

横浜市指定管理者第三者評価制度

南地区センター・南寿荘
地区センター・老人福祉センター合築施設
評価シート

評価機関名：経営創研株式会社

平成30年2月

目次

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

評価結果の総括

※協定書等で定めるとおりの管理運営ができていない点や、協定書等での定めはないが不足していると感じられる点、加えて施設独自の取組として評価できる点などを、総括として記載しています。協定書等で定めるとおり(標準的な水準)の管理運営については記載していません。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I 地域及び地域住民との連携	<ul style="list-style-type: none"> ・南センターは、南区の中心に位置する公共施設として、南区の主要イベントの「南区桜まつり」や「南区文化祭」の主要会場として利用されてきました。これらのイベントを含め常日頃から職員一丸となって地域住民との連携を図りながら、区民と協働し事業に取り組んでいます。 ・周辺地域の住民の方とは、町内会の定例会・老人給食会や近隣保育園の運動会の会場提供、盆踊りや夏祭りへの協力など、交流を積極的に行っています。 ・近隣小学校の社会見学を受け入れ、来館者との交流の場を設けるなど、未来を担う子どもたちの青少年教育にも積極的に関わっています。 ・横浜市南寿荘では、ゲートボール大会を毎年主催し、高齢者の健康増進と生きがいを図るとともに、シニア大学の場を提供するなど、地域の高齢者支援にも力を注いでいます。 	<ul style="list-style-type: none"> ・南センターは、南区のほぼ中心に位置するため、「南区文化祭」「南区桜まつり」の会場となり、また、自治会の行う老人給食会、会合のために優先的に会議室を提供して、運営にも協力してきました。館長は地区連合会の会合等に積極的に出席し、また、センター委員会を開催して、地域との情報交換を行い、諸活動の連携を図っています。 ・利用者会議では、参加者が多く時間が短いため利用者の発言が多くありません。発言しやすい開催方法の工夫が望まれます。 ・近隣保育園の運動会や散策の立ち寄り場所、小学校の体験学習の受入など子どもの健全育成を積極的に支援しています ・南寿荘では、老人クラブ連合会のシニア大学の場の提供、会員のサークル活動支援のための優先的な予約など、学びや交流のための支援をしています。 ・合築施設の特徴を活かし、サマーフェスタ・新春発表会などサークル団体と協力して自主事業を開催し、世代間交流を図っています。
II 利用者サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の声を直接聞くために、毎月開催する利用者会議・ご意見箱・アンケート調査・相談窓口等がありますが、ここに届けられた利用者の声は、職員間で内容を検討し、利用者サービスの向上に繋がるものは、その実施に向け力を注いでいます。 ・毎年度「利用者アンケート」を実施し、職員とスタッフがその結果を真摯に受け止め、サービス向上に向けた事務改善や設備改善に努めています。また改善結果は、館内に掲示し、利用者会議や南センター委員会に報告します。 ・センターの各種の情報は、「南寿荘だより」「南センターだより」の毎月発行やタイムリーな館内掲示とホームページへの掲載により、広く利用者へ周知しています。 ・各部屋の申込を毎月抽選会で受け付け、抽選会に出席されないサークルは抽選会の翌々日から受け付けるなど、どのサークルにも機会均等になるよう公平性に配慮しています。 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者サービスの向上について、当施設では、利用者ニーズの収集・課題認識と、サービスへの反映、自主事業の企画、広報に力を入れています。 ・利用者アンケートでは、接遇の対応、および、施設の満足度を経年的に確認しています。 ・利用者のニーズ・意見は、毎月の団体抽選会とその前の利用者会議、ご意見箱への投稿などから把握しています。 ・これら意見等に対して、接遇、施設備品に関しては改善、修繕ができるものはすぐに対応し、予算を要するものは、効果を検討の上でニーズ対応費から購入しています。 ・センターの利用方法は、利用案内、HP等で周知されており、部屋の団体予約は、抽選会、窓口予約により公正かつ公平に行われています。 ・自主事業では、講座のニーズ、講師情報を収集して、乳幼児親子、小学生、成人、60歳以上の各対象に向けて展開しています。毎月のおたより、HPにより利用者へ周知し、計画通り実行されています。
III 施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・建築後相当年数を経過しており、施設の維持管理には細心の注意を払っています。年度当初に維持管理計画を作成し、それに基づいた保守点検を行うほか、随時施設の点検と必要な修理補修を行っています。 ・建物の清掃は、定期的な清掃を行うほか、トイレや階段や廊下などの共用部分の清掃はスタッフ自らが毎日行い、利用後の部屋の清掃の点検も確実にを行っています。特にシャワー室は、使用頻度が高いため開館時のほか昼間時にも清掃を行い、常に衛生面に気を配っています。このような取り組み姿勢は、利用者アンケートの結果においても好評を得ています。 ・電気・機械設備等については、保守委託業者から派遣された職員が常駐(9時～17時)し、毎日3回の巡視点検を実施することで、良好な環境を保つように努めています。 	<ul style="list-style-type: none"> 施設・設備の維持管理では、築年数が経過した施設に対して、日常の職員による手入れ、業者点検等を組み合わせ、施設の安全性、清潔面を維持しています。 ・施設・設備の点検等は、年間計画を立てて実行し、報告書にて点検結果を確認して、対処しています。 ・清掃業務では、美化担当スタッフが交代で行う日常清掃、月1回の専門業者による清掃で行い、特に水回りなど丁寧な対応が取られています。 ・職員は、館内の安全や清掃面、備品管理の確認から、巡回しており、気づいた点は業務日誌に記載して、情報共有をして、必要な対応をしています。 ・修繕が必要になった場合は、簡単なものは職員で対応して、経費の軽減につなげています。 ・体育室に空調設備がなく、夏場の熱中症対策については市と協議をして改善していただくことを期待します。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 緊急時対応	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急時への対応として、「事故対応マニュアル」や「防災マニュアル」を整備し、職員スタッフ間で緊急時への対応を常日頃から確認し合い備えています。 ・防火対策として、自衛消防隊を組織し各自が被災時の役割分担を確認しています。また、防火訓練時には、消火設備や防火設備を模擬操作し、被災時の疑似体験をすることで緊急時の意識を高めています。 ・事故への備えとしては、部屋の点検時に備品の不具合やトイレなど設備の安全確認をこまめに行っています。不具合箇所は基本的には職員が修理し、対応が困難なものは専門業者に修理を依頼しています。 ・館内での利用者間のトラブル、特にしばしば起こる南寿荘の利用者同士のトラブルには、当事者間の言い分を良く聞きながら館長以下が間に入り、問題解決に向け努力しています。また青少年へのルール順守については、毅然とした態度で臨み、青少年の健全育成という視点に立って問題解決を図っています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急事態の発生に備えて「事故対応マニュアル」、「防災マニュアル」を作成しており、施設内研修及び日常のミーティングを通じて緊急時対応について職員・スタッフ間の情報共有・確認を図っています。 ・防犯カメラを17ヶ所に設置している他、毎日、午前、午後、夜間の3班のスタッフが巡回を行い、事故や犯罪の防止に努めています。 ・施設・設備等の安全性についても、日常点検の他、「事故防止チェック表」に基づきチェックを行い事故防止に努めています。 ・消防計画に基づき年2回、休館日に避難訓練を実施していますが、南センターは、合築施設のため高齢者の利用が多くなっていますので、避難訓練のあり方として、時には利用者にも任意で参加いただくことが期待されます。 ・利用者会議の場を通じて、「防災」をテーマに取り上げ、防災に対する意識を高めています。
V 組織運営及び体制	<ul style="list-style-type: none"> ・昼間時、地区センター・南寿荘各2名、計4名のスタッフを配置しています。 ・職員並びにスタッフの勤務ローテーションを年度当初に作成し、実行段階で欠員が生じる場合は予め勤務を交代し人員に欠員が生じないように細心の注意を図っています。 ・スタッフ研修は、年度当初に研修計画を立て実施しています。その他、職務やサービスに関する通達や連絡事項あるいは事件事故への対応方法など、適宜タイムリーに終礼を活用し意思統一し、職員の資質の向上と情報の共有を図っています。 ・個人情報に関しては、年度始めに職員・スタッフへの研修を行い、実務では収集する目的を明示し、その目的以外には使用しません。また、収集した個人情報の管理は、他の人が見ることができないよう一定の場所に保管することを徹底させています。 ・館長が出納責任者となり、会計書類や通帳等をチェックすると共に、定期的な担当職員の配置換えにより事故防止に努めています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・法人の全職員を対象に、個人情報保護・接遇・人権擁護等をテーマとした、法人主催の年1回の全体研修が毎年開催されています。 ・1日3交代の隔週勤務制の中で、南センターとしての運営方針の伝達、職員・スタッフの資質向上のため、終礼時のミーティングの場を活用する他、引継や連絡事項等の情報共有のため「業務日誌」、「連絡ノート」を活用しています。 ・南センターの経理は部門コードの設定により、法人の一部門として明確に区分されています。南センターでは小口現金出納帳及び預金口座出納帳の補助簿のみを管理・保管し、法人の仕訳日記帳、総勘定元帳等の主要簿は法人の事務局で管理・保管しています。 ・収支予算書作成に際しては、前年度の改善結果をみて、翌年度の計画へ反映するきめ細かい対応が望まれます。 ・事業計画書・事業報告書は、館内では申し出れば閲覧できるようにしている他、区のHPにおいても公開しています。
VI その他	<ul style="list-style-type: none"> ・当センターは、南区の中心に位置していることや交通の便がよいことなどから、区の主催する事業や区が支援する事業の利用が大変多くなっています。こうした事業を側面的に支援するため、会場を優先的に確保したり、事業が実施される際には職員・スタッフ全員が応援体制を組み協力しています。 ・老人福祉センターである横浜市南寿荘では、毎年多くの看護学生を実習生として受け入れています。高齢の利用者との交流を体験して、行動や考え方の理解を深めます。看護学生の育成にも前向きに取り組んでいます。 	<ul style="list-style-type: none"> ・区主催の行事や各種の会議の場を提供しており、「南区文化祭」等のイベント開催に際しては、館長以下職員・スタッフが全面的に会場設営に協力する等、地域の連携意識の形成に取り組んでいます。 ・市内の看護学校の学生を看護実習生として受け入れて、教育実習の場を提供し、看護師の教育にも協力しています。 ・電気器具や設備の補修、施設の保守管理業務や施設の美化清掃業務については、市内中小企業に優先して発注しており、地域への貢献に積極的に取り組んでいます。 ・今後、健康、介護予防の自主事業テーマなどで、南スポーツセンター、地域ケアプラザとの連携にも期待します。

