

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市磯子センター
地区センター・老人福祉センター合築施設
評価シート

評価機関名：横浜市立大学CSRセンター

平成29年11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) センター委員会等	5
(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	6
II. 利用者サービスの向上	7
(1) 利用者会議	7
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	8
(3) 意見・苦情の受付・対応	10
(4) 公正かつ公平な施設利用	13
(5) 自主事業	15
(6) 図書の貸出し、購入及び管理	16
(7) 健康の増進、各種相談	16
(8) 広報・PR活動	17
(9) 職員の接遇	18
(10) 利用者サービスに関する分析・対応	18
(11) 利用者サービスの向上全般(その他)	19
III. 施設・設備の維持管理	20
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	20
(2) 備品管理業務	21
(3) 施設衛生管理業務	22
(4) 利用者視点での維持管理	23
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	23
IV. 緊急時対応	24
(1) 緊急時対応の仕組み整備	24
(2) 防犯業務	24
(3) 事故防止業務	26
(4) 事故対応業務	27
(5) 防災業務	28
(6) 緊急時対応全般(その他)	28
V. 組織運営及び体制	29
(1) 業務の体制	29
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	30
(3) 個人情報保護・守秘義務	33
(4) 経理業務	35
(5) 運営目標	38
(6) 組織運営及び体制全般(その他)	40
VI. その他	41

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センター事業の周知については、区役所や区民活動支援センターの広報媒体を用いて、徹底を図っています。月例の『センターニュース』を発行し、地域掲示板への掲示や駅での配布をお願いします。</p> <p>②地域との連携では、地元町内会や子ども会の行事、高齢者障害者ふれあい運動会等に優先的に場所を提供し、実施にあたって協力も行います。</p> <p>③関係機関との連携では、区主催の「区民まつり」に協力するほか、隣接する磯子地域ケアプラザ、磯子区社会福祉協議会と共同して「ふれあいフェスティバル」を開催したり、防災訓練を実施し、協力関係を構築しています。</p> <p>④区老人クラブ連合会や子育て支援、こども育成組織「いそっこ」「ぴよぴよ」とは共同事業を実施したり、場所の提供等活動への協力も行います。</p> <p>⑤館の近隣にとどまらず、区民利用施設協会傘下の4施設で協働して区民を対象に「船上夜景ツアー」や「落語会」などの事業を実施しています。</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 ・H26.6～10開催のシニア大学に会場提供をしている点。 (2)センター委員会等 ・委員会メンバーが連合会会長、老人クラブ会長、民生委員、町内会長、児童委員協議会会長、小学校長と地域の実情についての識見に富んだ方々なので、地区センター・老人福祉センターの運営について積極的な意見をいただいている点。 ・体育館の団体利用枠60%への変更をH29.6.1に申請し、磯子区長よりH29.9.1以降を実効日として了承された点。 ・軽食自販機の導入について利用者の利便性や交流に寄与するものとしてセンター委員会で賛同され、H28年度に設置した点。 (3)地域及び住民との連携全般 ・転倒した高齢者・心臓急患者の救急車手配、認知症の徘徊者をケアプラザへ繋ぐ、認知症の「もと元気老人」の寄添いなど当センターが地域の拠り所となっている点。</p>
II ・利用者サービスの向上	<p>①運営委員会(年2回)、利用者会議(年3回)や利用者アンケートの要望事項は、改善できることはすみやかに実施しています。</p> <p>②利用者の声を聞くため、受付に「ごしつもん箱」を設置し、要望や意見に対しては「磯子センターニュース」で回答・公表しています。また、随時「館長相談」を健康相談室等で行っており、利用者が気軽に相談できる体制を設けています。さらに「苦情解決のための第三者委員制度」も有しています。</p> <p>③これまで利用者の要望に応じて、和室の洋室化や音楽室の防音化、体育館の冷暖房設備の設置などを行っており、音楽や体操に必要な備品の購入等も随時行っています。</p> <p>④施設の案内や自主事業のPRは、区広報、ホームページ、磯子センターニュースなど様々な方法により行っています。</p> <p>⑤施設の利用申込みは、来館、電話のほかFAXやメールによる方法でも受け付け、利便化しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(3)意見・苦情の受付・対応 ・利用者の声の受付窓口として「ご意見・ご質問箱」の他、館長相談による利用者が相談できる体制を設けている点。 (4)公正かつ公平な施設利用 ・予約受付は来館以外にも電話、FAX、メールで受け付け、利用許可申請書をホームページからダウンロードできるなど利用者の便を配慮している点。 (5)自主事業 ・年1回の「ふれあいフェスティバル」や定例の「ロビーコンサート」など合築施設ならではの相乗効果を意識した事業が開催されている点。 (8)広報・PR ・新聞社に開催記事の掲載依頼をおこない、記事掲載が実現した点。 【参考意見】・利用者アンケートやご意見箱、利用者会議等に寄せられた意見や要望等について、内容と対応結果を一覧にまとめ、利用者の注意を引くよう館内掲示するとよい。・チラシやポスターは動線とゾーニングを考慮して掲示することが望まれる。</p>
III ・施設・設備の維持管理	<p>①設備や器材の点検は、委託業者のほか職員が随時館内を巡回して確認し、異常を発見した場合、すみやかに修繕依頼又は使用禁止等の措置をしています。この際、必ず業務日誌に記入して引継ぎ、他の職員も共通理解できるようにしています。</p> <p>②清掃業務は、清掃業者とは別に、職員が巡回時や業務の合間に随時清掃し、施設内の汚れやゴミを取り除き、いつもクリーンな施設にしています。なお、利用者の要望に応じて、プレイルームに空気清浄機、トイレにエアーフレッシュナーなども設置しています。</p> <p>③施設内外の植栽は、日々スタッフや近隣のボランティアの協力を得て小まめに行っています。</p> <p>④築42年を経過していますが、早目はやめの修繕、利用者の要望や利便性を考慮した工事(「駐車場の再塗装」「音楽室の防音化」「駐輪場の改修」「和室の洋室化」「体育館の冷暖房」)などにより、老朽化を感じさせない施設レベルを維持しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)協定書に基づく業務の執行 ・保守業者による浴室天井の黴落しが、5月、11月と年間2回実施され、衛生措置を実施している点。・保管倉庫で資料類や物品が整然と保管され整理整頓が行き届いている点。 (2)備品管理業務 ・工作室の電気炉の側に高熱注意の掲示をして火傷予防をしている点。・プレイルーム室内の鋼鉄ブレースにクッションを巻いてこどもの安全を図っている点。 (3)施設衛生管理業務 ・1階ロビーに廃棄物の分類見本が掲示されており、利用者が廃棄物の分別の際に参考にできる点。・「市役所ごみゼロルート回収50音別(あ～わ)分類品目一覧表(1～23頁)及び別表」を編集し、スタッフがゴミを捨てる際のガイドとして利用している点。 (4)利用者視点での維持管理 ・大広間の式台と畳敷きの間の段差解消のためスロープを手造りで取付け、躓きによる転倒防止を工夫している点。</p>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 緊急時対応	<p>①緊急時対応マニュアルは、誰でもすぐ分かる場所に掲示し、また、緊急時に備えて次のような物品も準備しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・AED、レスキューシート、ブランケット、バスローブ、冷却シート、医薬品、飲料水 ほか <p>②高齢者の利用が多く浴場もあるため、浴室、大広間、トイレ等に緊急ブザーが設置されており、ブザーが鳴った時は、すぐに対応できる体制を整えています。</p> <p>③事故防止のため、本館内及び体育館に防犯カメラを設置し、常に利用者の動向に注意しています。</p> <p>④職員は、毎年、AED講習、震災対応消防訓練、感染症対応研修に参加して、緊急時対応の確認とスキルアップを図っています。</p> <p>⑤当館は、「特別避難場所」「帰宅困難者一時滞在施設」「津波避難施設」「災害ボランティアセンター」に指定されているため、これに応じた訓練や備蓄品の点検も行っています。</p>	<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"> ・事故防止のため、監視カメラ7台を設置して、常に利用者の動向に注意している点。 <p>(3)事故防止業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎年、AED講習、感染症(ノロウイルス等)対応研修、消防訓練、震災訓練を実施して、緊急時対応の確認とスキルアップを図っている点。 <p>(5)防災業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消防計画に基づく消防訓練・震災避難訓練は磯子消防署の指導の下、近隣の磯子地域ケアプラザ、区民利用施設協会等とも連携し、利用者のいる開館時に実施して、実践的な訓練になっている点。
V 組織運営及び体制	<p>①当館は地区センターと老人福祉センターの合築施設で28名(常勤職員4名、スタッフ職員24名)の職員を抱えています。勤務は交替制で、スタッフ交代時に15分の引き継ぎ時間を設け情報共有を徹底しています。その他「業務日誌(毎日)」「朝礼、連絡事項(毎週1回)」「意見交換会(センター研修時に開催)」などにより情報の共有化を図っています。</p> <p>②協会が実施する業務研修、個人情報保護研修は、職員全員が出席しています。また、個人情報保護に関する手引きは採用時に全職員に配布しています。</p> <p>④当館では、新採用職員に対して採用前に1週間実務研修を行い業務知識の早期習得と職場環境への適合に努めています。</p>	<p>【評価できると感じられる項目】</p> <p>(2)職員の資質向上・情報共有化の為の取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修は地区センター主催は休館日に、区民施設利用協会主催は開館時2日に分けて実施し、職員全員が参加できるように配慮している点。 ・看護学科学生の看護実習、中学生の職業体験など多数受け入れ、教育に協力すると共に、職員の活性化、スキルアップにもつながっている点。 <p>(4)経理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成30年度予算より施設が自主的に予算を策定するよう変更し、施設の自由裁量度を高めるよう配慮している点(人件費・租税公課等の協会決裁項目は除く)。 <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報PC内のファイルにもパスワード設定をするのが良い。 ・通帳と銀行印を別に管理して内部統制機能を高めるとよい。
VI その他	<p>①災害時の避難施設として、毎年、近隣の施設と合同で避難訓練を実施し協力体制を構築しています。</p> <p>②区役所に近接していることから、区役所や老人クラブなどの事業やイベントの開催場所として多く活用されており、センターとしても様々な協力を行っています。</p> <p>③地域の方のくつろぎの場として、ロビーコンサート、サロンコンサート(平成28年度は計11回 700人超参加)を開催しています。また、毎月「ロビー de Café」で多くの方が交流し、障害者地域作業所のケーキ販売とも相まって大変喜ばれています。</p> <p>④地域の中高大学生の要望に応じて空き室を学習室として開放しており、多くの学生に利用されています。</p> <p>⑤省エネのために、次の様な取り組みを行っています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・廊下・階段に人感センサー付きの照明器具設置 ・室内温度・湿度が分かるよう各部屋に温度・湿度計設置 ・照明のLED化・トイレ蛇口への節水コマ設置 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区役所との距離が至近であることから、区と一体となって事業運営を実施している点。 ・男性用洋式トイレ10基の内6基、女性用10基の全てにウォッシュレットを装備した点。 ・磯子センター事業としてセラピードッグ3頭によるロビーでの触れ合いを平成28年度より実施し、利用者に好評を得ている点。 ・ゴーヤ収穫祭(H29.9.9)に70名が参加している点。 <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自主事業の数や種類は多いが、アンケートは一部の事業でしか取っておらず、利用者のニーズによらず自主事業担当の着想による事業立ち上げの例も見られた。また、「区民教養講座」と「趣味の講座」の参加者層がともに同じ高齢者層になってきていることから、本来持つ複合館の特徴を生かし切れていないため、今後は地区センター未利用者でも気軽に足を向けられるよう潜在ニーズ調査の分析結果を踏まえた事業展開が期待される。

