

横浜市指定管理者第三者評価制度

踊場地区センター

評価シート

評価機関名：経営創研株式会社

平成28年1月

目次

評価結果の総括	2
I. 地域及び地域住民との連携	4
(1) 地域及び地域住民との情報交換	4
(2) 地区センター委員会等	4
(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	5
II. 利用者サービスの向上	6
(1) 利用者会議	6
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	7
(3) 意見・苦情の受付・対応	9
(4) 公正かつ公平な施設利用	12
(5) 自主事業	14
(6) 図書の出し、購入及び管理	15
(7) 広報・PR活動	15
(8) 職員の接遇	16
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	16
(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	17
III. 施設・設備の維持管理	18
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	18
(2) 備品管理業務	19
(3) 施設衛生管理業務	20
(4) 利用者視点での維持管理	21
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	21
IV. 緊急時対応	22
(1) 緊急時対応の仕組み整備	22
(2) 防犯業務	22
(3) 事故防止業務	24
(4) 事故対応業務	25
(5) 防災業務	26
(6) 緊急時対応全般(その他)	26
V. 組織運営及び体制	27
(1) 業務の体制	27
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	28
(3) 個人情報保護・守秘義務	31
(4) 経理業務	33
(5) 組織運営及び体制全般(その他)	36
VI. その他	37

