

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

戸塚公会堂 戸塚地区センター  
地区センター・公会堂合築施設  
評価シート

評価機関名：SOMPOリスクアマネジメント(株)

平成31年2月

# 目次

評価結果の総括	2
<b>I. 地域及び地域住民との連携</b>	4
(1) 地域及び地域住民との情報交換	4
(2) 地区センター委員会等	4
(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	5
<b>II. 利用者サービスの向上</b>	6
(1) 利用者会議	6
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	7
(3) 意見・苦情の受付・対応	9
(4) 公正かつ公平な施設利用	12
(5) 自主事業	14
(6) 図書の出し入れ、購入及び管理	15
(7) 講堂貸出業務	15
(8) 広報・PR活動	16
(9) 職員の接遇	16
(10) 利用者サービスに関する分析・対応	17
(11) 利用者サービスの向上全般(その他)	17
<b>III. 施設・設備の維持管理</b>	18
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	18
(2) 備品管理業務	19
(3) 施設衛生管理業務	20
(4) 利用者視点での維持管理	21
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	21
<b>IV. 緊急時対応</b>	22
(1) 緊急時対応の仕組み整備	22
(2) 防犯業務	22
(3) 事故防止業務	24
(4) 事故対応業務	25
(5) 防災業務	26
(6) 非常口・避難経路等の点検	26
(7) 緊急時対応全般(その他)	27
<b>V. 組織運営及び体制</b>	28
(1) 業務の体制	28
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	29
(3) 個人情報保護・守秘義務	32
(4) 経理業務	34
(5) 運営目標	37
(6) 組織運営及び体制全般(その他)	39
<b>VI. その他</b>	40