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？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①区役所や区民活動支援センターの広報に掲示し、事業講座行事の地域への周知を図っています。月1回作製する「センターニュース」を地元連合町内会に出席配布し、また、近隣連合町内会には配布して掲示していただくほか、JR磯子駅にも配架を依頼しています。</p> <p>②地元町内会や子ども会行事、高齢者障害者事業に優先的に場所を提供するとともに、実施に当たっては積極的に協力しています。</p> <p>③磯子地域ケアプラザや区社会福祉協議会と共催する「ふれあいフェスティバル」や区の「区民まつり」への参加を通じて近隣施設との連携・協働、センター施設や活動の周知に努めています。</p> <p>④防災訓練を共同実施して、ケアプラザ、区社協職員との連携を図っています。</p> <p>⑤区民利用施設協会傘下の4施設で共同して「船上夜景ツアー」や「落語鑑賞会」などの事業を開催しており、他館情報も専用ラックに配架、区民へ情報提供しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「地区センターニュース10月号(H29.9.2)」及び現物確認</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>・毎月連合町内会へ出席してセンターニュースを町内会に配布している点。・当施設の費用で掲示板を設置し、毎月のニュースや案内を掲示している点。・磯子区高齢者障がい者ふれあい運動会(H29.4.23、区社協、地区連合町内会、浜西町内会主催)、区役所主催区民祭り(H29.10.1)、浜西町内会子供会秋祭り(H29.11.19)、氷取沢高校のダンス発表(H29.10.1)等に会場提供し支援している点。</p>

②老人クラブ活動を支援しているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・施設の利用等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①横浜市老人クラブ連合会主催の「横浜シニア大学」の会場に指定されていて、会場の優先利用、会場設営、受講者募集、申し込み受付なども協力しています。</p> <p>②区老人クラブ連合会が実施する「ダンス大会」「体操教室」「太極拳」の会場として、優先利用を認めています。また、これらの講座の募集チラシを館内に掲示し、集客にも協力しています。</p> <p>③区老人クラブ連合会との協働事業として、地区老人会の演芸大会を開催しています。</p> <p>④区老人クラブ連合会の事務室が同一建物内にあるため、消防訓練も一緒に行っています。また、区老人クラブを訪れる方の駐車場の利用にも協力しています。</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>「平成29年度かがやき横浜シニア大学の会場提供依頼書(H28.12.15健康福祉局高齢健康福祉課)」</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・H29.6～10月開催のシニア大学に会場提供をしている点。 ・磯子区演芸大会(H29.3.31)、岡村支部演芸大会(H29.12.5)等と老人クラブ主催の行事に会場提供をしている点。 ・防災訓練に当り、同一建物の老人クラブ勤務者を加えた訓練を実施している点(H29.11.22)。