評価結果の総括

※協定書等で定めるとおり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	<ol style="list-style-type: none"> 1. 踊場地区連合町内会をはじめ、各町内会・自治会長やスポーツ推進委員、青少年指導員、近隣学校PTA会長からなる地区センター運営委員会により、地域の拠点としての機能や運営について、幅広くご意見をいただくようにしている。 2. 「地区センターまつり」では、運営委員会のメンバーを中心に地域から実行委員会を組織し、各町内会や近隣学校からのボランティア約200名に協力いただき、準備及び当日運営に関わっていただいている。 3. 汲沢保育園や汲沢地域ケアプラザなど近隣施設と連携し、子育て支援・健康管理につながる取組みをしている。 4. 踊場地区スポーツ推進委員と協力し、「夏休みラジオ体操」「夏休み子ども水泳教室」などを開催している。 5. 自主事業、イベント実施時など、地域住民から成る「地区センターボランティア」が活動している。 	<p>地区センター運営委員会は、町内会をはじめ、様々な立場の方がメンバーになり、活発に議論し意見提案がなされています。「地区センターまつり」も近隣の学校の吹奏楽部の参加もあり、地域との連携が図られています。</p> <p>なでしこジャパンのパブリックビューイングは、地元出身選手を応援したいという地域の声を形にしたいと、機材の準備、関係機関への調整等課題を克服し実現させています。子育て支援拠点が遠方にあるためその補完的機関として「親子ランド」を開催、また交通の不便な地区にある汲沢地域ケアプラザで開催している「健康相談会」を当施設において出張開催する等、他の施設と連携しながら地域コミュニティ醸成や地域住民へのサービス向上を常に念頭に運営しています。夏休みのラジオ体操や水泳教室も小学校と連携、戸塚高校ボランティア部・吹奏楽部・天文部とも連携し、地域貢献や地域連携の高い事業を多数開催しています。</p>
II ・ 利用者 サービス の 向上	<ol style="list-style-type: none"> 1. 施設利用について、団体登録制はとっておらず、初回でも申込みしやすい制度にしている。 2. 地域への新たな交流機会の提供として、自主事業を積極的に展開している。(月に30～40回)週に3回(火・木・土)無料でセンタースタッフによる「朝のストレッチ体操」を実施している。また月に1回センタースタッフによる絵本の読み聞かせ「おはなしたいむ」を実施している。 3. 自主事業である「親子ランド」開催時に、保育ボランティアを活用した「託児」システムを提供している。 4. 「どのように分別するか」「どのようにゴミを減らすか」を啓発する目的で、ロビーに「ゴミ箱」を設置している。 5. 地域からの強い要望がある場合には、戸塚区と協議の上、時間外でも施設を開放している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「朝のストレッチ体操」(無料)や「親子ランド」等、申込み不用で参加できる事業を開催し利用者サービスの向上に努めています。 ・幅広い年代、様々なテーマで多くの自主事業を開催しています。体育室は団体利用・個人利用を交互に設定し、公平平等な利用者サービスに努めています。 ・日曜・祝日の閉館時間を利用者サービスの向上のために協定書の水準より1時間延長しています。 ・地区センター委員会や利用者会議で上がった課題や要望を真摯に受け止め、図書コーナーの蔵書の充実や工芸室専用の掃除用具の貸出を行っています。 ・スタッフ5人による自主事業企画委員会が利用者アンケートや利用者の声を反映させ事業を企画しています。 ・大きなイベントの後にはスタッフ全員が振り返りシートを作成し、利用者サービスの向上に努めています。
III ・ 施設 ・ 設備 の 維持 管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 施設及び設備等の定期点検 定期点検は基本的に休館日に委託業者により行われている。 2. 施設及び設備等の日常点検 日常的な清掃は委託業者が行っている。人数カウント・安全確認と点検の目的で定期的にスタッフが施設を巡回している。 3. 「ヨコハマ3R夢プラン」の啓発の意味で、ロビーに「ゴミ箱」を設置している。 4. 施設用品、体育室貸出用品等で、スタッフでできる修繕については、自分たちでするように心がけている。業者依頼までいかない小規模修繕については、施設保守管理業務担当会社の施設巡回員により安価で修繕対応するようにしている。 5. 施設周辺の植栽や除草は年に2回委託業者が行っている。施設周辺の簡単なゴミ収集は、開館前に朝番スタッフが行うことにしている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・業者による日常清掃は、週3日に抑え経費を削減しています。業者清掃がない日は、職員により清掃していますが、清潔の行き届いた施設となっています。 ・「ヨコハマ3R夢プラン」の啓発のために分別方法の掲示、分別収集を行っています。 ・プレイルームの清掃は、利用がほとんどない夜間、職員により行っています。 ・業務日誌の1時間おきの利用者人数点検を有効活用し、施設・設備の維持管理及び安全確保を実施しています。 ・隣接する公園からのボールで高窓のガラスが割れましたが、利用者の安全確保を行うとともに、速やかに所管課と協議し対応にあたっています。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 緊急時対応	<ol style="list-style-type: none"> 1. 「スタッフ安全マニュアル」「災害時施設運営マニュアル」により、状況に応じての措置・行動をあらかじめ決めておくようにしている。 2. スタッフミーティングの際に、マニュアルの読み込み、シチュエーションに応じた行動パターン、緊急時・災害時のあり方を協議し、緊急時対応の意識を維持するようにしている。 3. 「普通救命講習会」、利用者のいる時間帯での「避難訓練」を毎年実施している。 4. 迅速な対応ができるよう「スタッフ連絡体制」「緊急時連絡表」を事務所内に完備している。 5. 防犯のために、開館管理業務・閉館管理業務チェックリストで作業に抜け落ちがないよう管理している。 6. 定期的(1時間毎)に施設を巡回し、防犯・危険個所のチェックをしている。 7. 防犯のために館内に3箇所、屋外(建物の死角となるところ)に1箇所防犯カメラを設置している。 	<p>マニュアル整備、日常的な巡回、各種訓練を実施して、事故予防と災害時に確実な対応が取れるようにしています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「スタッフ安全マニュアル」、「災害時施設運営マニュアル」を事故対応、食中毒、地震、火災などテーマ別に具体的にまとめています。事務所に連絡体制図を掲示しています。 ・防災訓練(火災、地震)は、役割分担を明確にした計画を立てて年2回、利用者の有志も参加して実施しています。 ・毎月のスタッフミーティングでは、避難訓練前には、マニュアルを確認し、訓練実施後は振り返りを行い、課題について改善策(例:利用者向けに、地震対応のイラスト図を各部屋に掲示)を取っています。 ・閉館時、閉館時のチェックのほか、1時間毎に、利用者人数の把握と安全面を確認する巡回を行っています。 <p>なお、乳幼児から高齢者までが利用する施設として、不審者対応に関連する訓練・研修会の取組みも期待します。</p>
V 組織運営及び体制	<ol style="list-style-type: none"> 1. 踊場地区センターは、公益財団法人横浜YMCAが指定管理者として管理・運営をしており、横浜YMCAが管理・運営する公の施設その他類似施設は県内に7施設となっている。 2. 重大な事案が発生した場合には、指定管理者である横浜YMCA安全対策本部が戸塚区やその他の機関と連携し、対応する。 3. 踊場地区センターは、常勤スタッフ3名、非常勤スタッフ16名で施設の管理・運営を行っており、館長は基本的にYMCAの常勤スタッフが担当。 4. スタッフの中に、3～4名単位での自主企画委員会や防犯・防災担当者などを置くなど、安全で安心して利用できる施設運営を心がけている。 5. 地域の自治会・町内会・PTA等の構成員からなる「地区センター運営委員会」があり、地区センターの管理・運営が地域住民の声を反映しているか、区政運営方針に従っているかの方向付けをする役割を担っている。 	<p>スムーズな運営のために部屋の入替時間は4名以上、夜間は安全面を配慮して3名以上の配置をしています。日曜・祝日の開館時間は、午後6時までと1時間延長を実現しました。</p> <p>毎月1回のスタッフミーティングを利用して、運営上の必須研修やレベルアップの研修(個人情報保護・人権研修、安全マニュアル、AED研修、各種マニュアルの確認)が行われています。本部の専門人材や館長が講師になっています。参加できなかった場合も、スタッフミーティングの議事録と館長からの説明でフォローをするほか、館長や特定の人出席した研修内容についてしっかり伝達されています。</p> <p>職員・スタッフの全員に、自主事業の担当を年度初めに決めています。企画書作成、広報、募集受付、講座を経験させて、利用者ニーズの把握、運営の改善を図っています。ストレッチ講座などでは、本部で専門の研修を受けたセンタースタッフが講師を務めています。</p>
VI その他	<ol style="list-style-type: none"> 1. 年度のはじめに、地区センターの運営方針と、地区センター業務における常勤・非常勤スタッフの役割分担を明確にした上で、管理・運營業務に取り組んでいる。 2. 非常勤スタッフにも、自主事業の企画・運営、イベントの企画・運営に積極的に関わってもらい、地域交流・地域支援に関しての高い意識を維持するようにしている。 3. 地域のスポーツ推進委員などと協力した「健康まちづくり」の取組みをしている。(夏休みラジオ体操、夏休み子ども水泳教室) 4. 地域の要望に応じて、柔軟な施設運営を心がけている。 5. 地区センター利用者や近隣の小中学生を巻き込んだ東日本大震災復興支援の取組みをしている。 	<p>横浜市や戸塚区の施策への協力、地域の絆づくりとしての事業や開催を行っています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「ヨコハマ3R夢プラン」の掲示と分別用のゴミ箱設置 ・「とつかエコライフ事業」に協力する館内の省エネ実施 ・戸塚「子育て応援事業」に関連、毎週、子育て支援者の協力を得て、「遊び場・しゃべり場ほっとタイム」を開催 ・毎月1回、体験型の催しを通して気軽なコミュニケーションの場を提供する「おどりばサロン」の開催 ・東日本復興支援イベントの取組みとして街頭募金の実施 ・地域の就労支援施設が作ったパン販売の場の提供など <p>また、地域住民の健康増進や子どもの健全育成に力を入れており、週3回のストレッチ体操、夏休みのラジオ体操、汲沢小学校への水泳教室などを実施しています。</p>

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 踊場地区連合町内会常任理事会に毎月参加し、地域についての情報交換をしている他、センターの自主事業や取組みについての情報発信をしている。 2. 地域全体で課題を共有しながら交流する「まちづくり連絡会」に年に2回参加し、情報交換している。 3. 近くにある汲沢保育園との連携により、奇数月に保育士の方による出前保育・育児相談を行っている。また、汲沢ケアプラザとの連携により、地元内科医による「出張健康相談会」を定期的に開催している。 4. 地域の諸団体の方(町内会、PTA会長等)で構成される「地区センターまつり実行委員会」を毎年組織し、地域を巻き込みながら準備を進めている。 5. 毎年開催している「クリスマスに贈るコンサート」は、地域住民から「クリスマスコーラス隊」を募集し、出演いただき、地域とともに作り上げるコンサートにしている。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>踊場地区センターニュース・チラシ・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>踊場地区連合町内会主催の連絡会(年2回)や常任理事会(毎月)に館長が毎回参加し、地域との情報交換に積極的に取り組んでいます。また区内の汲沢保育園や汲沢ケアプラザとも連携し、当施設の立地を生かした「出前保育・育児相談」「出張健康相談会」を開催し、多くの地域住民の参加を得ています。また小学校とも連携し事業の広報を行っています。</p>