## 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・連合町内会の定例会に出席し「地区センターだより」の回覧を依頼し、事業の内容を地域に周知している。</li> <li>・付近の商店会に依頼し協会主催のイベントのチラシを配架してもらうほか商店会の会合を会議室で開催している。</li> <li>・近隣の病院と共催で栄養士の指導による健康料理教室を連続して開催している。地元のレストランのシェフを講師としたフランス料理教室、菓子職人に和菓子作りを教わる講座など地域の方に講師となっただけで自主事業を開催した。</li> <li>・地域の日本語教師に依頼して外国人向けの日本語教室を開催している。</li> <li>・社会福祉協議会と情報交換して、地域の方と一緒に「地域交流食堂(仮称)」の実施に向けて準備している。</li> <li>・区内の地域作業所が製作品を定期的に販売に来ているほか、協会主催のイベントにも区内外の地域作業所を招致して販売している。</li> <li>・公会堂を会場として協会主催のイベントを毎年開催して多くの区民に楽しんで頂いている。</li> </ul>	<p>○地域との連携については、地区センターの管轄内にある連合町内会のうち、利用者の多い2連合町内会の会合に館長が毎月出席して情報交換を行っています。また、地域の商店会の会合に地区センターの会議室を開放するなど連携も行なわれています。</p> <p>○多目的トイレやプレイルームに関して、地区センター委員会や利用者会議で出された意見や課題について、迅速に対応している姿勢が確認できました。</p> <p>○近隣の病院との連携により健康に関する自主事業(健康料理教室)を継続的に実施している点も評価できます。</p> <p>○社会福祉協議会と連携し、世代を超えた交流・取組みの一環として地域交流食堂の企画を検討中であるなど、積極的に地域との連携を図ろうとする姿勢が確認できました。</p>
II ・利用者サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地区センターの日曜、祝日の閉館時間を6時とし、横浜市地区センター規則で規定の時間を1時間延長している。</li> <li>・受付システムを開発してお待たせしない窓口対応を行っている。</li> <li>・自主事業の申込み(抽選分)をインターネットで受け付けている。</li> <li>・地区センターの部屋申込みのインターネット受付について準備を行っている。</li> <li>・高速印刷機を設置して安価に印刷できるようにしている。</li> <li>・自販機を緊急時対応に変更した。</li> <li>・レクホールの音響設備を更新した。</li> <li>・公会堂に舞台技術の専門家(ステージアドバイザー)を配置して、事前打ち合わせや当日の技術的な支援を行っている。</li> <li>・公会堂の講堂にヤマハとスタインウェイのフルコンサートピアノを2台設置し、低料金でピアノを自由に弾ける事業「グランドピアノを弾いてみよう」を行っている。</li> </ul>	<p>○利用者の声をより多く収集するため、記入用紙を部屋毎に設置しています。アンケートや利用者会議では、ロビーの照明の件や畳の老朽化などの意見が出されましたが、可能な範囲で迅速に対応しています。</p> <p>○利用できる椅子や机のスペース等が足りないという意見がありますが、椅子の下に荷物を置くカゴを設置し、限られたスペースを有効に活用すべく工夫しています。</p> <p>○自主事業は、発達障害の子供やその家族向けの相談会や在留外国人向け日本語講座等の新たな取組みの他、公会堂との連携事業も特色となっています。</p> <p>○職員の研修は、一方的な座学でなく、高齢者疑似体験キット等を活用し、高齢者等の立場にたった日常生活や起こりやすい症状を疑似的に体験する研修を取り入れています。</p> <p>○料理室についても自主事業を工夫するなどして30%ほどの稼働率を維持しており、施設全体の稼働率も昨年度実績で70%近くとなり高い水準です。</p>
III ・施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・図書館、地区センター、公会堂の3館の併設施設全体の維持管理、清掃などについて責任をもって実施している。</li> <li>・専門業者を常駐させて、その管理により施設、設備を良好な状態に保っている。</li> <li>・清掃も専門の業者に依頼して日常清掃、定期清掃を行って良好な状態に保っている。</li> <li>・閉館時は機械警備として、安全性の向上と省力化を図っている。</li> <li>・開館から40年を経過して施設、設備が老朽化しているので必要に応じて修理交換を行っている。最近の主なものとしては、公会堂ロビーの照明のLED化、館内防犯カメラの設置、館内の全ての引戸のカギの交換など。</li> </ul>	<p>○開館から40年が経過しており、老朽化が進んでいますが、館内の清掃や設備のメンテナンスについては専門業者を常駐させているため、きめ細やかな維持管理ができる体制となっています。</p> <p>○施設内の部分的な不具合や劣化についても、大きな事故につながるおそれのある箇所については、逐次修繕や交換の対応を実施している点は評価できます。</p> <p>○合築施設として新たに管理対象となった公会堂については、人の目が行き届きにくい3階部分のロビー、トイレ前の廊下にも防犯カメラを設置するなど、管理主体が変更となったことを契機として新たな目線により良い維持管理や設備の利便性向上に努めています。</p> <p>○衛生管理面では、地区センター及び公会堂から出るゴミについて、地下にある専用のゴミ置場に集約しており、ゴミの分別も整然と実施していることが確認できました。</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	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設全体で防災訓練を行っている。</li> <li>戸塚駅周辺混乱防止対策連絡協議会に加盟し、会議と訓練に参加している。</li> <li>災害時の一時滞在施設として水や食料などの応急備蓄物資を保管している。</li> <li>職員用の水や食料、ヘルメットを用意している。</li> <li>自動販売機を緊急時対応ベンダーに変更した。</li> <li>防犯カメラの設置、警備会社への非常通報装置の導入に加え、閉館時は機械警備で管理している。</li> </ul>	<p>○公会堂との合築施設であるため、特に、公会堂の利用に関わる事故防止対応については注意を払って対応しています。</p> <p>○公会堂のスタッフには、安全に配慮した照明操作方法・綱の上げ下ろし方法・ライトの操作方法について研修を実施しています。また、技術スタッフは、舞台上での危険箇所(例えば床のささくれ)を抽出し、写真を撮って書類に残し、他のスタッフとも情報共有し、安全性の点検等に活用しています。</p> <p>○スタッフに対しては、AED研修、救急対応研修を実施している他、来訪者が嘔吐した場合の対応やノロウイルス等の感染症予防についての研修も実施しているのが特徴となっています。</p> <p>○防災訓練については年1回、図書館と合同で防災訓練を実施しており、戸塚駅周辺の混乱防止対策連絡協議会に参画しているため、帰宅支援困難者の受入訓練も実施しています。</p>
