

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市山内地区センター  
評価シート

評価機関名：経営創研株式会社

平成30年7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>	<b>4</b>
(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>	<b>6</b>
(1) 利用者会議	6
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	7
(3) 意見・苦情の受付・対応	9
(4) 公正かつ公平な施設利用	12
(5) 自主事業	14
(6) 図書の出し入れ、購入及び管理	15
(7) 広報・PR活動	15
(8) 職員の接遇	16
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	16
(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	17
<b>III. 施設・設備の維持管理</b>	<b>18</b>
(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>	<b>22</b>
(1) 緊急時対応の仕組み整備	22
(2) 防犯業務	22
(3) 事故防止業務	24
(4) 事故対応業務	25
(5) 防災業務	26
(6) 緊急時対応全般(その他)	26
<b>V. 組織運営及び体制</b>	<b>27</b>
(1) 業務の体制	27
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	28
(3) 個人情報保護・守秘義務	31
(4) 経理業務	33
(5) 運営目標	36
(6) 組織運営及び体制全般(その他)	38
<b>VI. その他</b>	<b>39</b>

## 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>[主な取り組み]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>地域の4連合自治会の代表の方に地区センター委員をお願いし、幅広い視点からのご意見・要望をお聴きして館の運営に反映している。</li> <li>地域の4連合自治会に依頼して自治会・町内会加入の全世帯に「地区センターだより」の回覧を依頼している。</li> <li>館内に地域情報の掲示スペースを設け地域の行事や防犯・防災等の情報を掲出するなど、地域情報の周知について連携・協力を行っている。</li> <li>センターまつりでは、地域の方からの寄贈品によるチャリティーバザーを継続して実施している。</li> <li>センターまつりでは、障害者施設の出店を受け入れている。</li> <li>センターまつりでは、地元公立高校の放送部のボランティアを受け入れたり、自主事業の中で私立高校の音楽部の演奏会を開催している。</li> <li>小中学生の施設見学や職場体験活動の受入等を行っているほか、「こども110番の家」に登録し子供達の安全活動にも取り組んでいる。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「集まる・つながる・笑顔になる」に向けた団体の4つの目標を実現すべく基本方針を立てています。</li> <li>自治会や学校、地域社協と自主事業の共催や講師の派遣、イベント開催と幅広く連携しています。</li> <li>地域住民との関係は良好で、サークルの育成に努め、地域活動、交流の場にはしています。男性中心のボーイズクラブを育成し、自主事業の共催に至ったのは代表的な事例です。</li> </ul> <p>【不足していると感じられる点・提案事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>マンパワーの問題もあり、アウトリーチには至っていません。地域の団体との連携を深め、アウトリーチでの協力も検討できると思われます。</li> <li>夜間や和室、料理室の稼働率の余裕があります。リタイアした男性が来館しやすい取組み(男性が興味を持つテーマの事業、CSR活動での企業の参加呼びかけ等)の工夫が期待されます。</li> <li>また、駅が近いので夜間の会合や研究会での利用も期待できます。</li> </ul>
II 利用者サービスの向上	<p>[主な取り組み]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者会議、利用者アンケートで出された意見等については、一つ一つ対応を検討し、設備・備品の改修、接遇の向上等につなげている。</li> <li>利用料収入の一定割合の金額を利用者還元として、施設整備・機器購入等に充てている。</li> <li>利用者からの苦情等については記録に残し、対応方針も含めて館内掲出等により公表している。また、職員・スタッフがその情報を共有することにより、接遇の向上等につなげている。</li> <li>利用案内、自主事業の募集等については、区の「広報あおば」への掲載、チラシ等の館内掲出、地域の全戸に回覧するセンターだより、ホームページ、FM放送でのPRなど様々なチャンネルを活用して幅広く広報している。</li> <li>接遇については、オリジナルの「接遇ハンドブック」を作成し、「CS(顧客満足)からCD(顧客感動)へ」を目標にした研修を行うなど、満足度向上に力を入れて取り組んでいる。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>CD(顧客感動)を目標にサービス向上に努めています。</li> <li>アンケート結果を(備品・設備/運営/予約)と分けて分析、課題抽出しやすくしています。</li> <li>要望に対しては優先順位をつけ、ニーズ対応費で対応しています。(例集会室用移動フィルムミラー、ロビー用エキストラテーブル等) ハード的な対応だけでなく、ピアノの調律回数を増やしたり、新人を対象にクレーム対応方法の研修を行うなどソフト的対応もしています。</li> <li>幼児、小学生、一般と分類し、幅広い世代を対象に自主事業を実施。一般では世代間交流を醸成する内容が多く、高齢者、親子、若い母親が多く参加し、地域のコミュニティの醸成に寄与しています。</li> </ul> <p>【不足していると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>自己評価で目標を設定して実績評価していますが、今後の取組みでは、方針設定にとどまっています。分析して具体的な行動に結び付く課題設定を期待します。</li> </ul>
III 施設・設備の維持管理	<p>[主な取り組み]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>建物・設備等の保守管理及び定期清掃は山内図書館が行っているが、日常の清掃等については、業者に委託し、午前の3時間をかけて廊下、トイレ等の共用部分を念入りに行い清潔な環境を常に保っている。</li> <li>備品管理については、台帳等との突合せを定期的に行い、新規購入・廃棄処分の確認に遺漏のないようにしている。</li> <li>市役所ごみゼロルート回収の分別基準の順守徹底はもとより、ゴミの減量化、省エネ行動の指針を定めるなど環境問題に積極的に取り組んでいる。</li> <li>日常の維持管理に加えて年2回の点検・清掃期間を設け、設備・備品等の清掃と安全性のチェックをきめ細かく行っている。</li> <li>建物周辺については、日々の清掃に加え、季節の花をプランターに植えるなど、美観と潤いの向上を図っている。</li> <li>設備の改修や備品の更新等については、安全性、作動状況等を考慮するとともに利用者ニーズに応えたものとなるようにしている。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>図書館の指定管理者と協議し柔軟で実効的な管理をされています。</li> <li>見回りは防犯と施設・備品維持管理の2つの目的が与えられており高効率です。</li> <li>ボランティアの人たちとの関係性が確立されておりゴミステーションと周辺の歩道を、近隣のボランティアの人たちが週1回清掃してくれており清潔が維持されています。</li> <li>プレイルームの消毒に中学生のボランティアを受け入れており、将来の賛同者と協力者を増やすことに繋げています。</li> </ul> <p>【提案事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>見回りに点検と防犯など複数の目的を与えていますが、点検項目表が無いため、欠損や見逃すリスクを高めます。