(2) 地区センター委員会等

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p><開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>地区センター委員会のメンバーは、町内会や老人クラブ、PTA等様々な立場の地域の方の参加を得ています。地区センターまつりの実行委員会には、必ず地区センター委員会のメンバー2~3人も参加し、事業の企画に関わっています。またセンターまつり当日は、地区センター委員会メンバーが様々なブース担当や責任者となり活躍しています。</p>	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 地区センター委員会議事録・ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 地区センター委員会は、年間5回開催しています。地区センター委員会で、図書コーナーの蔵書について、「もう少し蔵書を増やして欲しい」という課題を抽出しています。センターまつりに関しては、「もっと宣伝した方が良い。駐車不足」との課題を抽出しています。	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

※地区センター委員会等から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切に対応して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)> 地区センター委員会議事録・ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 地区センター委員会で課題となった蔵書の充実は、ニーズ対応費でより一層の強化を図っています。加えて本部機能を活用し、ユニバーサル絵本の充実にも努めています。夏休みのラジオ体操は、スポーツ推進委員の協力も得て長期間の実施が実現しています。センターまつりの広報は、踊場連合町内会の回覧時期に合わせて前倒しし、その際公共交通機関での来館を呼び掛ける取組をしています。	

(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)> 最高で270人参加を得たなでしこジャパンのパブリックビューイングは、地元出身選手を応援するため、場所や設備を捜していた地域の声を実現させた事例として挙げられます。保育ボランティア・キッズボランティア・キッチンボランティアと地域住民のボランティア参加もあります。躍場地区社会福祉協議会主催(会場:汲沢小学校)「踊場文化まつり」に毎年参加し、当施設として子どもクラフトのブースを提供しています。 <参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)> 日常業務の中で、職員が利用者の声を積極的に耳を傾ける意識をもってあたっています。頂いた声や要望を一つのノート等にまとめると、より意見の集約に繋がるでしょう。

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)> 平成27年度は、部屋別(体育室、音楽室、和室)の開催としました。各サークル団体等の参加が得られました。あわせて、毎月実施される抽選会の際は、利用者から掃除の仕方等、具体的な要望を抽出し、利用者の声を聴く機会と捉えています。 ※特記事項:平成26年度は利用者会議を実施せず、個別に意見を伺い調整する体制としました。	

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)> 利用者会議議事録・スタッフミーティング議事録・ヒアリング	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 各部屋別に利用者会議が開催されているため、予約方法、用具の使い方や掃除の仕方、利用の仕方といった具体的な要望や課題の抽出ができています。	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 利用者会議議事録・スタッフミーティング議事録・ヒアリング・現場確認・利用者アンケートの集計結果 <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)> 「工芸室の清掃が不十分な団体がある」という課題を受け、工芸室専用の掃除用具セットを準備しています。貸出の際、受付でその用具を直接利用者の方に手渡しすることで、注意喚起がなされ、改善されています。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input checked="" 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)> 平成27年度:6月実施。配布500件 回収266件 (回収率53.2%)。抽選会日に利用者へヒアリングを実施。 <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)> 平成26年度は、指定管理第3期初年度にあたり、1年間の運営を終了した時点でアンケートを実施したほうが新たな計画に基づく運営への評価が得られると考え実施していません。今後は、利用者ニーズやサービス状況の確認のために、毎年実施していくことが求められます。 <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 毎月の抽選会を利用者の声を直接伺う機会と捉えています。職員のシフトも厚くし、じっくりお話を伺う体制が整えられています。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・利用者アンケートの集計結果・ヒアリング・スタッフミーティング議事録 <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)>	
アンケートで多く寄せられた意見を集約し、課題を抽出し項目(11項目)を挙げています。6月実施のアンケート結果に対して7月と9月のスタッフミーティングで協議しています。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input 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)> 現場確認・利用者アンケートの集計結果・スタッフミーティング議事録・ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
音楽室マイク充電コードの延長希望や、椅子の汚れの指摘には即座に対応しています。音楽室のトイレ用スリッパの設置希望に関しては、「衛生面で設置できない」という理由を丁寧に説明し利用者への理解を図っています。利用者アンケートの集計結果等に関しては、スタッフミーティングにおいて全職員が情報を共有し、接遇対応の確認や清掃等全職員で改善の取組みを行っています。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にと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(アンケート結果掲示物・ファイリング資料)・踊場地区センターニュース・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)>	
アンケート結果及び対応をまとめたものを、1階図書コーナーの棚の裏面を利用し掲示しています。近くにお手洗いがあり、利用者の目のつく場所となっています。高齢の方が座ってゆっくりご覧になれるようにとの配慮から、同資料をファイリングし、事業報告書とともに閲覧できるようになっています(受付で公表ありの案内)。センターニュースでも結果の取りまとめの掲示や閲覧を広報し、広く情報を共有できるように努めています。	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイア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 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 checked="" type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<p><一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> 指定管理者名の情報提供、ご意見を頂く体制や、頂いたご意見に対してどのように対応していくかの説明文の掲示は複数設置されていましたが、ご意見ダイアルの利用方法についての掲示物やポスターの掲示はありませんでした。横浜市のご意見ダイアルについて指定管理者として掲示する必要があります。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)> 受付窓口にご意見箱を設置しています。図書コーナーの蔵書リクエストに関しては、ご意見箱と分けて同じく受付窓口 に設置しています。</p> <p><設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>指定管理者名、責任者が館長であることの情報提供や、頂いたご意見に対してどのように対応していくかの説明文の 掲示は複数設置されていました。</p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(掲示物)・事業報告書(苦情対応状況報告)・ヒアリング</p> <p><仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>苦情対応の最終責任者は館長です。お部屋担当職員、自主事業担当職員が決まっており、苦情や意見を伺う体制が 整えられています。本部事務局にも苦情対応部署が決まっています。</p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 館内掲示</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>苦情対応の仕組み及び最終責任者は館長であることを、明記し複数掲示しています。</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している <input type="checkbox"/> 記録していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している <input type="checkbox"/> 記録していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
苦情を頂いた時は、職員全員が必ず回覧する連絡ノートに記載し情報の共有を徹底しています。苦情対応状況報告に日時、内容、対応結果をまとめ記載しています。	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・苦情対応状況報告書・連絡帳・スタッフミーティング議事録・ヒアリング	
<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
清掃が不十分な団体があるという苦情に対して、該当団体へ説明し協力を仰いでいます。工芸室の清掃の徹底については、工芸室に特化した清掃用具の準備、用具の手渡し等、工夫して対応しています。	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・利用者会議議事録・ヒアリング・利用者アンケートの結果報告	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用者アンケートに寄せられた、ご意見・要望については、個々に現在の対応状況、今後の予定等について、わかりやすくまとめており、利用者アンケートの結果報告の最終頁として、図書コーナーの棚の裏面に掲示しています。	