V 組織運営及び体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>常勤職員4名(地区センターと公会堂を兼務)と地区センター12名、公会堂6名の非常勤のスタッフがローテーションで勤務している。</li> <li>職員1名とスタッフ3名(地区センター2名、公会堂1名)の最低4名が常時勤務している。</li> <li>公会堂の舞台技術に関する相談やイベント対応のため専門家(ステージアドバイザー)を基本的に常時配置している。</li> <li>職員は9時の開館30分前、スタッフは15分前から勤務し、業務の準備を行っている。22時の閉館後は職員が終了業務を行うため22時15分まで勤務する。</li> <li>スタッフは本来の業務のほか、その能力開発と発揮及び事務処理の効率化のため、可能な日に事務サポートスタッフとして勤務している。</li> <li>職員は連絡ノート、スタッフは業務日誌で引継ぎ、情報交換を行う。隔月に開催のスタッフミーティングで、全体及び施設ごとの情報交換、事務処理方法の改善策などについて決めている。</li> </ul>	<p>○作成している業務マニュアルは、スタッフのシフト毎に「午前」「午後」「夜間」の時間帯毎に詳細が整理されたものを作成しています。</p> <p>○スタッフには、本来業務の他に副館長のサポートとして、庶務や事務を行ってもらう機会を設けています。これにより施設全体の業務を把握でき、スキルアップにつながっている他、職員もより効率的に業務を遂行できるようになるなどの相乗効果を生んでいます。</p> <p>○区役所と距離的に近いこともあり、担当の地域振興課とは日常的に連携が行われており、目標や課題の進捗状況についてもタイムリーに把握し共有できる体制がとられています。</p> <p>○舞台の管理運営は専門家であるステージアドバイザーが担当しています。利用者に対して本来あるべき利用方法やマナーについて丁寧な説明を行ってきたことで、従前よりも舞台への理解や意識、マナーが向上するという好循環を生んでいます。</p>
VI その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>部屋の稼働率は平成29年度の実績で、地区センターは66%、公会堂は68%となっており、多くの方々に利用していただいている。</li> </ul>	<p>○特に子育て支援に関して力を入れていることが確認できました。親子向けの自主事業(赤ちゃんビクス・リズム体操など)を多数開催している他、市の子育て支援事業(ハママグ)との協賛事業所として、場所の提供のみならず、授乳スペースの確保やトイレへのベビーキープの設置など、ハード面についても親子が利用しやすい施設へと順次改良を継続している点は評価できます。</p> <p>○図書館と併設の施設であること、また戸塚駅からのアクセスも便利であり、非常に多くの来館者がいることが特徴となっています。一方で、施設のスペースやスタッフの数には限りがありますが、現在あるものを有効利用するという意識を強くもち、工夫を重ねることでバランスを保っている運営は高く評価できるものです。</p> <p>○駐輪場スペースが不足しています。図書館や市の担当部署とも連携し、具体的な対策を検討することをお勧めします。</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>&lt;情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・連合町内会の定例会に出席し「地区センターだより」の回覧を依頼し、事業の内容を地域に周知している。</li> <li>・付近の商店会に依頼し協会主催のイベントのチラシを配架してもらうほか商店会の会合を会議室で開催している。</li> <li>・近隣の病院と共催で栄養士の指導による健康料理教室を連続して開催している。</li> <li>・社会福祉協議会と情報交換して、地域の方と一緒に「地域交流食堂(仮称)」の実施に向けて準備している。</li> <li>・区内の地域作業所が製作品を定期的に販売に来ている。</li> <li>・近隣の小学校の見学や中学校の職業体験に対応している。</li> <li>・地域の情報の掲示板とチラシ用ラックを設置し、住民が地域の情報を得ることができるようにしている。</li> <li>・ふれあい文化祭の実行委員会に参加して、円滑な実施に向けて協力している。</li> <li>・協会が管理している地区センター等の館長会、副館長会を定期的に開催して、情報交換や業務改善等について協議し、運営改善に役立てている。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>地区センターの管轄内にある連合町内会のうち、利用者の多い2連合町内会の会合に館長が毎月出席して情報交換を行っています。また、商店街の活性化・ワーキング・プロジェクトに参加しています。近隣の病院との連携により健康料理教室を継続的に実施している点も評価できます。また、社会福祉協議会と連携し、世代を超えた交流・取組みの一環として地域交流食堂の企画を検討していることも評価できます。</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>&lt;開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>   <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt; ヒアリング、現場確認</p> <p>&lt;課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「多目的トイレを親子で利用中に子供がカギを開けてしまう」「プレイルームのおもちゃが不衛生である」「印刷機の使い方がよくわからない」などといった声が会議で寄せられ、これらを課題として抽出しました。</p>	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt; ヒアリング、現場確認(多目的トイレの現状等)</p> <p>&lt;一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>多目的トイレの件については、ベビーキープを設置しました。また、プレイルームのおもちゃについては毎週消臭・消毒を実施するようにしました。また、印刷機の利用にあたっては、スタッフに遠慮なく声を掛けて頂くよう案内するとともに、スタッフにも使用方法の問い合わせについて丁寧に対応するよう周知しました。全般的に抽出した課題に対して迅速に対応している姿勢が確認できました。</p>	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>地域の連合町内会の会合に館長が毎月出席し情報交換を行っている他、地域の他施設(病院)との連携により、健康に関する自主事業を継続的に実施していることは評価できます。また、世代を超えた交流をさらに活発にするために、新たな取組みとして地域交流食堂(仮称)を企画するなど、積極的に地域との連携を図ろうとする姿勢が確認できました。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