毎時点検では点検項目表付きチェックシートの作成と運用を推奨します。</li> <li>備品は指定管理者所有と市所有のものに分離して管理する事を推奨します。</li> </ul>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・ 緊急時対応	<p>[主な取り組み]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当協会の緊急時対応の基本方針に基づいたマニュアルを作成し、緊急時の初期対応、利用者の安全確保、関係機関への通報等を迅速・的確に行えるようにしている。</li> <li>・緊急時対応マニュアル等を事務室内に貼り、いざという時に迅速でスムーズな対応ができるようにしている。</li> <li>・青葉消防署の指導、立会の下、避難誘導訓練、消火・通報訓練並びにAED操作訓練を継続して行っている。</li> <li>・同一建物内の山内図書館と合同防災訓練を行うとともに日常の連絡体制にも遺漏のないようにしている。</li> <li>・館内にモニターカメラ7台を設置し、事務室で集中監視しているほか、盗難・事故防止のポスターを館内各所に掲出し注意喚起している。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急時対応の仕組み整備 緊急時マニュアルが現状、地震・風水害・爆発等に分けて対応を記述して分かり易いものになっています。</li> <li>・防犯業務 鍵を館長と2名の副館長が1セット持っており、緊急時にエントランスに入ることができ、3名の内1名が居れば、災害時に帰宅困難者を受け入れる事が可能な実効的な管理をされています。</li> <li>・1時間という短い単位で見回りし、犯罪等の起り難い状況を作られています。</li> <li>・事故対応業務 消防署関係者を講師として、全職員が事故発生時や災害時の十分な初期対応のノウハウを持っていると推測でき安心安全を高めています。</li> <li>・防災業務 更新されるシナリオに基づいた実践的な防災訓練となっています。</li> </ul>
V ・ 組織運営及び体制	<p>[主な取り組み]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・受付業務、点検業務などスタッフの担当業務について詳細なマニュアルを作成し、これに基づいた研修を行的確な業務の推進に取り組んでいる。</li> <li>・スタッフの業務交替時には、ミーティング形式の引き継ぎを行い、業務日誌では記載しきれない留意点等を伝達するなど、確実に情報共有できるよう取り組んでいる。</li> <li>・個人情報保護については、基本方針、取扱規程、マニュアルを作成し、個人情報の収集は必要最小限としている。また、関係書類は鍵のかかる書庫に保管するなど、適切な管理を行っている。</li> <li>・業務に対する目標管理制度を導入し、目標達成の振り返りと上司との面談を通して職員の能力・資質の向上を図っている。</li> <li>・複数施設を管理運営しているメリットを生かし、同一備品やコピー用紙等は当協会事務局が一括購入するなどにより、経費の節減を図っている。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員間関係の良好さが、あるべき姿や共通の目的の浸透に寄与しており、職員が一丸となってサービスの品質向上に努めようとしている姿が見えます。</li> <li>・接遇研修のテキストは高いレベルにあり作成者である副館長の接遇レベルの高さが判ります。</li> <li>・現金授受は、高齢者において問題の原因となり易い業務です。この研修はトラブルの発生を未然に防いでいると推定されます。</li> <li>・目標設定が、「目指す先輩」という理解しやすい設定になっています。</li> <li>・H29年運営目標の実施により、56万円収入が増加しました。</li> </ul> <p>【不足していると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報管理IDに共有IDとパスワードが使われています。</li> <li>・運営目標設定には定量目標設定を推奨します。</li> </ul> <p>【提案事項】</p> <p>「組織としてのあるべき姿」と「あるべき姿を実現する行動規範」を設定し次のステップを目指すとう良いでしょう。</p>
VI ・ その他	<p>[主な取り組み]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・青葉区役所、青葉税務署、区団基連盟等の事業に対する部屋の優先利用をはじめ、救命講習会や子育て支援事業などを区等と協力して行っている。</li> <li>・行政の配布物の配架、チラシ・ポスターの掲出など、市・区の広報に積極的に協力している。</li> <li>・よこはま緑の街づくり基金、インカートリッジ里帰りプロジェクト、エコキャップ回収運動等に係る募金箱や回収箱をロビーに設置し、こうした運動に協力している。</li> <li>・各団体の作品を展示できるショーケースを設置し、作品の発表の場として、また、会員募集のPRの場として活用されている。</li> <li>・利用者の応募で制定したマスコットキャラクターを、メッセージカードやチラシ・ポスターなどに幅広く使用して、当館への親しみ感を増していただくようにしている。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・帰宅困難者受け入れ施設として飲料水の備蓄について独自で補強されている</li> <li>・選挙での投票会場としての利用協力</li> <li>・中学生のボランティア体験場所として学校などへ協力</li> <li>・平成29年度の積み残し目標は、目標管理表からは消えましたが現在も活動を継続されています。</li> <li>・自主事業の内容が魅力的です。</li> <li>・地元のアーティストやタレントを起用したイベント、FP等専門家を起用したセミナーなど、魅力的なものが多くみられます。</li> </ul> <p>【提案事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・アンケート調査について 年齢と性別を現役男性で絞り込むと、この層の「自主事業で扱って欲しいテーマ」が見える。といった様に、アンケート調査のデータをより自主事業やサービスの向上に生かせるような分析をすると、課題が明確になります。また、アンケートレポートはグラフを多用して分かり易い表現を期待します。</li> </ul>

# I. 地域及び地域住民との連携

## (1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>・地域のまつり等のイベントにも出向き、地域の情報、要望等の把握に努めている。</p> <p>・地域の4連合自治会に依頼して、自治会・町内会加入の全世帯に「地区センターだより」を回覧しているほか、掲示板への掲出もお願いしている。</p> <p>・館内に地域情報のスペースを設け地域の行事や防犯・防災等の情報を掲出するなど、地域情報の周知について連携・協力を行っている。</p> <p>・地域の小・中学生の施設見学や職場体験活動の受入等を積極的に行い、地域の教育機関との情報交換・連携の機会にしている。</p> <p>・近隣中学生の地区センター利用状況について、アンケート等で情報交換し、利用マナーの向上等につなげている。</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>地区センター委員会議事録・だより、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>リタイアした男性が来館しやすくなる取り組みの工夫が期待されます。(男性が興味を持つテーマの事業開催、企業のCSR活動の一環として企業の参加呼びかけ)</p> <p>地域の活動拠点として館内の活動に留まるだけでなく、アウトリーチにも期待します。そのために館を活動拠点とし、アウトリーチしていく団体やグループ、人材との連携づくりを期待します。</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>地域の自治会や小中学校と連携しています。他に地域の社協と自主事業の共催や講師の派遣、イベント時の喫茶店開催など幅広く連携し、利用者からの相談もつないでいます。地域の施設(ボンセジュール荏田)とは介護関連の自主事業を多く共催しています。地域の住民とも関係は良好で、特に男性のグループ「ボーイズクラブ」のノウハウを活かしたシリーズ講座は多くの方が親しみを感じています。</p>