(4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1. 1階受付カウンター近くに施設利用案内を置き、初めての利用者の方へ案内しやすいように努めている。</p> <p>2. 踊場地区センターのホームページでの施設利用案内、自主事業案内など情報発信をしている。</p> <p>3. 横浜市ホームページから、地区センター情報を経由し、施設の予約状況を確認できるようにしている。また「横浜カレンダー」のサイトで自主事業・イベントの情報や申込み方法など確認できるようにしている。</p> <p>4. 毎月発行している「センターニュース」にて、月毎に施設各部屋の紹介記事を掲載し、利用促進の視点で、部屋の特徴や用途、ユニークな利用パターンなどを紹介している。</p> <p>5. 施設の団体利用については、初めての利用でも申しやすいように、団体登録制をとっておらず、また来館者(利用者)が入館時に受付台帳での手続きなどもなく、入退館は自由としている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認・利用案内・踊場地区センターニュース・ホームページ・ヒアリング・広報よこはま</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>施設の利用方法・予約方法は、利用案内と窓口のご案内、ホームページで周知しています。体育館の利用では、団体利用の時間帯に余裕があれば、個人利用の数名が団体扱いで利用することができる、柔軟な対応を取っています。</p> <p>毎月発行のセンターニュースに、部屋の紹介記事を掲載しています。センターニュースは地下鉄踊場駅等、地域の皆さんが気軽に手にできる場所にも設置し周知を図っています。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p><備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>高齢者でも読みやすいように、文字は大きめのサイズとしています。(A3の2つ折り、両面印刷で作成)</p> <p>団体の会議室利用では、各部屋の特徴をまとめた一覧表(収容人数、利用方法の例、貸出備品)があるため、利用目的を考えた部屋の選択がしやすくなっています。</p>	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

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

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・利用案内・踊場地区センターニュース・ホームページ・ヒアリング <行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
月1回の抽選会を設け、公平平等な利用を実施しています。抽選会後は先着順としています。申請にあたっては、予めの団体登録がなくとも受付を可能とし固定化した団体だけでなく気軽に多くの地域の方に利用していただけるような体制としています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> スタッフミーティング議事録・ヒアリング・平成26年度「職員研修実施実績等報告」 <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)>	
平成26年は4月14日、平成27年は4月のスタッフミーティングで、「個人情報保護」・「人権に関する研修」の2つのテーマで実施しています。研修資料としては、横浜市の人権研修の資料のほかに、スタッフマニュアルで重要な所を館長が説明しています。	

(5) 自主事業

①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている
<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・踊場地区センターニュース・広報よこはま・ホームページ・ヒアリング <年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 赤ちゃんから高齢者まで幅広い方を対象にそれぞれの興味関心に合わせた自主事業を展開しています。比較的利用の少ない男性に対して男性向け料理教室や健脳体操等プログラムに工夫を凝らしています。夏休みのラジオ体操は、小学生から高齢者まで幅広い年代が参加しており、事業を通して世代間交流も図られています。</p>	

②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p>申請時の計画では、高齢者向けの食事会を企画していましたが、社会福祉協議会の食事会がすでに開催されていたこと、また地域の方や町内会の方の意見を伺い、もっと気軽に参加できる事業が望ましいという意見から「おどりばサロン」に変更し、実施しています。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 計画にあがっていた多くの事業を確実に実施しています。アンケートや利用者の声に常に耳を傾け、「韓国料理ヤンニョムを作ろう」「夜空の観察会」「シュトーレン作り」といった新規の自主事業も柔軟に開催しています。</p>	

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・踊場地区センターニュース・ヒアリング</p> <p><利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>リクエストBOXを受付窓口に設置しています。横浜市立図書館作成のお勧めの本のリストや新聞の書評、東京子ども図書館の冊子等広く情報を集め、公平平等、利用者目線に立った選書を行っています。</p>	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <ol style="list-style-type: none"> 「踊場地区センターニュース」を毎月発行し、イベントの告知や開催後記、新刊図書情報、次月の自主事業案内を掲載している。 踊場地区センターのホームページでも施設利用案内、自主事業案内など情報発信をしている。 広報よこはま戸塚区版で毎月の自主事業の告知を行っている。 横浜市ホームページから、「横浜カレンダー」のサイトで自主事業・イベントの情報や申込み方法など確認できるようにしている。 踊場地区連合町内会にある14町内会をはじめ、北汲連合、戸塚第三地区連合の各町内会に「センターニュース」を毎月配布し、回覧版及び掲示板などで住民が見られるようにしている。 近隣施設(汲沢・踊場両ケアプラザやログハウス、コミュニティハウス)、踊場駅、汲沢保育園、戸塚区合同庁舎、とつか区民活動センターにも「センターニュース」を配架していただいている。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>踊場地区センターニュース・広報よこはま・各種事業チラシ・ホームページ・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>高齢者にも見やすいフォントの大きさに配慮したセンターニュースを毎月発行し、町内会の回覧板にもものせ地域の方が広く見ることができるように配慮しています。夏休みラジ体操等、事業の特色に合わせて近隣の小学校にも広報の協力を仰いでいます。駅のカタログスタンドも活用し、広く広報することに努めています。なでしこジャパンのパブリックビューイングは、JCN横浜やタウン誌の取材も受け広く広報しています。</p>