## 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 checked="" type="checkbox"/> 開催している
<input type="checkbox"/> 開催していない	<input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p>&lt;開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

②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 checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt; ヒアリング、資料(予約方法等記載の利用案内)</p> <p>&lt;課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>公会堂については平成28年度より現在の指定管理者による運営と変更になりましたが、地区センターと同様に、予約について来館だけでなく電話やFAXによる予約ができないかを課題として抽出しました。また、公会堂のロビーが暗いという意見が出され、これも課題として抽出しました。</p>	

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)> 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)> 公会堂の予約方法については、利用者にアンケートを実施した結果、原則は来館による予約としました。また、ロビーの照明の約半分をLED電球に交換する対応を採りました。このように、抽出した課題については、迅速に対応していることが確認できました。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 3月に地区センターと公会堂それぞれで実施。地区センターは110名の回答、公会堂は97団体からの回答を得ています。	
<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)> 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)>  「施設が古く、畳などは擦り切れている」「マットが汚れている」などの意見が出され、これらを課題として抽出しました。	

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)> ヒアリング、現場確認 <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)>  畳については順次交換している他、マットについても今年度すべて取替を行いました。このように抽出した課題に対しては迅速に対応しています。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1 つ以上の媒体（館内掲示・広報紙誌・ホームページなど）で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にと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)> 館内掲示により確認しました。	
<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)>	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p>&lt;設置内容を記述して下さい。(100字以内)&gt;                      ご意見箱を設置しています。</p> <p>&lt;設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;                      多くの意見を収集できるよう、部屋毎にご意見を記入する用紙を設置しています。</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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      ヒアリング</p> <p>&lt;仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p>&lt;周知方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;                      館内掲示</p> <p>&lt;周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

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)>	

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)> ヒアリング	
<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用できる椅子や机のスペース等が足りないという苦情については、椅子の下に荷物を置くカゴを設置し、一人でも多くの方に利用してもらうよう工夫しています。また、隔月で実施しているスタッフミーティングの中で、スタッフ全員で苦情について事例やその対応策について共有しています。また、スタッフ間の業務日誌を活用し、苦情内容の共有も行っています。	

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)> 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)> 「利用者の声」と題した専用の掲示板を設置し、苦情に対する回答についても、対応可能な事項、対応が難しい事項が一目でわかるようにイラストを使ってわかりやすく説明し、公表している点は評価できます。	

#### (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>&lt;施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>・地区センター、公会堂とも「利用案内」を作成して、各部屋の面積、定員、料金、写真及び申し込み方法を分かりやすく記載している。「利用案内」は窓口に置いて自由に持って行っていただけるようにしている。</p> <p>・ホームページを開設して「利用案内」の内容のほか、予約状況、イベントや講座のお知らせ、ブログなどをアップして、インターネットでも施設内容や事業内容を多くの方々に知っていただけるようにしている。</p> <p>・地区センターは戸塚センター(複合施設)の2階、公会堂は3階にあって認知してもらいにくいので、1階ロビーに地区センターの掲示コーナーを設けて講座のポスターを掲示するとともに利用案内、講座チラシなどを持ち帰れるようにしてPRしている。また公会堂については1階正面入口にポスター掲示スペースを設けて開催している事業の周知を行えるようにしている。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>当該施設内には、図書館・地区センター・公会堂の3つの施設がありますが、今後の計画として、デジタルサイネージを導入し、大型のスクリーンに地区センターや公会堂の自主事業やイベントの告知を行うこととしています。認知度をさらに上げる取組みを検討している点は評価できます。</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>&lt;備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

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	
<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 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	
<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	
<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)>	

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	
<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	
<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)>	
新規採用職員については、協会主催の人権研修を受講するルールとしています。また、全スタッフを対象とした研修は館長が自ら実施しています。一方的な座学でなく、高齢者疑似体験キット等を活用し、高齢者等の立場にたった日常生活や起こりやすい症状を疑似的に体験する研修を取り入れており、実効性の高いものとなっていることは評価できます。	

