契約にすることで、年間約6%削減している点。</li> <li>・エネルギー使用量推移(3ヶ年、対前年分)を光熱水費電気、ガス、水道についてグラフ化し、月次分析している点。</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「管理運営業務点検報告書・業務点検結果シート(H29年度、H28年度)」 <未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>      <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「管理運営業務点検報告書・業務点検結果シート(H29年度)」、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)>  ・業務点検(H29.9.6、10.24、H30.1.30、6.8ほか適宜)を実施して区と指定管理者で協議されている点。 ・上記年4回の業務点検の他、必要に応じて区に技術相談を依頼・実施して課題を協議している点。例えば、エントランスの庇の錆や機械室の壁のシミについて技術相談した(H30.8.23)。	

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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・目標設定については、当協会事務局と調整をしながら、協会内での共通化を図っている。</li> <li>・自己評価に関しては、昨年及び一昨年の振り返りを基本的に行っているが、指定期間内の状況や長期の実績を見ながら評価を行っている。この結果に基づき、新たな目標設定につなげていくこと(PDCAサイクル)を協会内で共有化している。</li> <li>・職員への周知は、スタッフミーティングの機会を利用して行い、その後の振り返りにつなげている。</li> <li>・設定した目標等は、スタッフに回覧を行うなど全員での共有化に努めている。</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「自己評価表(平成29年度、平成30年度)」、「スタッフミーティング議事録(H30.4.9)」</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29年度の自主事業について、事業収入前年比3%増の目標に対して6%増を実現した点。また、来年度の自主事業計画のため、今年度の自主事業をテーマ別に事業分類して分析し、課題(施設連携、防災が希薄)を抽出して強みに変え、さらに強化項目(子育て支援)を重点目標として検討している点。</li> <li>・自己評価表を職員で回覧して情報共有している点。</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> <p>・利用者の安全を第一に考慮し、緊急度に応じて修繕を実施している点。例えば、基本協定書第21条において「1件につき60万円以上の修繕については市が自己の費用と責任において実施する」とされるが、エレベーター機能維持工事について約100万円の修繕費を施設が負担した(H30.3.28)。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・印鑑と通帳を別の場所に施錠して保管し、相互牽制に配慮するとよい。</li> <li>・受付のパソコンに覗き見防止フィルターを取り付けるとよい。</li> <li>・書類の保管期間、個人情報の有無、廃棄方法を一覧化して管理するとよい。</li> <li>・自己評価表の「計画内容及び運営目標」欄に前年度の改善項目を含めた具体的な取組事項を盛り込み、「実績」欄には結果のみならず要因分析や考察を記載し、PDCAを意識して今後の取組に活かすとよい。</li> </ul>

## VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>①区役所が力を入れているミニ体験講座や読書推進事業へ参加している。</p> <p>②平成30年度は、金沢区制70周年に当たることから、そのPR活動に協力している。</p> <p>③ハートフルルーム金沢(不登校の生徒の居場所;横浜市教育委員会事業)の月1回の実施に当たっては、場所の提供等に配慮している。原則として、体育室奥を提供しているが、他の優先予約との調整を図りながら対応している。</p> <p>④消防署の救急救命講座や区役所の子育て事業など区の依頼を受けた団体の事業に対して優先利用や減免などの協力をするほか、横浜市健康福祉局が実施している健康スタンプラリー、ウォーキングポイント事業へも参加を行っている。</p> <p>⑤市や区の事業のポスター掲示やチラシの配架、横浜市が計画している新制度等に対するパブリックコメント用閲覧資料の配架を優先的に行っている。</p> <p>⑥横浜市の資源回収ボックスを設置し、地域住民の利便性とリサイクルの推進に寄与している。</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>金沢区役所HP、教育委員会HP、チラシ「春の文化祭」、横浜市環境創造局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>・金沢区こども家庭支援課担当の「地域での子育て支援」相談場所として協力している点。</li> <li>・横浜市教育委員会が設置する不登校児を支えるハートフルルーム金沢運営で体育室を提供している点。</li> <li>・金沢区70周年参加事業として「第21回春の文化祭」を開催する点。</li> <li>・環境創造局が実施する地籍調査説明会に会場として提供した点。</li> <li>・金沢区読書活動推進事業「読書フェスティバル」で「おひざの上のおはなし会」を実施した点。</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> <p>①釜利谷地区には、釜利谷市民の森、金沢市民の森、関ヶ谷市民の森と3カ所の大きな森がある中で、当施設の敷地内に植栽や草花を多く配置して、緑に恵まれた周辺環境との調和を保っている。</p> <p>②敷地内にある草花を使い、四季折々の花を室内に飾るなど、利用者に四季を感じてもらおう工夫としている。</p> <p>③利用者から、季節の草花やそれらを題材にした作品を提供してもらい、こうした「花の名前」を話題として利用者とのコミュニケーションに役立て、季節感を感じてもらっている。</p> <p>④金沢区は史跡が多く、郷土を知ってもらうため、街歩きの自主事業に歴史とウォーキングを併せた自主事業に取り組んでいる。</p> <p>⑤エレベーターの修繕について、協会事務局、金沢区役所と協議を行っている際に、不具合が生じたため、急遽、協会事務局負担で修繕を行った。修繕の完了するまで、スタッフ間で事故発生予防や発生時の対策を臨時的に講じた。</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>館内掲示のチラシ、地区センターHP及びヒアリング</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>・釜利谷地区保健活動推進委員会と西金沢・釜利谷両地域ケアプラザの共催で「手話ダンスとミニコンサートを楽しむ会」を当施設で行った点(H30.10.31、82名参加)。</li> <li>・利用者の卓球大会(H29.12.3、90名参加)、こどものためのさわやかスポーツフェスティバル(H30.8.26、236名参加)、太極拳体験講座(H30.9.11、60名参加)など体育室を活用したスポーツイベントが活況であった点。</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>・緑に囲まれていると雑草の繁茂が避けられない。雑草駆除の方法として、除草シートをホームセンターで入手し、雑草を抜いた地面に敷いて、その上に既存の石や購入した石材を置く方法が簡便でコストもかからず、見栄えが良い。</li> <li>・なお塩水を散布する方法もあるが、当施設には貴重な生物が生息しているので勧められない。</li> </ul>