## (2) 地区センター委員会等

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p>&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> <p>一部の委員は利用者として地区センターを利用していることもあり、日常から委員とは良好なコミュニケーションが取れています。ご意見箱やアンケートから多くの要望や意見を得ており委員会で報告しています。委員会では活発な意見交換が行われています。議事録には結論を簡潔に記載しています。</p>	



②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input 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;                      地区センター委員会開催、利用者懇談会開催、ヒアリング</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>普段から委員とのコミュニケーションが取れており、委員会では資料を踏まえて議事が進行されており、具体的な課題をテーマに議事が行われています。H29年度の2回目では、稼働率の高い部屋の優先利用、ロビーの利用の仕方(学生の勉強の場)、1回目の委員会での決定事項の実施結果の報告が行われました。</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;                      地区センター委員会開催、利用者懇談会開催、ヒアリング</p> <p>&lt;一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>委員会ではなるべく結論を出し、具体的に対応しようとしています。</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>地域自治会、商店、学校、社協、社会福祉法人と連携しています。中学生の職場体験、大学生のゼミ論文対象、障害施設イベント時の喫茶店開設、福祉施設・児童相談所への相談のつなぎ等多様な連携があります。地域サークルの育成に努め、住民の地域活動と交流の場となっています。自主事業から育成したボーイズクラブとの自主事業の共催に至ったのは代表的な事例です。</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>現状ではマンパワーの問題もあり、アウトリーチするには至っていません。地域の団体との連携を深め、アウトリーチでも協力する方法も検討できると考えられます。</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;            利用者会議は地区センターの運営をテーマにして1回、センター祭りをテーマにして1回行っています。運営のテーマでは運営上の報告、利用者からの意見・要望を取り扱っています。日常のコミュニケーションが良いためH29年の要望は利用者ロッカー継続だけでした。センターまつりでは実施した結果を踏まえて各種の前向きな意見や提案がされています。次回のまつりがより発展する期待が持てます。</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;            議事録「利用者会議開催状況」</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;            センターまつりに関する「利用者会議」では、発表部門21名、展示部門27名と多くの方が参加して改善につながる多くの意見が寄せられている点を評価します。一方で、議事録では意見を紹介しているにとどまっており、意見に対する回答や結論を記載するの至っていません。回答、結論の集約があるとより効果的になると期待されます。</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)> 議事録「利用者会議開催状況」、地区センター委員会議事録、ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者会議からの課題は多くはありませんが、課題に対して検討し、結果をセンター委員会で報告しています。課題に対して可能なものはニーズ対応費で購入しての対応(集会室移動式ミラー購入、ロビー折り畳みエキストラテーブル購入等)や職員によるソフト的な対応をしています。(協会としてWeb で予約申し込み可能にした、新人職員へのクレーン対応の研修等)。	

(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 <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)> 全般的なアンケート調査(1回/年)、自主事業アンケート(次回に対するニーズのResearch:必要に応じて実施)、結果公表:を利用者会議、内容や対応の可能・不可能を報告 <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回のアンケートでは、配布数697枚、回収491枚で回収率70.4%と高い回収率です。センターまつりと、その他のご要望ご意見に分けて、自由記述の質問をされているため、アンケートの実効性・有効性が高くなっています。結果を(備品・設備)、(運営)、(予約)とカテゴリズして、分析、課題通出しやすくしています。次回以降の運営に生かすべく必要に応じて自主事業アンケートを実施しています。	



②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input 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; アンケート結果、委員会議事録、利用者会議開催状況、ヒアリング</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>自由記入欄に感謝の言葉も多くあり、また多くの意見や要望が寄せられています。これらに対して一つ一つ内容を検討し、分析し、課題を抽出しています。アンケートでは属性なども把握しています。今後、クロス集計するとより深い分析ができます。(例えば、30、40歳代の男性はどのような傾向であるか)</p>	

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 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; アンケート結果、委員会議事録、利用者会議開催状況、ニーズ対応費使用一覧等、ヒアリング</p> <p>&lt;一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>多くの要望に対しては館長、副館長を中心にスタッフの意見も聞きながら優先順位をつけています。要望に対してニーズ対応費を活用し積極的に対応しています。(例集会室用移動フィルムミラー、ロビー用エキストラテーブル購入等)またハード的な対応だけでなく、ピアノの調律回数を増やしたり、新人を対象にクレーム対応方法の研修を行うなどソフト的対応もしています。</p>	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 委員会議事録、利用者会議開催状況、ご意見箱回答、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)>	
利用者会議、地区センター委員会で公表しています。アンケートで寄せられた全部の郷要望やご意見を公表しています。今後、事業報告書や委員会議事録、利用者懇談会議事録等を館内に設置して誰でも自由に閲覧できるようにしています。	

(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)>	
1・3階の掲示で情報を提供するだけでなく、問い合わせがあれば窓口で説明しています。団体のHPでは「ご意見・ご要望のゆくえはこちらから」と案内があり、ご意見・苦情を受け、対応していることを案内しています。	

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 type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)> 館内にご意見箱を設置しています。窓口ではいつでも受付します。	
<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)>	
<評価で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 type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
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、事業計画書	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
団体のHPでは「ご意見・ご要望のゆくえはこちらから」と案内があり、ご意見・苦情の取り扱い方法を説明しています。問題があればスタッフミーティングで情報共有し、意見交換して館全体で対応しようと努めています。	