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>【窓口・電話・施設内での挨拶】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 来館者、利用者の方々へ職員の方から積極的に挨拶している。 2. 利用者の方々と積極的に関わり、その中から利用者のニーズや要望などを把握するよう心がけている。 3. 来館者・利用者の方々へ、以下の4つの要素を基本として対応するよう心がけている。 <ol style="list-style-type: none"> ①思いやり(おもてなしの心をもった対応) ②誠実さ(公正で誠実な運営) ③責任感(安全・安心そして快適さの提供) ④尊敬心(大切な利用者のための事業・情報提供) 4. 施設利用及び自主事業受付開始日、抽選会、イベント開催日は特にスタッフの勤務体制をあつくし、来館者・利用者の待ち時間や対応に不備がないよう心がけている。 5. 特にユニフォームなどはないが、職員は必ず名札を着用することになっている。また、電話にでる際には、「踊場地区センターの〇〇です。」と名乗るようにしている。 	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>YMCA本部の方針である「①思いやり②誠実さ③責任感④尊敬心」を研修を通して職員に徹底し、気持ちのよい温かな接遇で利用者の方に接しています。電話対応も丁寧な言葉使いで対応しています。身だしなみも動きやすく清潔感のある服装で勤務しています。</p>

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p><利用者サービスについての分析></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 部屋の利用実績として、和室・料理室の稼働が極端に低い。 2. 抽選対象やセンター自主事業と重なり、稼働率の高い音楽室や、体育室など希望の日時に団体予約がとりづらい印象を持っている利用者の方々がいる。 3. 高齢者の方が多い地域ということもあり、9時前に開館を希望される声もある。 <p><今後の対応として></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 稼働率の低い和室・料理室については、その特性を活かした自主事業展開をし、センター側からユニークな利用例などを紹介することを通して、利用率向上につなげていく。 2. 自主事業企画にあたり、毎週同じ曜日・時間にならないよう、また可能な場合は部屋を変えて開催するなどの工夫をする。また団体優先利用は抑え、日頃利用いただいている団体に利用できる枠を確保していく。 3. 開館は9時とするが、地域から強い要望がある場合は、時間外でも開館するなど柔軟な施設運営をしていく。 	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>和室の利用率向上を図るため、センターまつりで茶道体験を実施しています。調理室の利用率向上とニーズ対応のため、男性向けの料理講座(男が作る家庭料理)を開催。アンケートの分析や利用者の声から多くの自主事業を開催する一方、部屋の定期利用者の予約がとりづらいという意見に対応し、自主事業は、部屋を変えて実施しています。部屋利用では、同じ部屋で次の時間帯が空いていれば、延長を認めています。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

3日/週開催のストレッチ教室や夏休み期間中開催するラジオ体操(いずれも無料)と、職員の資質の有効活用、職員の地域採用のメリットを十二分にいかし地域貢献度の高い事業を展開しています。地域の声を反映させるべくなでしこジャパンのパブリックビューイングは、深夜～早朝のシフト体制を本部と協議し柔軟に対応し開催を実現させています。

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

苦情や御意見またその対応策に関しても、ホームページで公開されるとより一層周知が行届くでしょう。

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)>	
開館業務チェックリスト・閉館業務チェックリスト・業務日誌により日常の保守管理点検を実施しています。定期清掃、点検に関しては、各報告書が提出されファイリングされ、適切な実施状況が確認できました。	

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)>	
清掃職員の出勤簿及び開館業務チェックリストにより日常清掃が適切に実施されていることを確認しました。	

(2) 備品管理業務

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

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

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

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

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
館内のゴミ箱は蓋つきのものが設置され清潔に配慮しています。館外のゴミ置き場も清潔に管理されています。バリアフリートイレには、紙オムツ回収BOXがあり、乳幼児連れの利用者の利便性を図りつつ、衛生面に配慮した管理方法を取っています。	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
ヨコハマ3R夢プランに則した分別の仕方のポスターが掲示されています。また同様の分別方法でロビーにゴミ箱が設置されています。夜間の勤務の職員が適切に分別されているかを確認し、ゴミの収集に出しています。	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 毎月休館日に委託業者による建物・設備の点検、及び清掃等を実施している。 2. 日常的な床やトイレ清掃は、週に3回委託業者からの清掃担当の方が行っている。 3. 1時間に1回に職員が安全確認・人数カウントの施設巡回しており、その際気づいた箇所については、安全・衛生・節電を目的に簡単な清掃や処置をするようにしている。 4. ロビーにゴミ箱が設置されているため、夜番スタッフが毎日ごみの分別・仕分け作業をしている。 5. 利用の少なくなる夜の時間に、プレイルーム清掃、トイレのごみ収集と汚れチェックも夜番スタッフが行っている。 6. 委託業者の清掃に含まれない作業(会議室イスの汚れ除去や、プレイルームマットの清掃など)はスタッフミーティング後などにスタッフ全員で行うことにしている。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>清掃業者による清掃は3日/週ですが、残りの日は職員による清掃を実施し経費削減を図っていますが、館内の清掃は行届き清潔が保たれています。1時間に1回に職員が安全確認・人数カウントの施設巡回を実施し、その際、施設の清掃にも配慮しながら点検し業務日誌に記録しています。近隣の小中学校の感染症流行の情報を入手した際は、アルコール消毒液を設置しています。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>トイレや給湯室、各部屋とも清掃が行届き清潔が保たれています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>清掃の各業務に関するチェックリスト及び日報の作成があると、業務漏れ、責任の明確化に繋がりより徹底した維持管理が可能になるでしょう。区の備品と混同しないためにも、指定管理者が所有する一定金額以上の備品の備品台帳の作成をお勧めします。</p>

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「スタッフ安全マニュアル」を作成し、事故対応、食中毒、地震、火災などのテーマ別に初動対応、連絡方法がまとめられています。受付横に配備しているほか、毎月のスタッフミーティングで、安全研修を行う時の教材としています。</p>	