## (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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      ヒアリング、資料(事業計画書など)</p> <p>&lt;年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;                      世代等を網羅した自主事業を提供していることが確認できました。特に、「赤ちゃんピクス」「せんた君ランド(リズム体操)」などは好評を博しています。また、発達障害の子供やその家族向けの相談会や在留外国人向けの日本語講座などの新たな取組みも実施しています。また、「グランドピアノを弾いてみよう」は、公会堂との連携事業として特色のある取組みと言えます。</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>&lt;実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。                      また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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 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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;  <small>ヒアリング</small></p> <p>&lt;利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>図書館と併設された施設であり、利用者視点では図書の充実した地区センターとみることができます。</p>	

## (7) 講堂貸出業務

① 講堂の利用者に対して、利用内容の打合せ等を行っているか？

※催し物を開催する前に、催し物スケジュール、舞台・客席等の利用方法、照明設備・音響設備等のセッティング、観客の誘導方法等について、利用者と事前に打合せを行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"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;  <small>ヒアリング</small></p> <p>&lt;行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>催しを円滑に進行させるため、利用の1ヶ月前に、施設に常駐しているステージアドバイザーと音響・照明および進行などについて事前の打ち合わせを実施している点は評価できます。</p>	



## (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>&lt;施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・連合町内会の定例会に出席して「地区センターだより」の回覧を依頼し、事業の内容を地域に周知している。6連合町内会を対象に毎月2500部依頼。</li> <li>・「地区センターだより」を区役所、他の地区センター、コミュニティハウス等にも送付して配架を依頼している。毎月合計200部依頼。</li> <li>・市の「広報よこはま戸塚区版」に事業内容の掲載を依頼している。</li> <li>・講座ごとのポスターや事業イベントカレンダー等を館内に掲示、配布している。</li> <li>・地区センター、公会堂とも「利用案内」を作成し館内に置いて自由に持って行っていただけるようにしている。</li> <li>・地区センター、公会堂ともホームページを開設して「利用案内」の内容のほか、予約状況、イベントや講座のお知らせ、ブログなどをアップして、インターネットでも施設内容や事業内容を多くの方々に知っていただけるようにしている。</li> <li>・</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング、資料(地区センターだより、利用案内等)</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>地区センター・公会堂のホームページとリンクする形式で、ブログを立ち上げていることを確認しました。自主事業やサークルの紹介などが写真等によりわかりやすくPRしており、更新もこまめに実施しています。</p>

## (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>&lt;窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様に気持ちよく利用していただくためには窓口や電話での対応が非常に重要となる。そこで協会として「職員行動指針」を定め、さわやかなあいさつ、ていねいな言葉づかい、わかりやすい説明を全職員、スタッフが実践して、質の高いサービスの提供に努めている。</li> <li>・協会として全職員、スタッフを対象に接遇に生かせる内容の研修を毎年1回行っている。</li> <li>・お客様に対して積極的に挨拶や声かけをしている。</li> <li>・相手の立場に立って、わかり易い言葉で簡潔に表現し、ゆっくり話すなど、高齢者でも理解しやすいように工夫している。</li> <li>・電話を受ける際には名前を名乗ることで、責任ある対応を行っている。</li> <li>・毎日の部屋の抽選時や利用者の交代時などの繁忙の際には、職員とスタッフが全員で対応することにより、お待たせしない対応に努めている。</li> <li>・制服と名札を着用することとして、職員、スタッフであることをお客様が分かりやすくしている。</li> </ul>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>協会全体として「職員行動指針」を策定しており、研修時において接遇について周知徹底をしています。また、訪問調査時においても、スタッフが利用者に対して、丁寧かつわかりやすい説明を行うなど適切に対応している状況を確認しました。</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>&lt;利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。&gt;(400字以内)&gt;</p> <p>・地区センターの稼働率は平成29年度の実績で68%と多くの皆様に利用していただいている。特にレクホールは稼働率98%で予約が取りにくい、ダンス、ヨガ、空手などでも安全面や他の利用者への影響が少ないものは会議室、和室でも行えるように柔軟に対応している。</p> <p>・ロビーは話し合い、休憩、学習、囲碁将棋など多目的に利用されている。テーブルやいすの増設要望が多く寄せられているが広さの制約や安全性確保のため対応が難しいので、混雑時には空き会議室を学習室として開放している。また座席の有効利用のため、荷物置き用のカゴを設置した。</p> <p>・公会堂は舞台技術の専門家(ステージアドバイザー)を配置して事前打ち合わせや当日の技術的な支援を行っており、稼働率は講堂が60%、会議室が73%と比較的高くなっている。</p>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>当該施設では、防音対応している部屋がないため、音楽系のサークル等での利用が難しい点がありますが、比較的他の部屋と離れた和室等を利用していただいたり、会議室を勉強室として開放するなど、利用者の利便性に配慮して柔軟に対応を行っています。</p>