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 type="checkbox"/> 周知していない	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 現時点では掲示や団体HPで苦情の受付方法を周知しています。解決方法については利用者会議の場で説明しています。掲示やHPでの周知を検討すると良いでしょう。	
<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)>	
団体のHPで苦情や要望の取り扱いを「ご意見・ご要望のゆくえ」として説明して利用者に安心感を与えている点。	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>苦情対応報告書に苦情内容だけでなく対応結果を記載しています。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

※職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設だけでは対応できないものに関しては、市・区等関係機関につい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"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      苦情対応報告、団体HP,ヒアリング</p> <p>&lt;一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;                      苦情対応報告書では時系列で苦情内容と対応結果とを記録しています。事例として、意見をもとに、学習コーナーの中学生の利用を認めるなどの対応を行ったこと、ロビーが狭いという意見に対しては机の配置を変えたり、椅子を多くしたりしてできるだけ多くの人が利用できるような工夫をしました。苦情等の発生都度、館長副館長3名を中心にスタッフが参加して検討し毎月のスタッフミーティングでも共有されてます。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      館内掲示確認、ヒアリング</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>「お客様の声」とともに「山内地区センターからの回答」を記載し、館内掲示で公表しています。平成29年度は「中学生の学習コーナーの利用」「百人一首」等について掲示しました。他に地区センター委員会や利用者会議で必要に応じて公表しています。ご意見ダイアルに寄せられたものは内容によっては市のHPで公開しています。</p>	

#### (4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当協会の経営方針や当館の運営目標、利用方法を館内に掲出し、常に公平性・透明性を図り、期待と信頼に応えている。</li> <li>・館内の案内図・各部屋の紹介・利用方法を分かり易く解説した「利用のしおり」を作成し、館内に掲出すとともに利用者に配布している。</li> <li>・ホームページでは、上記の内容に加えて部屋の写真、自主事業のお知らせ、会員募集案内など幅広い情報を提供している。</li> <li>・利用方法に変更等があった場合には、各利用団体に個別に周知するほか、館内にポスター等を掲出するなどにより、周知の徹底を図っている。</li> <li>・地域の全戸回覧である「地区センターだより」で施設情報を地域の皆様に周知しているほか、自主事業の募集等については、ホームページ、区の「広報よこはま青葉区版」等に掲載している。</li> <li>・上記のほか、地域のFM放送「エフエムサルス」に出演し自主事業の開催案内と併せてその時々の施設情報を提供している。</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>事業計画書、HP.利用のしおり、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>事業計画書にある運営目標をもとに運営しています。運営目標を職員が認識しているだけでなく、利用者にも知っていただき、利用者とともに目標に向かって運営しようと努めています。・運営目標はHP、利用のしおりなどに記載しています。・利用のしおり、HP,地区センターだよりによる施設案内、自主事業の区の広報誌掲載等、公平・公正な利用に努めています。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p>&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> <p>・入口には、館内の当日のイベント案内、ロビーには、複数台のモニターに各部屋の予約状況や予定が表示されており、利用者にとって自身の参加するイベントや予定の場所と時間が一目で分かるようになっています。</p>	



③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる	<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる
<input type="checkbox"/> 閲覧できない	<input type="checkbox"/> 閲覧できない
評価機関 記述	
<p>&lt;閲覧できない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用要綱はロビーに冊子にしておいてあり、閲覧できます。要項をわかりやすくした「山内地区センター利用のしおり」を窓口において誰もが手にできます。平成30年6月から施設の予約受付をHPからもできるようにしたことに伴い、「部屋予約ガイド」を作成して予約の仕方、予約状況の確認方法等をわかりやすく説明しています。</p>	

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt; ヒアリング、部屋予約ガイド</p> <p>&lt;行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>誰もが予約しやすいように様々な方法(窓口、電話、Web)で受付申し込みに対応しています。そのうえで、抽選して公平性を保っています。2次申し込みでは、受付開始日の受付時間を窓口では9:00～、電話では10:00～、Webでは夜間からと時間を変えて誰もが申し込みしやすいように工夫しています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt; 研修計画、ヒアリング</p> <p>&lt;一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>月1回の研修日を利用し、館長が講師となっています。館長は人権擁護NGOアムネスティインターナショナルの資料や横浜市の人権教科書を参照するなど、広い視野からの研修としています。外国人も来館し、日本語教室、卓球、サークル活動に参加しています。今後、日本語教室に参加している外国人と協力して韓国語等の利用案内等を作成すると良いと思います。</p>	

## (5) 自主事業

### ①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている
<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            自主事業計画書・報告書、ヒアリング</p> <p>&lt;年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;            小学生向けの事業は、休みの期間を中心に開催されており、参加しやすい配慮がなされています。一般向けの事業は、幼児から高齢者まで、参加できる内容も多くなっています。一般では世代間の係わりを醸成する内容が多く、高齢者、親子、若い母親が多く参加し、地域のコミュニティの醸成に寄与しています。働いている世代の男性の参加増加を課題としています。</p>	

### ②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p>&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> <p>年間140回(内子供向け18回)の自主事業、募集人員1,300人以上を計画し、計画よりも多い年間161回(内子供向け21回)、参加人数が延べ8,047人の実績は高く評価できます。自主事業は種類も増え、リピート率も増加しています。</p>	

## (6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
<利用者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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

## (7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<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)>	<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>・広報紙については、「地区センターだより」を季節毎に発行し、地域の4連合自治会に依頼して、この連合自治会に加入している全世帯に回覧している。</li> <li>・自主事業等については、募集案内を館内に掲出しているほか、区内の地区センター、図書館、コミュニティハウス等の他区民利用施設へも掲出している。</li> <li>・当協会のホームページに山内地区センターのホームページを設け施設案内を広報しているほか、自主事業の募集案内等を周知している。</li> <li>・地域のFM放送(エフエム・サルース)に出演し、自主事業の募集や施設案内等のPRを行っている。</li> <li>・区の「広報よこはま青葉区版」に自主事業の募集を掲載し、区民全体に広報している。</li> </ul>	<p>地区センターだより、広報よこはま(青葉区版)、HP、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>年に4回地区センターだよりを発行し、館内掲示や連携している地域の自治会、町内会に回覧し、区内の公共施設に掲出しています。地域のFM放送(エフエムサルース)には番組コーナーがあり自主事業等を紹介しています。また、地域のタウンニュース(新聞折込)の取材に応じ広報の一環としています。HPの予約やイベントなどの窓をクリックするとPDFでの紹介が見れるようになっています。</p>