(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 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"/> 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 type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p><警備の内容についてチェック又は記述して下さい。></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)</p> <p><協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>機械警備を実施し、月々の報告のほか気づいた点があれば連絡を取り合っています。防犯カメラは死角になりやすいポイントを考えて増設しています。</p>	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現地確認、ヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 個別の鍵には全て部屋名称のラベルが貼られて、整理して鍵ボックスに収納しています。 職員が日常的に巡回する時は、マスターキーを使用しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 職員の巡回は、開館時、閉館時のほか、1時間ごとに職員が巡回をして、安全面での目視確認を行っています。併せて、時間ごとの利用者人数を業務日誌に記録しています。 なお、夜間帯でもこの定時巡回ができるように、人員は3名配置をしています。	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
開館時、閉館時の施設内チェックリストがあり、担当する職員がこれにもとづいて確認しています。スタッフ安全マニュアルの中に、館内のヒアリハット箇所で作図があり、巡回時に役立てています。巡回時に気づいた点は、「連絡帳」または「修繕等連絡帳」に記載をして、情報共有と確実な対応策を取っています。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
当施設で実施・・・安全研修、消防計画確認(全職員)、本部で実施・・・安全管理研修(館長)	
<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)>	
施設で行う安全に関する研修で当日やむを得ず欠席した職員には、別途、個別に館長が講話の日を設けています。館長が出席した本部の安全管理研修についても、直後のスタッフ・ミーティングにて、講義内容を伝達し、当施設としての対策も話合っています。	

(4) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない</p> <p><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 救命救急蘇生法、および、AED研修 (全職員、2年に1度は受講している)</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>本部の健康教育部に安全研修に関する有資格者が数名いて、社内講師にて研修を行っています。上記テーマでの研修時には、社内の安全マニュアルの読み合わせを行っています。</p>	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> スタッフ安全マニュアル、事務所内掲示、ヒアリング</p> <p><体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>事故発生時の行政機関等の連絡体制は、事務所内の目立つ所に掲示しています。職員(非常勤含む)の連絡網が作られ、情報共有されています。館長・副館長が非番時にも、職員間で連絡できる体制が整備されています。</p>	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「スタッフ安全マニュアル」と「災害時施設運営マニュアル」を併せてみることで、地震、火災等の災害時の連絡体制、取るべき行動、準備体制などが確認できるようになっています。横浜市防災計画に位置付けがあり、戸塚区より用意された飲料、非常食等を施設に配備しています。</p>	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>毎年上期には地震の避難訓練、下期には火災の避難訓練とテーマを分けて実施しています。避難計画の当日対応として、「地震避難訓練シナリオ案」を作成し、詳細なタイムスケジュール、役割分担の明記をして、有事の際に活かせるように工夫をしています。</p>	

(6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>非番の時でも何かあった時に駆けつけられる職員3名を「防災安全担当者」として任命しました。避難訓練には、利用者の有志(サークル団体から1名以上、一般利用者)に参加してもらっています。避難訓練時に利用の対応にばらつきがあったので、地震発生時等の行動手順のイラスト図を各部屋に掲示しました。躍場地区家庭防災員が主催して汲沢小学校等で行う、地域の防災訓練(起震車体験、消火訓練等)に参加しています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>現在、緊急対応の中では、不審者対応の訓練は実施していません。乳幼児から高齢者までが利用する施設であり、初動動作、連絡体制などを確認する訓練を年1回は実施することをお勧めします。</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 type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<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
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)>	
仕様書では、常時2名以上勤務があることとしていますが、部屋貸出のスムーズな実施、安全面の強化を考えて、各部屋入替時間帯には4名以上、夜間でも3名の人員を確保しています。また、毎月の抽選会の日は7名体制をとり、通常業務に支障をきたさないようにするとともに、抽選会時に利用者の声を伺う体制を整えています。	

②協定書等のおりに開館しているか？

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

※指定管理者の責に抛らない場合の休館に関しては評価対象とせず、協定書等のおりに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"/> 協定書等のおりに開館している <input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している <input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない
評価機関 記述	
<協定書等のおりに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)>	
現在の開館時間は、平日・土曜は午前9時～午後9時、日曜・祝日は午前9時～午後6時です。ここで、日曜・祝日は、横浜市地区センター条例に定められた閉館時刻(午後5時)より、指定管理者の提案により1時間延長しています。このほか、特別なイベント実施時は、この範囲外で使用したことがあります。 例:平成27年6月 なでしこジャパンサッカーパブリックビューイング開催時	