### (11) 利用者サービスの向上全般(その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>当該地区センターは、体育室を有してはませんが、レクホールの稼働率が100%近くとなっています。また、料理室についても自主事業を工夫するなどして30%ほどの稼働率を維持しており、施設全体の稼働率も昨年度実績で70%近くとなり高い水準となっています。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

### 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)>	

## (2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p>&lt;(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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

②地区センター(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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>任意で抽出した5つの備品(壁面掲示板・グランドピアノ・コインロッカー・玩具収納箱・肘付椅子)がきちんと存在することを現地で確認しました。</p>	

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

### (3) 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)>	
地区センター及び公会堂から出るゴミについては、地下にある専用のゴミ置場に集約して、横浜市のルールに則りルート回収を行っています。当該専用ゴミ置場において、ゴミが種類別に整然と分別されていることを確認しました。	

#### (4) 利用者視点での維持管理

##### ①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・専門業者を常駐させて、その管理により施設、設備を良好な状態に保つよう努めている。</li> <li>・清掃も専門業者に依頼して、廊下、ロビー、トイレ、外構などの日常清掃、部屋の内部、窓ガラス、空調設備を含む清掃やワックスがけなどの定期清掃を行って良好な状態を保つよう努めている。</li> <li>・外構はシルバー人材センターに依頼して、年1回剪定を行っている。</li> <li>・職員、スタッフは部屋の清掃、備品の点検などを行っている。</li> <li>・開館から40年を経過して施設、設備が老朽化しているので、必要に応じて修理交換を行っている。最近の主なものとしては、公会堂ロビーの照明のLED化、館内防犯カメラの設置、館内の全ての引戸のカギの交換、屋上への外階段の修理など。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング、現場確認</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>合築施設として新たに管理対象となった公会堂については、人の目が行き届きにくい3階部分のロビー、トイレ前の廊下にも防犯カメラを設置しました。また、舞台装置の綱や滑車についても劣化が見られるため交換を実施する予定となっています。</p>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>当該施設は開館から40年が経過しており、老朽化が進んでいますが、清掃をはじめ設備の維持管理に専門業者を常駐させて良好な状態を保とうとする積極的な取組み姿勢が見られます。部分的な不具合や劣化についても、大きな事故につながるおそれのある箇所については、逐次修繕や交換の対応を実施している点は評価できます。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

## 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	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

### (2) 防犯業務

#### ①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

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

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      現場確認(事務室内のキーボックス)</p> <p>&lt;適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>   <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

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

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

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



### (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	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>公会堂の技術スタッフでは、舞台上での危険箇所(例えば床のささくれ)を抽出し、写真を撮って書類に残し、他のスタッフとも情報共有し、安全性の点検等に活用しています。</p>	

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	
<p>&lt;研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>公会堂スタッフに対しては、照明操作方法、綱の上げ下ろし方法、ライトの操作方法について研修を実施しています。地区センターのスタッフに対しては、レクホールでの危険箇所についてミーティングで議論しています。</p> <p>&lt;一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	



## (5) 防災業務

### ①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

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

### ②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
年1回、図書館合同で防災訓練を実施しています。また、戸塚駅周辺混乱防止対策連絡協議会に当該施設が参画しているため、帰宅支援困難者の受入訓練も実施しています。	

## (6) 非常口・避難経路等の点検

### ①非常口や避難経路等を常に問題なく利用できる状態に保っているか？

※非常口及び避難経路等において、避難の妨げとなるようなものが置かれていたり、避難者の安全を妨げるような状態になっていないかどうか、非常灯は点灯しているかを現場確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 保っている	<input checked="" type="checkbox"/> 保っている
<input type="checkbox"/> 保っていない	<input type="checkbox"/> 保っていない
評価機関 記述	
<保っていない場合は、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)>	