## (8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当協会オリジナルの接遇ハンドブックを作成し、研修で接遇の基本を学んでいる。この研修に基づき「CS(顧客満足)からCD(顧客感動)へ」を目標にしたサービスを推進している。</li> <li>・来館者には必ず挨拶・声掛けを行い、気軽に気持ち良く利用していただくよう努めている。</li> <li>・予約受付では、利用日、利用時間帯、キャンセル料が発生する日等をカレンダーを使って利用者と確認しながら、分かり易く説明している。</li> <li>・利用者に対する言葉づかいで気になる場合には、その場で注意することはもとより、毎月のミーティングで注意喚起している。</li> <li>・利用者に不快感を与えないようユニホームの着用と併せて服装・髪型等も適切なものにするよう徹底している。</li> <li>・受付での待ち時間を短くするため、スタッフのパソコン技術の向上を図るとともに、パソコン台数を増強する等により事務処理の正確性、迅速性の向上を推進している。</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>「CS(顧客満足)からCD(顧客感動)へ」を目標に運営しています。研修では、事例を取り上げて、CDを目標にどのように対応したらよいのかをスタッフ間で話し合っています。これらの結果、アンケートでの高評価(とても感じが良い:52.5%、感じが良い:36.7%)に繋がっています。</p>

## (9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。&gt;(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用実績では、利用者数は経年的に増加し年間で17万人を超えている。部屋の稼働率も増加し平均で約72%である。部屋別では音楽室、集会ホール等が高いが、料理室、和室等は低い。時間帯別では夜間の利用率が比較的低い。</li> <li>・このため、夜間のレクホールを卓球以外の利用も可としたり、男性の現役世代の利用者増に繋がるような自主事業を企画したりしている。</li> <li>・アンケート・意見等では、スタッフの接遇・館内の清掃状態は非常に高い評価をいただいているが、引き続き、利用者の意見を踏まえた適切な対応をとるよう努めていく。</li> <li>・設備等については全体的に老朽化が進んでおり、空調、トイレの改善等、様々な要望があるが、予算等も踏まえながらニーズに即したものとしている。</li> <li>・部屋予約では、複数予約の導入や利用手続の簡素化など要望を踏まえながら、適宜、予約方法を改善している。また、インターネット予約をH30.6.1から始める。</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>自己評価では具体的な目標を設定して実績を評価しています。しかし、今後の取組みでは、方針を設定するにとどまっています。(例:新たなサークル立ち上げを目指す)実績を評価分析して具体的な行動に結び付く課題設定を期待します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・部屋別稼働状況が公開されていません。公開する事で閑散期の利用を促しては如何でしょう。</li> </ul> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>駅に近い、図書館に隣接などの好条件、これまでの取組みの結果、利用率は高く、利用者数は年間17万人、部屋の稼働率は平均で72%です。平成30年6月からは団体独自でWEB予約を可能とし、予約状況を受付前のモニターに表示して好評を得ています。夜間、料理室や和室の稼働率が低いことを課題として数値目標を設定(夜間稼働率2%アップ、午後2は4%アップ等)し、工夫をしています。</p>

## (10) 利用者サービスの向上全般（その他）

### 評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

CD(顧客感動)を目標にサービス向上に取り組みの結果、利用者アンケートではスタッフの対応について高い評価を得ています。利用者の声に応え、ニーズ対応費で備品を購入やロビーの配置工夫等ハード・ソフトの両面から向上を図っています。稼働率の低い時間帯、部屋には数値目標を掲げて工夫し、成果も現れ始めています。PCやスマホから予約でき、予約状況をモニター表示して利便性向上を図りました。

<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)>

夜間利用は駅に近い利便性を活かして、社会人の自己研修や同好者の研究会での利用など、社会人の視点からの利用ができることをPRすることも有効かと思えます。また、広く関心あるテーマ(環境、地域の歴史、ワインの選定、コーヒーの淹れ方等)について地域のプロや愛好者にセミナー講師などでの参画、CSRの一環としての地元企業への呼びかけることによって新しい自主事業が期待できます。



### 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)>	
当施設は合築施設であり、管理範囲が協定書等には明確に決められていない設備が存在する中、図書館の指定管理者と協議し柔軟で実効的な対応を取られており、協定書の範囲を超えた管理をされています。LED照明への交換を行いました。電気料金は図書館で支払うので工事代金の一部を負担いただくように協議しています。	

##### 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> <p>備品台帳は市用と団体用とを一つの台帳で管理しています。それぞれを別の台帳とする方が良いでしょう。貸出時毎の備品チェックや見回り時の備品点検等の結果、備品については、「やや不満」「非常に不満」が合計で7%と低いレベルに収まっています。</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>毎年全数の備品について棚卸作業を行っています。</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 checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&lt;適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

#### ② 本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

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

#### (4) 利用者視点での維持管理

##### ①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・休館日とその翌日以外の毎日、廊下、トイレ等の共用部分の清掃を行っているが、更に各時間帯毎に点検表に基づいて館内を見回りし、損傷状況の確認とともに汚れの目立つ部分を清掃している。</li> <li>・ロビー等の利用者が多く集まる場所については掃除機での清掃も行っている。</li> <li>・建物周辺については、午後の時間帯を中心にゴミの散乱状況等チェックし、清潔な美観の維持に努めている。</li> <li>・貸出物品については、気持ちよく使用していただくため、随時、清掃を行うとともに作動状況もチェックしている。</li> <li>・日常の維持管理に加えて年2回(夏・冬)の点検・清掃期間を設け、設備・備品等の清掃と安全性のチェックを念入りに行っている。</li> <li>・プレイルームの遊具等は、日々の安全チェックとともにきめ細かな清掃を行っている。</li> <li>・学習コーナーは、入替時間毎に机の清掃、空気の入換えを行い、冬季には加湿機を設置するなど、快適な学習環境づくりに努めている。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング、現地確認、チェックリスト</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・見回りは防犯と施設・備品の点検との2つの目的で行って効率化しています。</li> <li>・ボランティアの人たちとの関係性が確立されておりゴミステーションと周辺の歩道を、近隣のボランティアの人たちが週1回清掃しており清潔が維持されています。</li> <li>・プレイルームの消毒に中学生のボランティアを受け入れており、運営に対する将来の賛同者と協力者を増やすことに繋がっています。</li> </ul>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>地域の方との連携、コミュニケーションが構築して、協働している点を評価します。(ボランティアによる周辺道路、ゴミステーションの清掃、中学生によるプレイルームの備品消毒等)</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>より業務を確実にを行うために次の2点を推奨します。①巡回点検時のチェックリストの作成 ②備品は指定管理者所有と市所有のものに分離しての管理。また、備品の修理・廃棄・更新時の判定を明確にして曖昧さを排除するとよいでしょう。</p>