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 type="checkbox"/> 公表していない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <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)>	
受付への配備をしており、希望者が閲覧できます。横浜市のHPへの掲載があります。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
事業計画書・事業報告書が閲覧できることを、受付近くに掲示し利用者に周知しています。	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input checked="" 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)> 平成27年度の職員実施研修計画は作成しているが、実施テーマのみの記載です。研修対象、実施時期、研修内容の具体的な明記が求められます。 <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 平成26年度 職員研修実施実績等報告、ヒアリング <研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 個人情報保護・人権研修、安全研修、AED訓練、防災訓練、図書システム、業務マニュアルの確認など(対象は全職員)、高齢者向け体操指導(対象は一部職員)、管理者研修(館長、副館長) <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、AED訓練、体操指導では本部に専門的な部署があり、指導できる人材います。施設の運営ニーズにあった研修を実施しています。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 毎月の休館日に、業務連絡や施設運営に関する研修の場である「スタッフミーティング」を行い、全員参加を呼びかけている。(8月・2月を除く) 2. やむを得ず欠席した場合には、必ずミーティング記録を確認し、全員にミーティングや研修内容のシェアを行っている。 3. 「スタッフミーティング」への参加は、出勤扱いとして給与処理をしている。 4. 新しく採用されたスタッフについては、特別に施設利用に関する理解、団体利用受付事務処理研修など、別途特別に時間を設けて、日常業務がスムーズにできるように指導している。 5. 毎年「普通救命講習会」を開催し、受講料はセンター側の負担として行い、定期的な受講をスタッフに呼びかけている。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>職員研修は、スタッフミーティングとして、毎月の休館日に行い、参加しやすくしています。研修日は出勤日扱いとなります。 業務の関連テーマについて、社外研修を受講する機会も設けています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> スタッフミーティング議事録、参加した研修資料、ヒアリング</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>研修に参加できなかった人には、ミーティング記録と館長からの説明でフォローをしています。管理者や特定の人が出席した専門分野の研修について、翌月のスタッフミーティングで報告し、業務での対応を話合っています。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
受付業務マニュアル(団体利用の申し込みの仕方、一般用)を作成しています。これをもとに、新規の採用職員には、特に団体利用の受付方法について、丁寧に個別指導をしています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
【資質向上】 1. 常勤、非常勤を問わず、自主事業の企画をスタッフが積極的に行い、講座担当者として、企画・募集・講座運営を行うようにしている。 2. 「地区センターまつり」以外にも、クリスマスコンサート、ピースカフェ、復興支援イベントなど大きな行事について、3～4人のスタッフのチームが中心となり、企画～当日運営までを担うようにしている。 3. 「地域の絆づくり」を目的とした月1回の娯楽コーナーでの企画「おどろばサロン」は、スタッフが持ち回りで担当し、地域のリソースを活用したユニークな内容の催しを地域に向けて開催するようにしている。	スタッフ会議議事録、自主事業企画書の例、連絡帳 <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
【情報共有】 1. 休館日に「スタッフミーティング」を全スタッフ参加で行い、業務連絡・情報共有・研修の機会としている。欠席者は必ず記録を確認することとしている。 2. 日常的な申送り事項や把握事項については、「連絡帳」に記入し、出勤の際に全員が確認することとしている。	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 資質向上として、自主事業企画にスタッフ(常勤、非常勤)を問わず、担当させています。講座の企画書作成・参加者募集・講座実施を経験させることで、1)利用者ニーズの把握をする、2)運営の改善を図るなどの効果が得られています。 スタッフミーティングの議事録を作成し、欠席者への情報共有を図っています。日常の連絡日誌は、出勤の際、まず目を通して状況を確認しています。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
「YMCAソーシャルメディア利用ガイドライン」、「個人情報保護の研修テキスト」が定められており、研修時やOJTで活用しています。このほか、「横浜YMCAのプライバシーポリシー」を策定し、HPに掲載しています。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
館長が管理責任者であり、個人情報保護の徹底を指導しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
毎年4月のスタッフ・ミーティングに、個人情報保護研修・人権研修を実施しています。館長が講師となって、実務面の確認、ヒヤリハットの場面などについて討議をしています。	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
全職員に研修を受講してもらい、受講後に誓約書面を作成しています。4月の研修日にやむをえず欠席した職員に対しては、別の研修日を設定しています。	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
団体利用申込書、図書カードなどでは、必要な情報だけを使用しています。記載された内容の使用目的については、申込書に明示しています。	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
受付業務のマニュアル、個人情報保護の研修テキストにしたがって、個人情報は適正に取り扱われています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、現地確認 <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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> パソコンには個別のパスワードを使用し、個人情報保護を含む書面は、鍵のかかる書棚に保管しています。団体利用の登録、図書カード情報のバックアップは、取扱者が決められています。</p>	

(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><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 経理業務では、横浜YMCAの経理ルールに従って、施設の行う経理業務(出金・入金伝票を作成、必要に応じ稟議を起案、レジ日計作成、収入は定期的に銀行振込)と、本部・財務部の行う業務(月別正味財産損益表、月別収入一覧表の作成、必要な資金振込)の分担が決まっており、これを遵守して経理書類を作成しています。</p>	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 施設、本部それぞれで、役割分担が明確になっています。施設では、館長ほか2名の職員が経理業務を担当して、ダブル・チェック体制を取っています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、経理資料 <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 団体の経理に関するものとして募金等の受入を施設で行っていますが、これには勘定科目を分けて記載し、速やかに本部に送金しています。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。
 なお、法人等の本部等で管理されている場合でも、コピー等により必ず伝票を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 各種出金伝票・入金伝票、および、経理関係書類は、本部で項目毎に整理して保管されています。	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 通帳および銀行カードは、業務上の役割に合わせて、施設と本部で分担して保管しています。施設が保管する通帳・銀行カードは、金庫に保管しています。銀行用の印鑑は本部管理のため、施設には置いていません。	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

※ニーズ対応費として発生した支出内容に関し、品目、数量、金額を確認し、目的に沿った支出となっているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 平成26年度ニーズ対応費一覧表、ヒアリング <目的に沿わない支出がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 平成26年度に比較的大きなニーズ対応費として、1)親子ランド指導者派遣料、2)クリスマスに贈るコンサート(地域からコーラス隊募集・演奏家との共演)などがあります。利用者に好評な自主事業に支出をしています。	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 1階ロビーフロア、体育室個人利用の時間帯の照明を間引き照明にしている。 2. 内部資料等においては、裏紙再利用、ペーパーレス化、Nアップ印刷するなどの工夫をしている。 3. 特に体育室貸出備品の耐久性向上のために、利用者への呼びかけを実施している。 4. YMCA施設での不使用備品を再活用し、備品購入費削減につなげている。 5. 節水、節電、省エネ効果の館内告知を実施している。 6. 定期的な館内巡回により、不必要な電気・空調を切るようにし、また破損、修繕などの早期発見につなげている。 7. 施設保守管理業務担当会社の施設巡回員により、スタッフにできない小規模修繕も安価で対応するようにしている。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>職員が、外部清掃がない日に、清掃業務を一部代行して、外部委託費を削減しています。 午前中、2階の利用者が少ない時間帯は、2階照明を間引いています。利用者には適正な温度設定を呼び掛けています。</p>