②利用者が見やすい場所に避難経路図を示しているか？

※すべての利用者が見やすい場所・わかりやすい場所に避難経路図を示しているかを現場確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 示している <input type="checkbox"/> 示していない	<input checked="" type="checkbox"/> 示している <input type="checkbox"/> 示していない
評価機関 記述	
<示していない場合は、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消防機関による査察を受け、違反指摘等を受けている場合は適切な処理を行っているか？

※消防機関による査察結果を確認する。指摘を受けている場合は①区へ報告しているか、②既に是正あるいは何らかの処置が講じられている又は今後是正される日程が明確であるか、が確認できれば適切な処理を行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"/> 適切な処理を行っている <input type="checkbox"/> 適切な処理を行っていない <input type="checkbox"/> 指摘を受けていない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な処理を行っている <input type="checkbox"/> 適切な処理を行っていない <input type="checkbox"/> 指摘を受けていない <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)> ヒアリング	
<適切な処理を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)>	
直近の査察で、消防機関から排煙設備のワイヤー・誘導灯の不具合に関する指摘を受けましたが、迅速に修繕等を実施しています。	

(7) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
<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)>

## V. 組織運営及び体制

### (1) 業務の体制

#### ①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

#### ②協定書等のとおりの開館しているか？

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

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

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

#### ③事業計画書・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>&lt;公表方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>ホームページで公開している他、施設内でも閲覧できるようになっています。</p> <p>&lt;公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>掲示板の近傍に、事業計画書・事業報告書のファイルがわかりやすく設置されており、誰もが自由に閲覧できるように配慮されています。</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)>	

### 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)> <small>ヒアリング</small>	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> スタッフ全員に対して、接客研修、救命講習、人権研修、業務研修等を実施しています。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組に&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員、スタッフは全員が新任者、接遇、人権の各研修と救命講習を必ず受講することとしており、すべて勤務時間の扱いとしている。接遇研修は毎年協会全体で開催し全員が受講することとしている。</li> <li>・交代制勤務で全員が顔を合わせるのが難しいため、隔月で職員とスタッフが全員参加するミーティングを休館日に開催し、業務、利用者サービス、個人情報などの研修を行うとともに、情報交換や事務処理方法の改善策などについて決めている。</li> <li>・公会堂の舞台技術の専門家については外部機関が実施する研修に参加させている。</li> <li>・横浜市が指定管理者を対象に実施している研修については職務内容、経験などに応じて参加者を決めているが、研修内容、資料等は報告、回覧等により周知している。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

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。

<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
<p style="margin: 0;">評価機関 記述</p> <p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

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)>	
業務に関するマニュアルは、スタッフのシフト毎に担当する業務が異なることから、「午前」「午後」「夜間」と時間帯を分けて、それぞれで行うべき業務について詳細が整理されています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員は連絡ノート、スタッフは業務日誌に引き継ぎ事項、注意すべき事項等を記入し、他の時間帯の職員、スタッフへの確実な伝達を図っている。</li> <li>・スタッフは本来の業務以外に、可能な時間帯に事務サポートスタッフとして庶務的な業務なども行うことで、能力の開発と発揮を行っている。</li> <li>・利用者のご意見、ご要望とそれに対する回答を職員とスタッフで回覧して情報の共有を行っている。</li> </ul>	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)>
	スタッフの方に、本来業務である受付対応の他に、副館長のサポート的な業務として、庶務や内務事務を行っていただく機会を設けています。これによりスタッフの方も施設全体の業務を把握できスキルアップにつながっている他、副館長等の職員もより効率的に業務を遂行できるようになるなどの相乗効果を生んでいます。



### (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)>	

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)>	

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)>	

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)>	

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)>	

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)>	
受付カウンターに、収集した個人情報の目的外使用は行わない旨を記載した注意書きがわかりやすく掲示されていることを確認しました。	

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)> ヒアリング、現場確認(シュレッダー等) <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

#### (4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

※出納帳等の帳簿において、指定管理料、利用料金、自主事業における実費収入等明確にしているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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)>  経理責任者は館長、出納係は副館長と役割分担が明確になっていますが、さらに協会の事務局でもダブルチェックを行っています。	

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)> ヒアリングおよび資料 <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)>	