②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
館長と2名の副館長がエントランスキーを持っています。各室のキーは鍵箱に保管しています。緊急時や災害時でも3名のうちの1名が対応することによって館内に入室でき、災害時にも帰宅困難者を受け入れる事が可能となっています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
巡回点検を毎時と4時間毎との組み合わせで行っており、短い単位で点検し、事故や犯罪を未然防止に努めています。	

### (3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<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>チェックした結果を業務日誌に記載していますが、チェックした個々の項目毎のチェックリストが準備されていません。チェックリストを準備するとチェックが完全になり、業務の効率化も図ることができます。また、他のスタッフとの情報共有にも有効です。</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>&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)>	
消防署への通報内容、館内への連絡内容、手順が具体的に示され計画となっています。訓練は、参加メンバー数も発生時を想定した訓練となっており、対応性が高い訓練となっています。	

## (6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
毎年消防署の指導のもとに行う研修などの内容から各職員の緊急時対応スキルは高く、実践的であると、推測でき、評価されます。
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>
「より実践的な緊急時対応マニュアル」、つまり、防災訓練実施要領にあるように、避難を開始の目安基準、消防署への通報内容、優先順位に並べた実施内容リスト等を共通事項に記入すると良いでしょう。また、災害、火事、事故、不審者、毎に、対応マニュアルを分離して色分けして目につく場所に設置することをお勧めします。災害向け訓練時には管理者が居ない想定の実施される事をお勧めします。

## 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	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
ヒアリングからは職員間の人間関係が良い状態で、あるべき姿や共通の目的や目標の浸透がなされており、職員が一丸となって積極的にサービス品質の向上に努めようとしている姿が見えます。全職員21名中19名と90%以上が地元採用(青葉区)である点が評価できます。	

#### ②協定書等のとおり開館しているか？

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

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

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

#### ③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
青葉区のホームページ	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
事業報告書に、「苦情対応状況報告」「自主事業報告書」「サービス向上及び経費節減努力事項」「ニーズ対応費使途一覧」等、具体的に利用者の声やサービス向上の内容を公表している点を評価します。	

## (2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

### ①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input 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
<b>評価機関 記述</b>	
<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4万円と十分ではありませんが、研修費用を予算化して外部研修への参加も心掛け、視野を広くしようとしている点の評価します。	

### 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
<b>評価機関 記述</b>	
<確認手段(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、資料(事業報告書)、事業計画書	
<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)> 新任職員実務・接遇研修、AED、現金授受、個人情報保護法、PCスキル向上、高齢者対応、機器設備取り扱い研修、人権研修、etc	
<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)> 新人のOJT、接遇研修、高齢者対応、AED、個人情報保護、業務効率化、館内の機器利用、PCスキルUP、人権研修、副館長の業務力向上、固定資産保全など、必要な内容を網羅して平均して1回/月の研修を実施している点は高評価です。・接遇研修のテキスト独自作成で作成者(副館長)、各職員の接遇レベルも高いと推測されます。約半数が高齢者で、現金授受の研修はトラブルの未然防止に効果的です。	



③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>・職員・スタッフが研修を受けやすいよう、当協会の全体研修も含め研修は休館日に実施している。また、年度当初に研修計画を作成し研修項目・内容等を周知している。                  ・専門的な技術・知識等を要する研修については、外部講師を招き、的確で掘り下げた研修となるよう企画している。                  ・市主催の研修や他団体の研修についても、業務に支障がない限り参加できるようにしており、交替勤務の日程を研修日に合わせて柔軟に変更するなどの環境づくりに努めている。                  ・自己啓発のための講習会や資格取得に向けた研修費が予算に組み込まれ、これを活用して職員の資質・希望に応じた研修を受ける仕組みが整っており、パソコンのスキル向上等に活用されている。</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、平成29年度_事業報告、平成30年事業計画書</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>市主催の研修や他団体の研修に参加して視野を広げ、技術の向上に努めています。                  自己啓発や資格取得に向けた研修の予算も毎年確保されており職員の要望があれば、誰でも外部研修を受けられます。                  外部で受けた講習の内容は、研修会などで他の職員にも情報共有するよう努めています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p>&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> <p>積極的に情報共有し、また情報共有を通じてスタッフのコミュニケーションの向上にも機能している点を高く評価します。                  ・毎月のスタッフミーティングをスタッフ間の情報共有の場としても活用しています。                  ・月1回の職員研修でも情報共有しています。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している	<input 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"/> 作成しているが、活用していない
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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>マニュアルをサービス向上の重要なツールとして重要視しています。マニュアルは毎年、現状や必要性に即してブラッシュアップし更新されています。</p>	

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
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>[資質向上の取組]                      ・業務に対する目標管理制度を導入し、目標達成の振り返りと上司との面談を通して職員の能力・資質の向上を図っている。                      ・研修計画に基づく様々な研修のほか、定例ミーティングにおける業務の改善案や苦情対応例の発表等を通して職員・スタッフの資質向上を図っている。                      ・新人スタッフとベテランスタッフを組み合わせ業務にあたらせ、実務を通じた指導により新人スタッフのスキルアップを図っている。</p> <p>[情報共有の取組]                      ・スタッフの業務交替時には、ミーティング形式の引き継ぎ行い、業務日誌では記載しきれない留意点等を確実に伝達するようにしている。また、スタッフ全員が必ず業務日誌を閲覧しており、日々の業務での情報を共有している。                      ・定例ミーティングにおいて、各月の業務計画、修繕予定、要望・苦情等について情報提供するとともに意見交換を行い、職員・スタッフ間での情報共有を図っている。</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>目標管理では目標を設定する上で、2, 3年目のスタッフには、「目指す先輩」という目標を設定しており、理解しやすくなっています。                      良好な人間関係とコミュニケーションが構築されており、目的や、あるべき姿を共有する上で良い効果をもたらしています。その結果、業務・接遇に対する向上心が醸成されています。</p>

### (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)>	
館長を責任者とし、副館長を補佐としています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている
<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない	<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