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>年度初めのスタッフ・ミーティングで、事業計画書を説明して、運営方針、取組事項について情報共有をしています。併せて、今年度の自主事業の担当者をテーマ毎に発表して、主体的に動くことを促し、事業の活性化を図っています。年1回、更新時に面談を実施して、今年度の振り返り、次年度の希望をきいています。ここで1年間の働きぶりも評価しており、能力と意向を鑑みて、非正規社員から準正社員に転換した例もあります。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>現在、職員の研修計画では、テーマ名の列挙だけとなっています。1年単位が難しい場合、半年単位でも、研修対象、研修時期、研修内容(前回との差異もわかる様に)を公表していけば、研修準備やOJT、外部研修との結び付けもしやすくなります。</p>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 戸塚区地域振興課発行の「とつか歴史ろまん」の販売を2015年9月より受託し、受付窓口にて販売している。 2. 「ヨコハマ3R夢プラン」の啓発を目的として、ロビーに「ごみ箱」を設置している。環境への意識を高め、「どのように分別するか」を考える機会とするためにごみ箱を設置し、地域の方と一緒に取り組んでいる。 3. 「とつかエコライフ事業」と関連し、環境にやさしい取組みを推進している。特に電気使用量(体育室個人利用の際の間引き照明など)・紙の削減・エアコン設定温度について、利用者の方々への協力を呼びかけている。 4. 「地域の絆づくり」を目的に、月1回「おどりばサロン」を開催し、体験型の催しを通して、地域での顔の見える関係づくりとなる交流機会を設けている。 5. 戸塚区「子育て応援事業」と関連し、区より委嘱された子育て支援者による遊び場しゃべり場ほっとタイムを実施している。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング、現場確認</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>横浜市や戸塚区等の施策協力として次の取組があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「ヨコハマ3R夢プラン」の掲示と分別用のゴミ箱設置 ・「とつかエコライフ事業」に関連して館内の省エネ等の実施 ・戸塚区「子育て応援事業」と関連、子育て支援者による遊び場しゃべり場ほっとタイムを毎週開催 ・地域の絆づくりとして毎月1回、「おどりばサロン」を開催、気軽なコミュニケーションの場の提供
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 「健康まちづくり」を目的に、週に3回(火・木・土の朝)、センタースタッフによる「朝のストレッチ体操」を無料で開催している。 2. 夏休み期間中、踊場地区スポーツ推進委員と協力して、朝の「ラジオ体操」を開催している他、汲沢小学校「子ども水泳教室」も開催している。 3. 地域からの強い要望がある場合には、戸塚区の下承を得た上で、時間外にも地区センター施設を開放している。 実施例:「なでしこジャパンサッカーパブリックビューイング開催」2015年6月28日 午前4時40分開場 体育室にて開催 4. 地区センターとして「東日本大震災復興支援」に毎年取り組んでい。3月11日に近い土曜日に復興支援イベントを開催し、その前日には、近隣学校や地区センターを利用する小学生とともに復興支援のための街頭募金を踊場駅で実施している。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング、現場確認(体育館)、事業計画書、事業報告書、</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>地域住民の健康増進に力を入れており、「朝のストレッチ体操」、夏休みの「ラジオ体操」等を実施しています。防災に対する啓蒙と絆を深める活動として、「東日本復興支援イベント」を開催しています。また、地域の就労支援施設(共働舎、いぶきの風等)が作ったパン販売の場を提供する等の活動支援をしています。自主的なサークル活動の掲示コーナーを作り、PRの支援を行っています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>自主事業では、自前の講師が多数いる強味があります。同時に、地域にいる文化や健康、世代交流等に関する優れた人材・団体のなかで講師や協力者を発掘して、活動を深めていくことも期待します。当施設として、連携・交流をしている地域ケアプラザ、保育園等があります。サービス提供、施設運営などについて意見交換をしていけば、お互いに新たな発見や課題確認ができる効果があり、お勧めします。</p>

◆参考:評価に必要な資料・評価項目の根拠

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

評価項目	必要書類	根拠
I. 地域及び地域住民との連携		
(1) 地域及び地域住民との情報交換	地域での会合等の議事録、地域アンケート結果等	仕様書における運営改善の取組(地域住民の主体的な活動の支援)に関する項目
(2) 地区センター委員会等	委員会議事録等	仕様書における施設の運営に関する委員会の設置(地区センター委員会等)の項目
(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	-	-
II. 利用者サービスの向上		
(1) 利用者会議	利用者会議の議事録等	仕様書における利用者会議の開催の項目
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	利用者アンケート結果の公表媒体等	仕様書における運営改善の取組(地域や利用者ニーズ把握)の項目
(3) 意見・苦情の受付・対応	苦情解決の仕組みや対応策等の仕組みに関する書類等	仕様書における意見・要望への対応の項目
(4) 公正かつ公平な施設利用	規範・倫理規定等の資料、研修資料等	仕様書における公平性の確保、人権の尊重の項目及び基本協定書における人権の尊重の項目
(5) 自主事業	事業計画書、事業報告書等	特記仕様書における自主事業の項目
(6) 図書の出し入れ、購入及び管理	-	特記仕様書における図書コーナーの項目
(7) 広報・PR活動	チラシ、広報よこはま、HP、パンフレット、PR誌等	特記仕様書における施設情報の提供、施設のPRの項目
(8) 職員の接遇	-	-
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	-	-
(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	-	-
III. 施設・設備の維持管理		
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	点検等報告書等	基本協定書・仕様書・事業計画書における維持管理の項目
(2) 備品管理業務	備品台帳等	特記仕様書における備品管理業務の項目及び基本協定書における備品等の扱いの項目
(3) 施設衛生管理業務	研修資料等	基本協定書における廃棄物の対応の項目
(4) 利用者視点での維持管理	-	-
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	-	-
IV. 緊急時対応		
(1) 緊急時対応の仕組み整備	緊急時マニュアル等	仕様書における緊急時の対応等に関する項目
(2) 防犯業務	機械警備等の契約内容等がわかる資料、実施状況がわかる資料等	特記仕様書における保安警備業務の項目
(3) 事故防止業務	事故防止に関するマニュアル、研修等資料等	仕様書における危機管理意識に基づく健全かつ安全な業務執行の項目

(4) 事故対応業務	事故対応に関するマニュアル、研修等資料等	基本協定書における緊急時の対応についての項目
(5) 防災業務	指定管理者災害時対応マニュアル、消防計画届出書等	特記仕様書における災害等緊急時の対応の項目
(6) 緊急時対応全般（その他）	-	-
V. 組織運営及び体制		
(1) 業務の体制	事業計画書、業務日誌等	特記仕様書における開館時間の項目及び仕様書における職員の雇用等に関すること及び事業計画書等の作成・公表の項目
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	研修計画、窓口等の対応手順マニュアル等	特記仕様書における職員の雇用・配置体制に関する留意事項の項目
(3) 個人情報保護・守秘義務	個人情報に関する研修資料等	仕様書における個人情報保護に関する項目
(4) 経理業務	事業計画書、収支決算書等	-
(5) 組織運営及び体制全般（その他）	-	-
VI. その他		

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

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

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