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・当センターは毎年「南区文化祭」のメイン会場として、準備やイベントに多くの職員が参加協力し、地域住民との交流を図っています。 ・自治会との関係では、老人給食会や敬老の日の会場として老人福祉センターの専用施設である「大広間」を提供するとともに、自治会との間で情報交換を行っています。また、地域町内会の集会場所として利用されています。センターでは町内会の掲示板や回覧を利用させてもらい、各種の情報を提供しています。 ・地域の保育園の運動会や夏祭りの会場として使用されるほか、園児の園外保育や散歩コースの立ち寄り場所としても活用いただき、センターからは子育てイベント情報を提供しています。 ・区内の障がい児・者団体によるコーヒーショップの運営を通して、障がい児・者の社会復帰や利用者との交流活動に協力をするなど、障がい児・者団体との連携を図っています。 	<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>応募時事業計画書、平成28年度事業報告書、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>当センターは、立地も良く「南区文化祭」、自治会の行う老人給食会、会合等の会場となり、運営に協力してきました。その際、各団体との意見や情報交換を行い、また、館長は地区連合会にも出席し、南センターのPRをしています。近隣保育園の運動会や散策の立ち寄り場所、小学校の体験学習の受入など子どもの健全育成を支援しています。障害者団体支援として週1回、コーヒーショップ待夢の活動に、1階ロビーを開放しています。</p>

②老人クラブ活動を支援しているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・施設の利用等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・南区老人クラブ連合会が主催する、シニア大学の会場を年度当初に年間を通して優先的に確保し、同事業の実施に全面的な支援を行っています。</p> <p>・老人クラブ会員によるサークル活動に対しても、高齢者福祉の観点に立ち、定期活動を支援するため優先的に部屋の利用確保を図っています。</p> <p>・南区老人クラブ連合会が主催する会合に出席し、互いの情報交換を行いながら、会員との親睦を深めると共に相互理解を図っています。</p> <p>・南センター委員会の委員として、南区老人クラブ連合会事務局長に就任していただき、区内老人クラブの現状について意見交換を行い、緊密な連携を図っています。</p> <p>・敬老の日のイベントに際し、地域自治会の老人会が主催する食事会では、普段は団体利用を制限している「大広間」を全面的に開放し、カラオケの操作を担当する等、南寿荘の機能を活用した支援を行っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>南区老人クラブ連合会が主催する「シニア大学」、会員によるサークル活動に対し、部屋の優先予約をし、運営にも協力をしています。同連合会の主催する全体会議、研修会に館長が定期的に参加し、情報交換を行っています。老人会の主催する大広間での食事会が定期的開催されて、カラオケ操作をスタッフが手伝うなど、親睦となる活動を支援しています。</p>