(2) 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>・委員会は年2回開かれ、委員会の新規加入メンバーに、会議の席上、磯子地区センターの多方面の活動に対して評価をいただいた点。・委員会メンバーが連合会会長、老人クラブ会長、民生委員、町内会長、児童委員協議会会長、小学校長と地域の実情についての識見に富んだ方々なので、地区センター・老人福祉センターの運営について積極的な意見をいただいている点。</p>	

②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？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「第29年度第1回横浜市磯子地区センター委員会会議録(H29.5.26)」 <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・軽食自販機の導入について利用者の利便性や交流に寄与するものとして賛同をいただいた点。 ・屏風ヶ浦の連合町内会にも磯子地区センター、老人福祉センターのニュースを配布してほしいという要望を課題にした点。 ・体育館の利用率は団体、個人各50%で決められていたが、利用の実態から団体率60%への変更を課題にした点。</p>	

③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？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「第29年度第1回横浜市磯子地区センター委員会会議録(H29.5.26)」 <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・軽食自販機の導入について、H28年度に設置した点。 ・屏風ヶ浦連合町内会への磯子地区センターニュース配布を実施した点。 ・体育館の団体利用率60%への変更をH29年6月1日に申請し、磯子区長よりH29年9月1日以降を実効日として了承された点。</p>	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・近くで転倒した高齢者や心臓急患者の救急車手配、認知症の徘徊者をケアプラザや帰宅へつなぐ、地域ケアプラザでのクレーマーの対応、認知症の「もと元気老人」の寄添いなど当センターが地域の拠り所となっている点。 ・神奈川県立衛生看護専門学校、イムス横浜国際看護専門学校、横浜未来看護校の老年看護実地実習生を28年4月より29年2月にかけて36名受け入れた点。・汐見台中学、森中学の職場体験を10名受け入れた点。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)> ・H28年11月館長が滝頭ケアプラザのケース会議で認知症についての近況解説、平成29年度第1回磯子センター研修会で磯子地域ケアプラザ主任ケアマネージャーによる認知症講座を当センターでH29年5月22日開催、磯子区地域ケア会議の障がい者・高齢者支援会議への館長の出席予定など認知症対策の機運が高まっているので、地区センター・老人福祉センターとしての認知症対応策を集約される機会と考えられる。</p>

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議

①利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者に理解してもらうため、利用者会議を開催しているか？

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・利用者会議を年3回開催している点(H29年度は6月23日、8月30日、12月27日(予定)の3回開催)。	

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「利用者会議議事録(H29.6.23、H29.8.30)」	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「利用者会議議事録(H29.6.23、H29.8.30)」 <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)>	

(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)> 年1回実施(H29.2.1～2.28実施)。配布枚数300枚、回収枚数119枚、回収率40%。 <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)>	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「平成28年度磯子センターの利用に関するアンケート集計表」、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)>	

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)> 資料「平成28年度磯子センターの利用に関するアンケート集計表」、ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・平成29年2月に実施したアンケートにおける「定期的に利用する団体に利便を図ってほしい」という意見に対応し、平成29年9月より団体利用の規約を変更し団体利用枠を増枠(日曜日午前中2枠および平日2/3枠)した点。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にと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 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"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「利用者会議議事録(H29.6.23)」「センター委員会議事録(H29.5.26)」、館内掲示 <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・館内掲示の他、利用者会議、センター委員会にて結果を公表している点。 ・利用者アンケートの集計結果・自由意見をカラーグラフを用いた資料にまとめている点。</p>	

(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 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)></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>・ご意見ダイヤルのポスターはA3サイズとA4サイズでラミネート化され館内2箇所(入り口と受付カウンター後部)に掲示されている点。</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)> 「ご意見・ご質問箱」と記入用紙、筆記具が入り口に設置されている。ホームページにリンクが張られたメールアドレスより投稿できる。</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>・「ご意見・ご質問箱」と筆記具・記入用紙が設置され記入スペースが確保されている他、館長相談による利用者が相談できる体制を設けている点。</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)> 資料「提案・苦情トラブル等報告書」</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>	

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)> 受付カウンターの後部に苦情解決の仕組みに関するA3サイズのラミネート化された掲示物を掲示。</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>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

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

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「平成29年度末調整用修繕費・備品購入費予定」「業務引継日誌(H29.9.3)」、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)>	
・冷水機が故障したという苦情(H29.9.3)に対し10月に冷水機1台の修理および2台の点検を実施した点。	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「磯子センターニュース(H29.11.1)」「平成28年度苦情対応状況報告」、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)>	
・毎月発行する広報誌「磯子センターニュース」にご意見箱に寄せられた要望・意見に対する回答を掲載し、その広報誌をホームページや館内掲示(A3サイズに拡大)、館外掲示板にて公表している点。	

(4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①施設の正面入口に施設案内の大きな掲示板や部屋別案内板(毎日更新)を設置しています。また、事務室受付やラックに利用案内を配置したり、ホームページにも掲出しています。なお、個別の施設の利用については、それぞれの利用ルールを掲載した案内を別途作成しています。</p> <p>②自主事業の講座等については、広報よこはま磯子版、ホームページ、内外掲示板へ掲出し、センターニュースを近隣町内会を通じて掲示板に掲出しています。</p> <p>③「ふれあいフェスティバル」については、同時開催する施設間でチラシの配布を行ったり、新聞折込チラシによる周知も行っています。</p> <p>④区役所が主催する、「いっそっぴゴールデンウィーク」やいそご区民活動支援センターが主催する「パネル展」へも積極的に参加し施設のPRに努めています。</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>掲示物「利用案内」「休館日のご案内」、案内チラシ、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> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページ・利用案内の配置のほか、個別施設の案内を別途掲示している点。 ・自主事業の講座については広報よこはま磯子版、ホームページ、広報誌「磯子センターニュース」、館内外の掲示板等でPRしている点。 ・隣接する磯子地域ケアプラザと共同開催する「ふれあいフェスティバル」のチラシについて、相互の施設での配布や新聞折込みチラシによりPRしている点。

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> <ul style="list-style-type: none"> ・入り口付近のラックに、多色刷りの利用案内が配置されている点。 	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

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

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「利用案内」、ホームページ、ヒアリング</p> <p><行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用案内およびホームページに抽選方法(抽選日、抽選時間)が明記されている点。 ・予約受付は来館以外にも電話、FAX、メールで受け付け、利用許可申請書をホームページからダウンロードできるなど利用者の便を配慮している点。 	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「障がい者の人権問題(H28.11.9、11.17)」研修記録・パワーポイント資料、ヒアリング</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・勤務時間に実施するので、職員、スタッフの半数は受けられないことを考慮して、同じ内容の研修を2回行うことで、職員、スタッフともに全員が受講している点。 	