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)>	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;  <small>ヒアリング</small></p> <p>&lt;適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している	<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している
<input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある	<input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;  <small>ヒアリング</small></p> <p>&lt;目的に沿わない支出がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;経費削減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>・地区センター、公会堂、図書館の3館併設施設全体の維持管理、清掃、機械警備などを一括管理しているが、これらの業務を協会で管理する施設全体について競争入札で最低価格を提示した業者に一括発注することで経費を削減している。</p> <p>・事務用品やトイレットペーパーなどの消耗品についても協会でまとめて発注するなどして経費削減を図っている。</p> <p>・照明のLED化を順次進めているほか空調の温度管理を徹底することで電気料金の削減を図っている。</p> <p>・裏紙の使用の徹底やコピー機タイプの印刷機の導入により経費削減を図っている。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>施設内に生じた小破損等については、公会堂に常駐している舞台技術スタッフなどにより対応するなど、専門業者に依頼する場合に比べて経費を削減することにつながっています。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

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

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

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

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> <small>ヒアリング</small> <協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
区役所と距離的に近いこともあり、担当の地域振興課とは日常的に連携が行われており、目標や課題の進捗状況についてもタイムリーに把握し共有できる体制がとられています。	

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>・指定管理者の応募書類の事業計画書の内容を基に、現在の運営状況を勘案して目標を設定している。目標設定に当たっては、職員間で情報交換や話し合いを行って設定している。特に自主事業については社会的なニーズを反映できるように努めており、当初計画していなかった外国人向けの日本語教室や発達障害の人や家族を対象とした相談会などを行っている。</p> <p>・自己評価についても、職員間で実施の状況を確認して行っている。</p> <p>・目標設定、自己評価ともに作成後は回覧して周知、共有を図っている。</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>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>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>公会堂は指定管理者制度となってから、舞台の管理運営は専門家であるステージアドバイザーが担当しています。指定管理の開始当初は、市の直営時代とは異なった管理方法の導入などによる戸惑いもありましたが、利用者に対して本来あるべき利用方法やマナーについて丁寧な説明を行ってきたことで、従前よりも舞台への理解や意識、マナーが向上するという好循環を生んでいます。</p> <p>＜参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p>



## VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・区政運営の基本目標である「こころ豊かに つながる笑顔 元気なとつか」を実現するために「誰もが気軽に集える地域の居場所」を目指して、誰もが安心して快適に交流できる場の提供、ニーズに即した生涯学習、地域活動の支援などに努めている。</li> <li>・実行委員会が主催し区役所が共催する戸塚ふれあい文化祭を公会堂で開催しており、実行委員会のメンバーとして参加し、円滑な実施に協力している。</li> <li>・市の子育て家庭支援事業「ハマハグ」の協賛事業所として、子供が遊べるプレイルームに授乳やおむつ替えができるスペースを設けている。男女及びユーティリティトイレにベビーキープを設置している。</li> <li>・区から派遣の保育士が保育相談事業を週1回プレイルームで行っている。ボランティアによる絵本の読み聞かせや手遊びなどを年5回行っている。</li> <li>・ヨコハマ3R夢プランに協力してゴミ箱は設置せずゴミの持ち帰りを促している。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>市・区の施策の事業協力としては、特に子育て支援に関して力を入れている点が確認できました。親子向けの自主事業を多数開催している他、市の子育て支援事業(ハママグ)への協賛事業所として、場所の提供のみならず、授乳スペースの確保やトイレへのベビーキープの設置など、ハード面についても親子が利用しやすい施設へと順次改良を継続している点は評価できます。</p>
<p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地区センター、公会堂は図書館との併設施設であり、設備備品の維持管理、防犯対策などについて日常的に情報交換や打ち合わせを行っている。</li> <li>また、開館40周年を記念して図書館と共催でイベントを開催した。</li> <li>・高速印刷機を設置して安い料金で印刷に利用していただけのようにしている。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認、ヒアリング</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>図書館と併設の施設であること、また戸塚駅からのアクセスも便利であり、非常に多くの来館者があることが特徴となっています。一方で、施設のスペースやスタッフの数には限りがありますが、現在あるものを有効利用するという意識を強くもち、工夫を重ねることでバランスを保っている運営は高く評価できるものです。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>駐輪場スペースが不足しています。訪問調査当日は、一部の自転車が施設前の歩道に駐車していました。改善のためには、図書館の利用者も含めて自転車利用の来館者にその場で注意喚起をしていく必要があると思いますが、地区センターのスタッフのみでは対応が難しいと思われます。そのため、図書館や市の担当部署とも連携し、具体的な対策を検討することをお勧めします。</p>