(2) センター委員会等

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p><開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>自治会・町内会、老人クラブ連合会の各代表、スポーツ指導員、学校の関係者など、地域で活動する幅広いメンバーが参加しています。南センター委員会では、アンケート結果の報告、自主事業に関する前年度事業報告、当年度の事業計画の概要を説明し、活動への理解を促進しています。参加者からの意見、質問について、現在の取組状況、今後の改善方法などを丁寧に回答しています。</p>	

②センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input 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)> 南センター委員会開催状況および議事録、ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 南センター委員会では、施設の利用環境について協議されています。例えば、参加者からの備品に対する質問に対しては、指定管理者で購入・修理ができるものであるか、利用者に呼びかけが必要であるか、南区との調整が必要なものであるか、などの対応の方向性を整理している点が評価できます。	

③センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input 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)> 南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)> 会議室等の長机に破損があることについては、利用者会議の時に片付けは丁寧な扱うように、呼びかけをしました。駐輪場に止めるときに点字ブロックにかかる自転車があることについては、補助のラインをひいて、点字ブロックを阻害しないようにしました。	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 今年で3年目となる「まるごとみなみスタンプラリー」を南区の指定管理者施設が協力して行い、いろいろな施設の見学をしてもらいながら、各施設の利用方法、楽しみ方などをPRしています。 「サマーフェスタ」では、近隣の中学校にも参加をお願いして世代間交流を図っています。プレイルームでの「子育ておはなし会」、自主事業の一部に乳幼児の預かりができるなど、子育て世代が気軽に当施設を利用しやすくしています。 <参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)> 地域及び地域住民との連携に関して、年度の方針・計画を「年度の事業計画書」へ、主な取組み・特記事項を「年度の事業報告書」への記載をすれば、指定管理機関の中での地域との関わりの進展や、課題を把握しやすくなります。 また、南センターで行う防災訓練へ、自治会等に参加の呼び掛けをする、一方、地域の防災訓練に、施設の職員が参加するなどにより、地域の防災に関する連携の強化が期待できます。

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、運営内容を利用者理解してもらうため、利用者会議を開催しているか？

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
多くの利用者が参加しやすいように、毎月1回の団体部屋予約の抽選会前に利用者会議を開催しています。毎月開催のため、南センターの自主事業、日常の運営での取組、地域連携などの細目な情報提供ができています。	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 平成29年度利用者会議開催状況、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)>	
利用者会議の開催前の時間に、サークル団体の方から、率直なご意見・提案をきくことが度々あります。ここで出された事柄について、館長・副館長で協議し、課題を抽出した後、利用者会議に提出しています。	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、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)> 昼の部屋に正座椅子を入れて欲しいという要望に対して、茶室、和室に幾つか設置をしました。正座が難しい高齢者が、部屋を利用しやすくなりました。	

(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)> 平成28年11月前半の約2週間で実施。回答数は333人。 <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)> 部屋を利用する団体に配布、入口の受付近く、大広間に備え付けておいて回答を依頼する方法を取っており、異なる利用目的の方からの意見を収集しています。平成29年度の利用者アンケートでは、「自主事業で取り上げて欲しいテーマ」についての設問を設けました。来年度の自主事業の参考としています。	

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 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)> 平成28年度施設利用者アンケートのまとめ、ご意見・ご要望リスト、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)>	
利用者アンケート等で出されたテーマについて、「ご意見・ご要望リスト」としてまとめています。利用者アンケートの結果は区に提出するだけでなく、南センター委員会でも報告をして意見交換に活かしています。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 利用者会議議事録、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)>	
利用者アンケート等から出された課題のうち、利便性・快適性が向上するならば、修繕や新規購入を検討しています。施設のハード面に関する課題(体育室が夏場は暑いなど)に対しては、市と協議をしています。 会議室にある折り畳み式の長机が傷ついたものがあるという指摘については、毎月の部屋予約の抽選会前に行う利用者会議にて、会議室の片付け方法の確認を徹底して、丁寧に扱ってもらうようお願いをしました。	