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

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している
<input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p>&lt;適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>収集する個人情報の使用目的、目的以外に使用しないことを説明したうえで、個人情報を収集しています。</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 type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input checked="" 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 <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)> 共有IDは完全な措置ではないことを認識ください。共有IDを利用すると、侵入されたり、個人情報が流出したときに、原因の特定が困難だけでなく、誰が漏らしたとしても漏らした人間が特定できない為、漏れやすくなるリスクがあります。個々のIDを使いLOGを記録するなどの改善が必要です。 <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 個人情報にアクセスする上で、共有IDとパスワードを使って管理しています。	

#### (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 その他けん制機能を設けている (具体的に: ) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング	
<仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
施設での出納責任者は副館長で、経理責任者を本部の経理担当者として相互牽制の仕組みを設けています。 職員全員を対象に「現金授受研修」を毎年開催しており、実際に業務のシミュレーションを行いながら現金の授受方法 の確認を行っており、業務手順の徹底と適正性を保持しています。	

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、資料(事業報告書)	
<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 type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>  <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)> 小口現金、自主事業、わんばんく、利用料金、印刷代、等、費目毎に通帳で管理しており、とても楽に管理品質を保証できる方法を探られています。	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング・事業報告書 <目的に沿わない支出がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>   <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 「利用料金の1/3程度をニーズ対応費として良い」の規定に対して1/3以上を充て、利用者サービス向上に努めています。洋式トイレの温便座化、集会室用移動フィルムミラー購入、電子ピアノ設置等ハードでの対応が主ですが、ピアノ調律等のソフト面からもニーズの対応に努めています。	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;経費削減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当協会は複数の指定管理施設を運営していることから、事務局による経理の一元化が行われ事務の効率化が図られている。また、外注先についても複数管理のメリットを活かした選定ができ、経費の節減につながっている。</li> <li>・委託契約においても単年契約だけでなく複数年契約による委託費の削減に努めているほか、同一備品、コピー用紙等を事務局で一括購入することにより、購入単価の低減を図っている。</li> <li>・市目標の冷暖房温度の設定、電灯の間引き、こまめな消灯等の省エネ対策による経費の節減を図っている。</li> <li>・使用済みのコピー用紙等は裏紙で再使用することを徹底し、コピー用紙の節減に努めている。</li> <li>・設備・備品等の軽微な修繕は可能な限り自前で行うことにより、迅速な対応とともに経費の節減につながっている。</li> <li>・各種設備の的確な点検と修繕等による設備機器の長寿命化を図り、経費の節減につながっている。</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。事業報告書</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>団体として委託業務の一括契約、複数年契約をして経費削減に取り組んでいます。 施設内の照明をLED化しました。 施設では、冷暖房温度の調整などの省エネ、裏紙を使う、10万円未満でも出来るだけ相見積もりを行い、定期購買を行わず都度見積もり採り安価な調達を行っている等、経費削減に対する日々の努力は評価されます。</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
<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
評価機関 記述	
<p>&lt;反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>計画内容及び運営目標が具体的に記載されています。業務運営目標として、障がい者支援の自主事業、夜間利用を増やす試みや、自販機およびリソグラフ印刷機の自己財源を作られており、利用者の多様化と地域貢献度向上、利便性向上を図っています。その結果平成29年は、年間56万円の収入増につながりました。一方で、改善計画では具体性に欠けるものが散見され、今後の具体化を期待します。</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 type="checkbox"/> 全て対応している <input checked="" 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)>  備品シールの整備を指摘され、現在対応中です。  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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)>  区にヒアリングリングの場を設けていただき対応しています。	

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>&lt;目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・前年、前前年の実績等を省みるとともに利用者の声を参考に目標を設定している。</li> <li>・指定管理者選定時の計画書をチェックし、計画書における目標を実現化するよう努めている。</li> <li>・青葉区との連携を重要視し、地域活性化や住民の健康等の向上に資することができるような目標を設置している。</li> <li>・ここ数年は、利用方法が大幅に変更しているため、利用者にも不利益がや不公平が生じないよう留意している。</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>応募時事業計画書、平成30年度事業計画書、平成29年度事業報告書、平成29年度自己評価表</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>目標管理では、テーマの継続性と評価の定量化が重要です。課題の解決には1テーマが複数年度にまたがるケースがあります。そのようなケースでは前年度テーマとの関係性が判る計画書とすると良いでしょう。また、達成が判るよう目標には定量評価が可能な判断基準を設定するとわかりやすくなります。例えば、夜間利用の促進では室の稼働率や利用者人数などを目標値とするのも良いでしょう。</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>自己評価表では計画内容及び運営目標が具体的です。目標の設定と解決方法は、利用者のニーズや現状に合わせて、プライオリティの高いもので構成されており、適切な方向性を持っています。その為、夜の利用の利用収入の拡大などの成果に繋がりました。改善計画の「新たなサークルの立ち上げを目指す」等では、具体的な手段までの踏み込み、定量化に欠け、今後の具体化を期待します。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>地域住民を主体として構成されるスタッフは、施設の設置目的や運営方針を認識し、賛同して業務にあたっています。館長、副館長のリーダーシップの下で、シフト勤務している各スタッフは日報、引継ぎ打ち合わせ、毎月の研修会等を通じてコミュニケーションが良好で効率的な組織体制となっています。</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> <p>常勤職員が館長、副館長(2名)の計3人で他はパート勤務(4h/日)です。常勤職員の増員は困難な状況であり、パート職員の一層の戦力が求められます。定型的な業務だけでなく、自主事業の企画、運営、資料の集計、分析などの業務の一部を任せて、組織としての能力を向上させる必要があると思われます。人材の育成でもパート職員の育成、キャリアアップなども考える必要があると思われます。</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>・青葉区役所、緑税務署、区囲碁連盟等の事業に対する部屋の優先利用をはじめ、救命講習会や子育て支援事業などを区等と協力して行っている。</li> <li>・国政選挙等における期日前投票所としてレクリエーションホールを使用することについて全面的に協力している。</li> <li>・帰宅困難者一時滞在施設として使用することについて協力し、飲料水等の備蓄についても区の備蓄品に加えて独自で補強する等の対応をとっている。</li> <li>・行政の配布物の配架、チラシ・ポスターの掲出など、市区の広報への協力を行っている。</li> <li>・青葉区区民活動支援センターに登録している講師を幅広く区民に紹介する事業(パネル展示等)に協力している。</li> <li>・青葉区内中学校の絵画コンクール会場として協力している。</li> <li>・地域の小学校の施設見学や中学生の職場体験活動の受入などを積極的に行っている。</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、資料(自己評価書)、現地確認</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>横浜市の施策のうち、健康福祉、環境、地域交流、子育ての視点から協力する姿勢を持っています。・高齢者向け、小学生対象、親子向け事業・男性リタイア層の参加・健康、体力づくりを視点での自主事業に注力しています。他に・選挙での投票会場としての利用協力・中学生のボランティア体験場所として学校などへ協力 をしています。</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>	<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、事業報告書</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>地域の状況、利用者ニーズを分析し、対応に努めています。・平成29年度からの課題を継続して取り組んでいます。夜間の男性の利用向上の為に様々な自主事業を実施し新たなサークルの立上げを目指す活動を継続しています。・地域人材活用・育成を図る地域密着型の、魅力的な自主事業:地元のアーティストや専門家等を起用したイベント、セミナーなど、魅力的なものが多くみられます</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> <p>横浜市の出産女性の9割が25～39歳です。この世代の利用者が8%と高くはありません。子育て母向けの事業の回数増加が望まれます。アンケート調査は、利用者層を詳細に絞った分析が望まれます。複数の属性で集計整理(クロス集計や絞込み分析)し、対象ごとのニーズを把握して自主事業やサービスの向上に活用することを期待します。また、グラフなどで分かり易い表現も分析に有効です。</p>