(5) 自主事業

①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<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「H29年度第1回利用者会議(H29.6.23)「平成28年度自主事業報告書」 <年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・一般向け「区民教養講座」34事業、139回、2867人、高齢者向け「趣味の教室」40事業、開催140回、3583人、低年齢層向け「ワンパクホリデー」12事業、3回、453人(いずれも平成28年度実績)と様々な事業を展開し利用者を集めている点。・年1回の「ふれあいフェスティバル」や定例の「ロビーコンサート」など合築施設ならではの相乗効果を意識した事業が開催されている点。	

②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<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)> (平成29年度) ・館長会で情報提供された趣味の講座「セラバンド体操」を追加実施。 ・募集人数を下回ったため、ワンパクホリデー「クリスマスツリー飾り付け」を中止、「ベビーマッサージ」の開催回数減。 (※なお、平成28年度は計画通り実施) <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・平成28年度は区民教養講座、趣味の講座で当初の計画事業数それぞれ30事業、24事業に対し、33事業、40事業と実施事業数が増加した点。	

(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 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 checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング</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>・近隣に磯子図書館があるため、図書コーナーはないが、ロビーに館内閲覧可能な『芸術新潮』、『きょうの料理』、『きょうの健康』各誌と、新聞3紙を購読提供し、利用者への便宜を図っている点。</p>	

(7) 健康の増進、各種相談

① 健康の増進、生きがいづくりにつながる取組(趣味の教室等)を、ニーズと施策を踏まえて行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><どのようなニーズ・施策を踏まえて、何の取組を行っているのかを記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①高齢者にも人気の高い「パソコン教室」は入門編からステップアップ講座まで多様な内容で開催され、多くのかつ熱心な参加を得ています。</p> <p>②対象を高齢者に限定して「ヨガラジオ体操」「セラバンド体操」「社交ダンスパーティー」「健康パンづくり」などの講座を開催し、健康づくりを推進するとともに、成人を対象とする「スポーツ吹矢」講座の実施、月2回看護師による「健康相談」を実施し、日常的な健康管理の手助けも行っています。</p> <p>③脳の老化防止のため数年前に開催した女性限定の「健康麻雀教室」はサークル化され、現在8サークルが活動しています。また、「バックギャモン」など新たな講座の開催にも取り組んでいます。</p> <p>④館外で開催する「歴史散策 古都鎌倉」や「自然を楽しむ 散歩」は毎年多くの参加希望者があり、盛況のうちに開催されています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「老人福祉センター所長会平成28年度3月議事録(3月16日)」「職員回覧記録」、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・サークル補助的な意味での自主事業を実施することで、受講者同士のつながりが生まれている点。</p> <p>・「そば打ち」や「パン作り」などを講座を通じ、料理室の稼働率向上を実現している点。</p> <p>・「ボイストレーニング」や「フルーツカットティング」などのニーズに即した新規事業を開催している点。</p>

②生活相談や健康相談など各種相談に取り組んでいるか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①健康相談は経験豊富な看護師の協力のもと、毎月2回定例的に開催しており、定期的な健康管理や様々な相談に応じています。看護師はロビーでの気軽な会話を通じた健康管理にも対応しています。</p> <p>②種々の相談については、一義的には館長が応じることで館内に掲示しており、さらに専門相談については各実施機関を紹介しています。</p> <p>③相談にあたっては、相談専用室を設けたりスクリーンで囲ったりして、プライバシーの十分な確保に努めています。</p> <p>④管理栄養士の協力を得て、食事に注目した「栄養相談会」を年2回実施し、試食等を交えて和やかな雰囲気で開催されています。</p> <p>⑤受付窓口の職員は気軽な会話に応じていますが、高齢者はこれらの会話を楽しみにしており、さらに会話を通じて悩みや相談事を吐露したりもしています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「平成28年度健康相談受付名簿」、ヒアリング、現場確認(受付協掲示板、健康相談室)</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・看護師による健康相談が年間87件あった点。 ・ロビーで管理栄養士による栄養相談会を年2回実施し、120人ほどの参加者を集めている点。 ・館長相談の案内掲示を出し、利用者が気軽に相談できる環境をつくっている点。

(8) 広報・PR活動

①広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①自主事業の案内は、毎月「磯子センターニュース」「広報よこはま磯子区版」「ホームページ」、磯子センター施設内外の掲示板などに掲出または配架をしています。なお、「磯子センターニュース」は、磯子駅、区役所、その他区内の施設への配架もお願いをしています。</p> <p>②自主事業のうち、力点を置く講座等はいそご活動支援センターが発行する「いそつな」に掲出していただいています。</p> <p>③磯子地区連町会に定例的に出席し、自主事業の説明を行うとともに、「磯子センターニュース」の自治会町内会掲示板への掲出をお願いしています。</p> <p>④施設入口に利用案内の大きな掲示を設置したり、施設のロビーや受付に利用案内やセンターニュースを常備し、利用者の便に供しています。</p> <p>⑤区役所で開催するパネル展への参加やふれあいフェスティバルでの新聞折込ちらしなど様々な機会や手段により、施設や事業のPRを積極的に行っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「磯子センターニュース(平成29年11月号)」「いそつな(平成29年6月号)」、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「磯子センターニュース」は貼り出し枚数が町内会(2)288、磯子地域振興課30、活動支援センター40、磯子駅50、館内掲示等150、合計558枚ある点。 ・「ふれあいフェスティバル」(H29.10.21, 22)の3施設新聞折込みチラシを11200枚、小学校に1360枚、各施設に813枚配布した点。 ・新聞社2社に開催記事の掲載依頼をおこない、うち1社への記事掲載が実現した点。

(9) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①毎年、区民利用施設協会が主催して行う「接遇研修」に、職員全員が出席しています。</p> <p>②職員は、全員ユニフォーム、名札を着用し、利用者から職員であることがすぐ分かるようにしています。</p> <p>③随時行う磯子センター独自研修の中で、必ず意見交換の場を設けて業務実施方法の統一や改善事項について話し合いを行い、利用者サービスの向上を図っています。</p> <p>④新採用のスタッフには、業務マニュアルを配布し、採用前に1週間程度の実務研修を行っています。</p> <p>⑤職員の男・女更衣室に「明るい笑顔と親切な対応」と当館のモットーを掲示し、常にお客様対応の意識とサービス向上精神を忘れないようにしています。</p> <p>⑥日々の業務変更などの連絡事項や注意事項は、齟齬が生じないよう、口頭伝達のほか、文書(業務引継ぎ日誌、打合せ連絡事項)により周知徹底を図っています。</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>・「接遇研修”クレーム対応”(H29.6.19、6.29)」の後、センター研修会(休館日H29.8.28)でお客様対応のテーマで30分意見交換会を実施して、対応方法の改善等話し合い、サービス向上に役立たせている点。</p>