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)> 利用者会議議事録、南寿荘だより、ヒアリング <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 毎月の抽選会前に行う利用者会議で、利用者アンケートで出された意見等に対する指定管理者の対応(購入や修繕など)を説明しているの、サークル団体の代表者・メンバーには、具体的な取組や、これからの利用上の注意点を周知しやすくなっています。	

(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)> 「ご意見ダイヤル」を入り口すぐ横の掲示版に掲示しており、利用者の目につきやすくしています。	

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 checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>受付そばで、団体登録などの記載をするテーブルの角に、「ご意見箱」、「ご意見記入用紙」を設置しています。</p> <p><設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「ご意見記入用紙」は、上半分にはご意見内容・日付、下半分には職員が対応内容・日付、を記載する書式になっています。職員は、個々に必ず対応するという姿勢を示しています。</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><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>苦情解決責任者は館長、苦情解決委員会の位置づけ等を列挙した書面、ヒアリング</p> <p><仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>苦情解決の仕組みとして、苦情解決委員会を、位置付けています。</p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>苦情解決責任者は館長、苦情解決委員会の位置づけ等を列挙した書面を受付そばの掲示版に、掲示しています。</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>入り口そばに、横浜市のご意見ダイヤルの上に掲示しているので、目につきやすくなっています。</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
苦情等に関する区への報告書式を使って、利用者から寄せられた苦情等を記録しています。	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ご意見記入用紙の記載ファイル、苦情対応状況報告、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)> 「ご意見記入用紙」には、下半分、職員が対応内容・日付を掲載する書式になっています。この用紙で出されたご意見・苦情等については、主に館長が対応して、あまり時間をあけずに改善策等を取っています。 例) 夏でも暖かい飲み物が飲みたいという要望に応じて、自販機の業者とかけあって一部の機械に、夏でもホットドリンクが飲めるようにしました。	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 利用者懇談会議事録、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)>	
ご意見箱に限らず、利用者から出された苦情・意見等への対応については、抽選会前の利用者会議を利用して、利用者に報告をしています。	

(4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> 施設概要や利用方法等を館内に掲示し、利用者が直接手に取れる様利用に関する印刷物を配架するとともに、南センターホームページからも情報が分かる様にしています。また、昨年、パンフレットの内容を分かりやすく変更しました。 施設で行われる「自主事業や趣味の教室」の案内は、館内掲示板に掲示をすると共に、市の広報紙や南センターホームページ等で活動事業を案内しています。 南区内の各施設交流会でそれぞれの利用案内やパンフレットの交換をおこない、広域に広報活動を行っています。また、市のホームページと法人のホームページをリンクさせ、施設案内や利用状況が簡単に確認できるよう整備しています。 市の子育て応援マップ「おひさまだいすき」に施設情報を掲載しています。優しい立ち寄り施設として便利で安全な設備と安らぎを子育て世代に提供しています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(南センター利用案内、老人福祉センターのご案内、団体予約方法の配架)、毎月のおたより、HP</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用案内、予約の方法など多様なパンフレット、毎月のおたよりを館内に用意し、多様な情報提供を行っています。掲示板では、自主事業、「趣味の教室」について個別に紹介し、ホームページでも同様に充実させています。毎月の南区の各施設交流会に職員が出席し、各施設の利用案内、パンフレットの相互交換をして、他施設にて南センターの案内を置いてもらっています。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
<p style="text-align: center;">評価機関 記述</p> <p><備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「南センターの施設概要」の会議室の紹介では、部屋の広さ、利用目的、備えている備品などを紹介し、初めての方でも部屋の選択に役立つように作成しています。施設へのアクセスの紹介では以前のものより地図を拡大し、改善しました。</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><閲覧できない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「利用要綱」が、事業計画書、事業報告書とともに閲覧できる旨を、受付近くに掲示しています。</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><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)> 団体予約の案内、ヒアリング</p> <p><行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「団体予約の案内」では、複数の予約方法、抽選会の予定など、詳細に説明しています。利用予定日の前月の1日に抽選会を実施し、引いてもらった番号順で2コマまで予約可能としています。また、抽選会に参加しない方の窓口予約、電話での仮予約は、抽選会の翌々日から可能としており、複数の予約方法により、公正かつ公平な運用を行っています。</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><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 平成28年度研修実績、ヒアリング</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>人権に関わる法律、および、障がい者、外国籍の人、高齢者などに対する対応について、平成28年度は法人の全体研修にて、平成29年度は館長が終礼時間を使って、全ての職員に説明しています。</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><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 平成28年度事業報告書、平成29年度事業計画書、ヒアリング</p> <p><年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 地区センターでは、①親子向けのおはなし会、つどいの広場などの子育て支援、②小学生向けの工作、ダンスなどの青少年の育成支援、③成人向けには、健康作り、好奇心を刺激する手仕事などで、全世代をカバーしています。老人福祉センターでは、高齢者向けの体操、仲間作りができるゲーム、気楽に学べるものなど、多様に用意しています。職員が日頃から、講座テーマ、講師に対する情報を収集していく中で、企画しています。</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><実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 自主事業の企画は、連携する団体、講師との協力ではほぼ計画通りに実施しています。募集人員を上回っても、可能なものは受入れをしています。 自主事業は、団体予約の入りにくい時間帯などに設定することもあり、部屋の利用率の向上にもつなげています。</p>	