◆参考:評価に必要な資料・評価項目の根拠

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

評価項目	必要書類	根拠
<b>I. 地域及び地域住民との連携</b>		
(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)に関する仕様書における施設の運営に関する委員会の設置(地区センター委員会等)の項目
(2) 地区センター委員会等	委員会議事録等	
(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	-	-
<b>II. 利用者サービスの向上</b>		
(1) 利用者会議	利用者会議の議事録等	仕様書における利用者会議の開催の項目
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	利用者アンケート結果の公表媒体等	仕様書における運営改善の取組(地域や利用者ニーズ把握)の項目
(3) 意見・苦情の受付・対応	苦情解決の仕組みや対応策等の仕組みに関する書類等	仕様書における意見・要望への対応の項目
(4) 公正かつ公平な施設利用	規範・倫理規定等の資料、研修資料等	仕様書における公平性の確保、人権の尊重の項目及び基本協定書における人権の尊重の項目
(5) 自主事業	事業計画書、事業報告書等	特記仕様書における自主事業の項目
(6) 図書の出し、購入及び管理	-	特記仕様書における図書コーナーの項目
(7) 広報・PR活動	チラシ、広報よこはま、HP、パンフレット、PR誌等	特記仕様書における施設情報の提供、施設のPRの項目
(8) 職員の待遇	-	-
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	-	-
(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	-	-
<b>III. 施設・設備の維持管理</b>		
(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)	-	-
<b>IV. 緊急時対応</b>		
(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)	-	-
<b>V. 組織運営及び体制</b>		
(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
(2) 職員の資質向上・情報共有	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
(6) 組織運営及び体制全般(その他)	-	-
<b>VI. その他</b>		



大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック		評価機関 チェック	
I 地域及び地域住民との連携	(2) 地区センター委員会等	①利用者の要望の反映、施設管理運営の意見具申、自主事業の企画及び実施等について審議するために、各施設の運営に関する委員会を開催しているか？	<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		
			<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		
		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？	<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		
			<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		
		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？	<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		
<b>不備の数</b>			<b>0</b>	<b>0</b>		
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？	<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		
		<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		
		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？	<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		
			<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		
		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？	<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		
④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？	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している		<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"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> その他		
	<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				
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？	<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				
	<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				
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？	<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				
	<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				
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？	<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当				
	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？	<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			
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？	<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				
③苦情解決の仕組みがあるか？	<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				
④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？	<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				
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？	<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				
⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？	<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				
⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？	<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				
	<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				

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

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック	
IV・緊急時対応	(4) 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 一部に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 一部に職員に実施していない 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 体制を確保していない	レ 体制を確保している 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 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	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 実施していない	レ 実施している 実施していない
	<b>不備の数</b>			<b>0</b>	<b>0</b>
	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 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 協定書等の職員体制をとっていない
			②協定書等のとおりに開館しているか？	レ 協定書等のとおり開館している 協定書等のとおり開館していない	レ 協定書等のとおり開館している 協定書等のとおり開館していない
			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 公表していない	レ 公表している 公表していない
		(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)	レ 作成しており不備がない 作成しているが不備がある 作成していない	レ 作成しており不備がない 作成しているが不備がある 作成していない
			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 一部に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 一部に職員に実施していない 研修を実施していない
④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？			レ 情報共有している 情報共有していない	レ 情報共有している 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 作成しているが、活用していない 作成していない	レ 作成し、活用している 作成しているが、活用していない 作成していない	
(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 整備していない	レ 整備している 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 明確化しているが周知していない 明確化していない	レ 明確化し、周知している 明確化しているが周知していない 明確化していない	
		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 一部に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 一部に職員に実施していない 研修を実施していない	
		④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員から取っている 一部に職員から取っていない 取っていない	レ 全ての職員から取っている 一部に職員から取っていない 取っていない	
		⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？	レ 適切に収集している 適切に収集していない	レ 適切に収集している 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 適切に使用していない	レ 適切に使用している 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 一部適切な措置を講じていない 適切な措置を講じていない	レ 適切な措置を講じている 一部適切な措置を講じていない 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 一部適切ではない書類がある 適切に作成していない	レ 適切に作成している 一部適切ではない書類がある 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 その他けん制機能を設けている 仕組みを設けていない	レ 役割分担を明確にしている その他けん制機能を設けている 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 明確に区分していない	レ 明確に区分している 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 存在しない	レ 存在する 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 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
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 目的に沿わない支出がある 評価対象外施設	レ 目的に沿って支出している 目的に沿わない支出がある 評価対象外施設	
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 一部反映されていない項目がある	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	

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック		
	(5) 運営目標	①目標に反映されているか？	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		
		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？	レ 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	レ 一部未対応の項目がある		
		③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？	全て対応していない	全て対応していない		
			市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	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		
			協議されていない	協議されていない		
		<b>不備の数</b>			<b>0</b>	<b>2</b>
		<b>不備の合計</b>			<b>0</b>	<b>2</b>