(10) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>①平成28年度(利用者数:316,866人、稼働率:51.2%)を3年前の平成25年度(利用者数:299,690人、稼働率:47.2%)と比較すると、3年間で利用者数で約17,000人、稼働率で4ポイントといずれも順調に伸びています。今後もさらに稼働率向上を目指した取り組みを進めてまいります。</p> <p>②利用者アンケートの結果は、センター委員会・利用者会議で報告し、また、ロビーに結果報告を掲示しています。</p> <p>③利用者からの要望に基づき、これまで音楽室(防音工事)、和室(洋室化、名称を小会議室に変更)、体育館の冷暖房化などの改修を行い、いずれも利用者数や満足度の向上に繋げることができました。</p> <p>④利用者からの声(しつもん箱設置)には、すみやかに対応し、その結果は磯子センターニュースにより公開しています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・平成28年度は前年比で利用者数5,362人(1.7%)増加、利用料金収入は6%増加、稼働率1ポイント上昇を実現した点。・時間帯別稼働率は、午前・午後・夜間、すべての時間帯で上昇し、部屋別稼働率は、茶室、工作室、料理室を除く全部屋で上昇した点(特に音楽室は昨年度比5.9ポイント、練習室5.7ポイント等の顕著な上昇がみられる)。・中2階のスペースを学習スペースとして有効活用している点。</p>

(11) 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)>

・風除室の傘立て、浴室脱衣所のロッカーなど鍵を使用する場所は、高齢者対応の観点から事務所で鍵を預かり管理をしており、利用者の安心感を高めている点。・美観と衛生上の観点から各会議室、浴室、料理室など室内の掲示や注意書きはラミネート化されている点。

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

・利用者アンケートは普段気づかない利用者ニーズがわかり、運営改善の機会であるので目的意識を持ち実施することが望まれる。・利用者アンケートやご意見箱、利用者会議等に寄せられた意見や要望等について、内容と対応結果を一覧にまとめ、利用者の注意を引くよう掲示するとよい。・チラシやポスターは全て掲示するのではなく、利用者の動線と掲示物のゾーニングを考えて整理した上で掲示することが望まれる。

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)>	

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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・保守業者による浴室天井のカビおとしが、5月、11月と年間2回実施され、公衆浴場法第3条の浴室の衛生措置を実施している点。 ・保管倉庫や物置について1階2か所、3階1か所、4階1か所を点検したが、資料類や物品が整然と保管され整理整頓が行き届いている点。 	

(2) 備品管理業務

①指定管理者所有の備品と区別した、センター(市所有)の備品台帳があるか？

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

②センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p><揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・マスターン機(競技用表示機)2台、ワイヤレスアンプ1台、テレビ1台、監視カメラ1台を検証。いずれも管理台帳と一致する評価シールを貼付して管理している点。</p>	

③利用者が直接使うセンターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

※施設の利用状況により確認できない備品を除き、現物を確認する。
※すでに対応済みの場合は、「安全性に関わる損傷等がない」と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・工作室の電気炉のそばに高熱注意の掲示をして、火傷予防をしている点。 ・プレイルーム室内の鋼鉄プレースにクッションを巻いて、こどもの接触時の安全を図っている点。 ・プレイルーム室内と娯楽室内のロッカーを天井からのサポート器具で支えることで転倒の予防している点。 ・備付け車椅子1台について、タイヤ、ブレーキ、車輪、座面等の安全性を確認した。</p>	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

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

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・1階ロビーに廃棄物の分類見本が掲示されており、利用者が廃棄物の分別の際に参考にできる点。 ・「市役所ごみゼロルート回収50音別(あ～わ)分類品目一覧表(1～23頁)及び別表」を編集し、スタッフがゴミを捨てる際のガイドとして利用している点。	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①清掃業務は、日常清掃・定期清掃ともに場所・時期・回数を委託契約の中で明確にしています。日常清掃は、職員が日々清掃終了時に確認し、定期清掃(休館日に実施)は、職員が出勤、立会い管理をしています。</p> <p>②使用した部屋は、利用者の清掃を経た後、職員が点検し、プレイルームは職員が清掃しています。スタッフは日々の清掃とは別に業務の合間に各部屋を随時清掃しています。</p> <p>③利用頻度の多いトイレには、エアーフレッシュナー等を設置し、清潔感を保っています。</p> <p>④植栽は、庭木管理の得意なスタッフ等の協力を得て実施しています。館外では大輪のバラや朝顔、ゴーヤによるグリーンカーテンを作り(後日収穫祭実施)、館内には利用者から寄贈される季節の生花が常に飾られていて、利用者から好評を得ています。</p> <p>⑤プレイルームには利用者から希望のあった空気清浄機を設置しました。</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</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・館内8か所の部屋に強力送風機を設置し空調効果を増長。特に冷房期は効果が大きく快適さとコスト削減に寄与している点。 ・大広間の式台と畳敷きの間の段差解消のためスロープを手造りで取付け、躓きによる転倒防止を工夫している点。 ・駐車場の区画線引きが明瞭で、車止めをゼブラ塗装したことによって車両駐車 of 安全管理を図っている点。 ・各フロア避難扉の下部に「足元注意」を掲示し、躓き防止への配慮をしている点。

(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>・調理室では、カビが付着しやすい木製調理具や三角コーナー、スポンジなどが清潔な状態を保ち、殺虫剤は冷蔵庫裏に散布され、食器棚は納める食器の名称を表示し、重量物を下段に置くなどの工夫が見られる点。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・塔屋上の擁壁を4点で支えている十字型のH鋼に深い錆が進行し、少なくとも2か所は崩落して穴があいている。建物の基本部分であること、改修工事中不測の事故があった場合施設側による現状回復は費用面で困難と考えられることから、横浜市での対応をお願いしたい。</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)>	
・緊急時対応マニュアルとして、震災・火災・体調不良者対応が整備されているが、更に老人福祉ホーム関係で「浴室における緊急時対応マニュアル(H29.4.1)」も整備されている点。	

(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 checked="" type="checkbox"/> その他(具体的に: 監視カメラ7台装着)	
<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)>	
・異常警報発報時にセコム・警察が出動し、適切な処置が取れた点。 (H29.4.24(月)磯子センター休館日。18:00に社会福祉協議会職員が全員退出と理解して施錠退出したところ、社協利用者が1人残留していたため、警報が発報しセコム警備員及び警察官が出動することとなった。機械警備が正常に作動したことを確認した。)	

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><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(事務室のキーボックス)、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)></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>・キーボックスの鍵の日常点検は受付スタッフがを行い、そのマスターキーは所定の場所に保管。合鍵は別の場所に保管されている点。</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><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)></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>・会議室利用受付表、部屋別利用報告書(安全上のチェック項目記載)にスタッフが点検結果を記載する。その他職員が午前、午後のタイミングで館内・館外(駐車場の状況含む)を一日2回巡回点検して施設・設備の安全性やサービス内容を点検している点。</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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・会議室受付表、部屋別利用報告書に点検結果を記録している点。 ・プレイルームなどで画鋲を使わない、けが防止のため、角ばった箇所には防護処置、細長いロッカー或いは大広間での棚の転倒防止など細かい安全配慮がなされている点。 	

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)>	
センター研修会(H29.8.28、16:00～17:00)、テーマ:ノロウイルス理解と対応、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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・センター研修会は休館日に行い、全員出席のもと実施している点。 ・休館日に行われた研修会の後、懇親会が行われており、日常のコミュニケーション向上に資すると考えられる点。 	

(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 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	
<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 <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)> ・AED操作研修(H28.5.12,18、H29.5.11,17)、対象者:新規採用者 <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)> ・区民利用施設協会が行う研修会は、研修日を複数設定することで、勤務の都合で出席でき、対象者全員出席できる点。	

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 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 type="checkbox"/> 体制を確保していない
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(事務室に連絡体制掲示)、ヒアリング <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)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・連絡網は事務室に掲示するとともに、職員&スタッフ連絡網が全員に配布されている点。	

(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>・「特別避難場所」「帰宅困難者一時避難滞在施設」「津波避難施設」「災害ボランティアセンター」に指定されているので、それぞれ対応マニュアルが作成されており、水、食料、毛布等備蓄されている点。</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><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>・火災発生前提の防災訓練(H29.3.27)は磯子消防者の指導の下、区民利用施設協会、磯子ケアプラザとも連携し、来客者のいる開館時に実施している。通報・初期消火・避難誘導・搬出・警備等実践的な訓練になっている点。</p> <p>・震災訓練(H29.11.22)は館長の講話、震災DVD視聴後、1階から3階への避難訓練等を、区社会福祉協議会、磯子ケアプラザとも連携して実施し、実践的な訓練になっている点</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>・事務室内には、急患その他緊急時の対応措置が図示されており、適切な対応を職員が取れるよう工夫されている点。</p> <p>・ロビーに災害救援ベンダー(飲料自動販売機)を設置し、緊急時の利用者サービスを念頭に置いている点。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

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での出勤簿等の両方で確認する。なお、必要な職員体制がとれていないことについて、横浜市と調整できている場合はとっていると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<p><協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・協定書の職員体制の他に臨時スタッフ(OBスタッフ2名程度)を採用し、特別の行事やスタッフの急な休み等の勤務補充を行っている点。</p>	

②協定書等のお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、協定書等のお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"/> 協定書等のおおりに開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館していない
評価機関 記述	
<p><協定書等のお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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>受付に掲示があり、受付に「事業計画書・事業報告書」が置かれている。</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・毎年度の事業計画書は利用者委員会で提案審議後、受付に掲示して公表している点。</p>	

(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)>	
・年間9回の研修計画が設定され、地区センター独自研修は休館日に、区民利用協会で開催する研修は開館時に行われるが、その場合同じ内容の研修が2回設定され、どちらかに出席できるように配慮されている点。	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 研修記録:クレーム対応(H29.6.19、6.29)、ノロウイルス(H29.8.28)、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)> ・「クレーム対応研修(H29.6.19、6.29)」、「ノロウイルス(H29.8.19)」、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)>	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①区民利用施設協会が行う研修は、日程が決まり次第職員に周知しています。なお、協会の研修は全員参加が基本ですので、欠席者に対しては館長が別途研修を行います。</p> <p>②当館独自研修は、最近対応する事の多い「認知症」や「感染症」などをテーマに実施し、職員全員の共通理解を目的に実施しています。また、職員間の意思疎通の円滑化と業務の一層の改善を図るため、研修に引き続いて意見交換会を行っています。</p> <p>研修終了後は、アンケートを提出してもらい提案や要望があった場合は必ず回答するようにしています。</p> <p>③日々の業務に関する情報伝達共有は、毎週月曜日に朝礼の中で行い、その後は「打合せ連絡事項(資料別添)」により周知しています。</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>研修記録「クレーム対応(H29.6.29)」、「ノロウイルスの理解と対応(H29.8.29)」</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・地区センター主催の研修は休館日に行い、区民利用協会が開館日に実施する研修は複数日行われ、全員が出席できるような配慮が行われている点。</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)></p> <p>・ヒアリング(クレーム対応研修(6.19,6.29)後、意見交換会(お客様対応、8.29)実施)。</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>・毎週月曜日に朝礼が行われ、各種情報連絡、安全上の留意事項その他お知らせが行われ、打合せ連絡事項は回覧されており、職員・スタッフ全員に確実な情報伝達が行われている点。</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)>	
・磯子地区センター研修資料(H28.3)、新人スタッフ用マニュアル(受付・業務編、大広間業務編、H28.3改訂)、スタッフ用業務マニュアル(H28.3改訂)が窓口受付に常備されており、必要時参照できるようになっている点。 ・新人には研修時に新人スタッフ用マニュアルが配布されている点。	

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老福センター所長会、館長会、副館長会、館長連絡会等の資料や会議録は必ず館長副館長全員に回覧しています。スタッフには、必要に応じて朝礼や連絡打ち合わせ事項等により周知しています。 ②日々の業務連絡は、午前→午後→夜間のそれぞれの引継ぎ時に口頭又は「業務引継ぎ日誌」に記載して、情報の共有化を図っています。 ③看護実習生や中学生(職業体験)、他施設からの研修生を積極的に受け入れ、意見交換を通じて職員の活性化やスキルアップも図っています。	・毎週月曜朝礼後の”打合せ連絡事項”、ヒアリング。 <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	・看護実習や中学生の職業体験などを受け入れ、学生の体験教育指導を通じて、職員の活性化やスキルアップにもなっている点。

(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)>	

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？

※管理責任者を明確化し、全職員に周知しているかを確認する(複数の職員に質問する)。

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)>	
・磯子区区民利用施設協会からの個人情報管理者の任命書が事務室に掲示されており、スタッフにも周知されている点。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・年度はじめに職員スタッフ研修計画に「個人情報保護研修」が計画(磯子区区民利用施設協会主催)されており、実施されている点(「個人情報保護研修と人権研修(H29.11.9、17)記録」)。	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている
<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない	<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<p><一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・個人情報保護研修(H29.11.9、17)後、個別に誓約書を提出して貰っている点。</p>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

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

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している
<input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p><適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・個人情報を記載する用紙、例えば横浜市磯子センター利用許可申請書、磯子センター団体利用申請書には「個人情報は利用目的以外使用いたしません」の記載があり、実行されている点。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<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(PCパスワード設定、個人情報保管キャビネットの施錠、シュレッダー利用等)、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)> ・個人情報の記載された書類は施錠の出来る保管庫に収納されている点。	

(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)> ・館長、経理担当者を対象に、協会主催の経理研修を年2回実施し、会計システムや処理の変化に対応して会計処理の確実性を高めている点。 ・会計システム操作画面のスクリーンショットを用いたカラー印刷のマニュアルを協会で作成し、現場で実務上活用している点。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

※経理責任者と出納系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)> 資料「経理規程第7条(H24.10.3改正)」、帳票綴、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)> ・帳票には、施設の経理担当者・経理責任者、協会経理担当者2名と事務局長の計5名の押印があり、帳票の証拠力と内部統制機能を強化している点。	

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)> 資料「平成28年度施設別決算書」「平成28年度確定法人税等振替額」、ヒアリング <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・協会が指定管理する全施設の決算がA3サイズの一覧表にまとめられ、協会の経理区分が明確化されている点。	

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)> 下記の3項目を確認した。①その他雑収入(H29.4.28)、②リース料(H29.5.20)、③ニーズ対応費(H29.4.30)	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(通帳・印鑑の保管場所)、ヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></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>	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している	<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している
<input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある	<input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「平成29年度ニーズ対応費使途一覧」、伝票、現場確認、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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「ニーズ対応使途一覧」においてニーズ対応費の予算額と執行額・執行予定額を記録し、ニーズ対応費の執行残額を管理している点。</p>	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①省エネ及び光熱水費削減のため、次の様な取組みを行っています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設内の廊下・階段の照明は、人感センサー付の器具を使用しています。諸室の照明は順次LED灯に交換しています。 ・各部屋の空調の温度を適温に設定し、各部屋に温度計を設置して利用者の意識の徹底と協力を図っています。 ・夏は、ゴーヤのグリーンカーテンの設置やロビーでのうちの貸し出しも行っていきます。 <p>②職員が施設内をこまめに巡回し、不良か所を発見した場合、簡易なものは職員自ら修理を行ない、小破修繕を心掛けることで大規模修繕に至らないようにしています。</p> <p>③施設の敷地内の植栽は、スタッフや近隣ボランティアの応援を得て実施しています。</p> <p>④両面コピーや裏紙、再生紙の利用に努め消耗品費の削減を図っています。雑巾は、古くなったタオルや利用者等から寄付物品を職員が縫って使用しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「ガス料金・水道料金・電気料金の比較表」、「年度末調整用修繕費備品購入予定」</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・光熱水費をグラフ化し対前年比較分析をしている点。 ・2階3階部屋廊下全て(階段除く)の照明をLEDに交換し(H29.8.31)、平成29年9月の利用者1人あたり電気使用量は前月比で0.05kw/人、電気料金は0.89円/人の削減を実現した点。・競争入札10万円以上は経理規程第上、2人以上の見積書を取るところ、LED交換工事については5社から見積書を取得した上で最安値(146万円)で発注した点。

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

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

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

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 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 type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「平成29年度第1回横浜市磯子センター委員会会議録」、「平成29年6月12日付磯子区長回答文書」 <協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・団体利用客の利用状況が盛況なので、体育館の団体利用枠を50%から60%への変更をH29.6.1に磯子区に申請していたが、区長からの回答で9月から実施できることになった点。</p>	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①運営目標の設定にあたっては、日ごろのスタッフと職員の意見交換で抽出された課題を職員間で十分吟味して決定します。決定事項は朝礼や職員意見交換会を通じて全職員に周知されます。</p> <p>②隔月に実施されるモニタリングを通じて運営状況、実施状況は区役所と共有しています。</p> <p>③実施状況の共有は随時職員間で行いますが、四半期ごとさらに特に年2回開催される委員会の開催に向けては确实丁寧なチェックを行います。</p> <p>④当館の目標の設定では「施設稼働の向上」と「安全な施設運営」を基本としています。目標の達成に向け職員、スタッフ全員で取り組めるよう、日頃から小さな気づきを個人で留めず言葉にするようにし、施設として取り組む項目は早急に行い、職員間で共有すべきことは朝礼や意見交換会で全員が共有できるよう努めています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「平成28年度磯子地区センター自己評価表(今後の取組欄)」</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>・H28年5月磯子区地域振興課から、利用者の入浴前の健康状態について、書式による本人申告が望ましいとの意向が示され、書式案を作成協議した。しかし実情を考慮すると利用者本人の記入では実態を正確に把握することが困難であり、他施設でも書式確認の例がないため、同課の了承を得て、センター担当者による利用者の「入浴受付時の顔色や体調確認を強化」することをもって、平成29年度の目標とした点。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成30年度予算より施設が自主的に予算を策定するよう変更し、施設の自由裁量度を高めるよう配慮している点(人件費・租税公課等の協会決裁項目は除く)。 ・平成28年度より館内照明のLED交換工事を段階的に実施している点(平成30年度完了予定)。 <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> <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報より確実に保護する観点から、PC内の個人情報のファイルにもパスワードを設定するとよい。 ・現状では通帳と印鑑が同じ場所に保管されているため、通帳と銀行印を別に管理して内部統制機能を高めるとよい。

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①当館は、「特別避難場所」「帰宅困難者一時滞在施設」「津波避難施設」「災害ボランティア設置施設」になっており、日頃から避難訓練や備蓄品の管理を行い、災害に備えた事前準備に努めています。</p> <p>②区役所、老人クラブ連合会、区社会福祉協議会、保健活動推進委員会、町内会などの事業の開催場所として優先利用や実施に協力しています。</p> <p>③磯子区役所が実施する事業「スタンプラリー」「グリーンカーテンコンテスト」などに積極的に参加しています。</p> <p>④看護学校からの実習生や中学生の職業体験学習の受入れを積極的に行っています。</p> <p>⑤「よこはま緑の街づくり基金」や「赤い羽根」などの募金にも協力しています。</p> <p>⑥行政からポスターの掲出やチラシの配架依頼があった場合は、利用者が分かり易いように掲出・配架しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎年正月に近所の町内から「獅子舞」が参加し、利用者に認知されている点。 ・区役所との距離が至近であることから、区と一体となって事業運営を実施している点。
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①自主事業講座の他に、地域の方が気軽に音楽に親しめる場として「ロビーコンサート」「サロンコンサート」を開催しており、また来館者の交流、地域の方のくつろぎ、さらに障害者作業所製品販売の場として「ロビー de Cafe」も来館者が開催を楽しみにしています。</p> <p>②空き室を地域の中・高・大学生に学習室として貸し出ししており、多くの学生に利用されています。</p> <p>③「ふれあいフェスティバル」は、区社会福祉協議会、磯子地域ケアプラザと共同開催し、活動サークルの発表の場や食品販売等の相乗効果もあって多くの区民の方に参加いただいています。</p> <p>④友愛活動推進員が実施する高齢者の昼食会や保健活動推進員会、地域町内会主催の運動会などへの協力も行っています。</p> <p>⑤利用者は区内在住者に加えて区外・市外からの来館も多く、施設設備の充実やスタッフの対応の良さを挙げる声を多く聞きます。</p> <p>⑥路上急病者の救急対応も頻回に実施しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「ゴーヤ収穫祭」、「セラピードッグとのやさしいふれあい」実施記録、ヒアリング、現場確認</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・男性用洋式トイレ10基の内6基、女性用10基の全てにウォッシュレットを装備した点(資料「区民利用施設トイレ調査H29.8.31」及び現場確認)。 ・磯子センター事業としてセラピードッグ3頭によるロビーでの触れ合いを平成28年度より実施し、利用者に好評を得ている点。 ・ゴーヤ収穫祭(H29.9.9)に70名が参加している点。 <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>・自主事業の数や種類は多いが、アンケートは一部の事業でしか取っておらず、利用者のニーズによらず自主事業担当の着想による事業立ち上げの例も見られた。また、「区民教養講座」と「趣味の講座」の参加者がともに同一の高齢者層に集中し、様々年齢層が集う複合館としての特徴を生かし切れていないため、今後は地区センター未利用の若年層でも気軽に足を運べるよう潜在ニーズ調査の分析結果を踏まえた事業展開が期待される。</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) 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(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
(5) 自主事業	事業計画書、事業報告書等	特記仕様書における自主事業の項目
(6) 図書の貸出し、購入及び管理	-	特記仕様書における図書コーナーの項目
(7) 健康の増進、各種相談	事業計画書、事業報告書	仕様書における各種事業の実施の項目
(8) 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
(9) 職員の接遇	-	-
(10) 利用者サービスに関する分析・対応	-	-
(11) 利用者サービスの向上全般(その他)	-	-
III. 施設・設備の維持管理		
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	点検等報告書等	基本協定書・仕様書・事業計画書における維持管理の項目
(2) 備品管理業務	備品台帳等	特記仕様書における備品管理業務の項目及び基本協定書における備品等の扱いの項目
(3) 施設衛生管理業務	研修資料等	基本協定書における廃棄物の対応の項目
(4) 利用者視点での維持管理	-	-
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	-	-
IV. 緊急時対応		
(1) 緊急時対応の仕組み整備	緊急時マニュアル等	仕様書における緊急時の対応等に関する項目
(2) 防犯業務	機械警備等の契約内容等がわかる資料、実施状況がわかる資料等	特記仕様書における保安警備業務の項目
(3) 事故防止業務	事故防止に関するマニュアル、研修等資料等	仕様書における危機管理意識に基づく健全かつ安全な業務執行の項目
(4) 事故対応業務	事故対応に関するマニュアル、研修等資料等	基本協定書における緊急時の対応についての項目
(5) 防災業務	指定管理者災害時対応マニュアル、消防計画届出書等	特記仕様書における災害等緊急時の対応の項目
(6) 緊急時対応全般(その他)	-	-
V. 組織運営及び体制		
(1) 業務の体制	事業計画書、業務日誌等	特記仕様書における開館時間の項目及び仕様書における職員の雇用等に関すること及び事業計画書等の作成・公表の項目
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	研修計画、窓口等の対応手順マニュアル等	特記仕様書における職員の雇用・配置体制に関する留意事項の項目
(3) 個人情報保護・守秘義務	個人情報に関する研修資料等	仕様書における個人情報保護に関する項目
(4) 経理業務	事業計画書、収支決算書等	-
(5) 運営目標	自己評価表、管理運営業務点検報告書、業務点検結果シート	基本協定書における事業計画書、事業報告書、自己評価、業務実施状況の点検、市による業務の改善指示に関する項目
(6) 組織運営及び体制全般(その他)	-	-
VI. その他		

大分類	中分類	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) 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		
			レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している		
			課題を抽出していない		課題を抽出していない			
			特に課題がない		特に課題がない			
			非該当		非該当			
		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		
			レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している		
			課題を抽出していない		課題を抽出していない			
			特に課題がない		特に課題がない			
			非該当		非該当			
		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 その他
				実施していない		実施していない		
		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		
		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	レ	情報提供している	
				情報提供しているが、一部不備がある		情報提供しているが、一部不備がある		
				情報提供していない		情報提供していない		
	②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？		レ	設置している	レ	設置している		
			設置していない		設置していない			
③苦情解決の仕組みがあるか？	レ		仕組みがある	レ	仕組みがある			
			仕組みがない		仕組みがない			
④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？	レ		周知している	レ	周知している			
			周知していない		周知していない			
⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？	レ		記録している	レ	記録している			
			記録していない		記録していない			
			苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない			
⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？	レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している				
		一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない				
		対応策を実施していない		対応策を実施していない				
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				

大分類	中分類	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 備えていない	レ	備えている 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 閲覧できない	レ	閲覧できる 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 行っていない	レ	行っている 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 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	レ	全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	
		(5) 自主事業	①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？	レ	年齢や性別が網羅できている 年齢や性別が網羅できていない	レ	年齢や性別が網羅できている 年齢や性別が網羅できていない
	②事業計画書等のおり、事業を実施しているか？		レ	実施している 実施していない	レ	実施している 実施していない	
	し、(6) 購入図書及び書の貸出	①図書の新規購入の際は、適切な選定をするため、利用者から希望をとっているか？	レ	利用者から希望をとっている	レ	利用者から希望をとっている	
			レ	利用者から希望をとっていない	レ	利用者から希望をとっていない	
			レ	評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	レ	評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	
	不備の数			0	0		
	Ⅲ 施設・設備の維持管理	基(1) づく協定の書 業務遂行に	①協定書等のおり建物・設備を管理しているか？	レ	協定書等のおり、又は協定書等を上回って管理している 協定書等のおり管理していない	レ	協定書等のおり、又は協定書等を上回って管理している 協定書等のおり管理していない
			②協定書等のおり清掃業務を実施しているか？	レ	協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している 協定書等のおり実施していない	レ	協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している 協定書等のおり実施していない
		(2) 備品管理業務	①指定管理者所有の備品と区別した、センター(市所有)の備品台帳があるか？	レ	ある ない	レ	ある ない
			②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 揃っていない	レ	揃っている 揃っていない
			③利用者が直接使う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 安全性に関わる損傷等がある	レ	安全性に関わる損傷等がない 安全性に関わる損傷等がある
生(3) 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 適切に管理していない	レ	適切に管理している 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 適切に分別していない	レ	適切に分別している 適切に分別していない	
不備の数			0	0			

大分類	中分類	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	(1) 緊急時の対応の仕組み整備	①緊急時マニュアルを作成しているか？	レ	作成している	レ	作成している
				作成していない		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
				協定書等のとおり実施していない		協定書等のとおり実施していない
				評価対象外施設		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
				適切に管理していない		適切に管理していない
				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をチェックしているか？	レ	チェックしている	レ	チェックしている
				一部チェックに不備がある		一部チェックに不備がある
				チェックしていない		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
				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) 事故対応業務	①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ	全ての職員に実施している	レ	全ての職員に実施している
				一部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？	レ	体制を確保している	レ	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	
	(5) 防災業務	①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？	レ	評価対象施設であり、作成している	レ	評価対象施設であり、作成している
				評価対象施設だが、作成していない		評価対象施設だが、作成していない
				評価対象外施設である		評価対象外施設である
		②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？	レ	実施している	レ	実施している
			実施していない		実施していない	
不備の数				0		0

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

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