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている <input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている <input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング (受付担当者とのコミュニケーションで出された要望を、購入する本の選定の参考にしている) <利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

(7) 健康の増進、各種相談

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><どのようなニーズ・施策を踏まえて、何の取組を行っているのかを記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・趣味の教室は、利用者がどのような興味を持っているのか、あるいは高齢社会ではどんなニーズが求められているのかを把握し、そのニーズにあった講座を企画しています。ニーズの把握には、これまでに趣味の教室に参加された方の直接の意見や社会的な傾向を参考としています。</p> <p>・施設としての企画を練り上げて、企画に相応した講師を選定し、企画プランを講師と共に確認して最終的な決定をしています。</p> <p>・実施日程は、その教室や年代、男女比などを考慮して、参加しやすくするため、その開催に相応しい曜日や時間帯を決定しています。</p> <p>・趣味の教室でのテーマは、高齢者層を踏まえ、健康志向のものにウェイトが移行しつつあり、また仲間作りや教養を高めるものにも力を入れています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>平成28年度事業報告書、平成29年度事業計画書、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>特に60歳以上の世代では、健康増進や体力アップ、食に関するもの、仲間作りなどへの関心が高くなっています。これに対応するために、趣味の教室、自主事業では、体を使うもの(ストレッチ、ウォーキングなど)、文化や歴史に触れるもの、手先を使うもの(料理教室や塗り絵など)、グループで楽しめるもの(ゲートボール大会、健康マーじゃんなど)のバランスを考えて、展開しています。</p>

②生活相談や健康相談など各種相談に取り組んでいるか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・老人福祉センター「南寿荘」では毎週木曜日に看護師の協力を得て「健康相談」を実施しています。血圧測定が中心となっていますが、毎週実施することで、看護師さんとの距離も近くなり、相談日を楽しみに来館される高齢者も増えています。 ・「生活相談」は内容が多岐にわたるため、常設の相談日を設けることは、現状困難です。そのため、さまざまな問題に対し、受付や大広間での案内により、関連する専門部署、関係機関への連絡方法など専門窓口への紹介で対応しています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>平成28年度事業計画書、南寿荘だより、ヒアリング、</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>看護師による健康相談を毎週木曜日に実施しています。毎月の南寿荘だよりにて周知しています。血圧などを定期的に測定してもらい、健康増進に役立っている常連の利用者がいます。その他生活に関する相談があった場合は、館長などが対応して、専門の相談部署、関連機関として、市役所の所管課、地域ケアプラザなどを紹介しています。</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><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施する講座案内や募集方法等は、「南センターだより」や「南寿荘だより」を作成し、館内に掲示するとともに、直接手に取り持ち帰ることが出来る様ラックを用意するなど、工夫しながら力を注ぎ取り組んでいます。 ・また、毎月発行される市の広報紙の南区版に自主事業の募集案内を掲載依頼し、広範囲の住民に施設情報を発信しています。 ・ホームページには、センターで実施した自主事業や区主催のさまざまなイベントなどの様子をコメントと共に写真で掲載しています。また、センターの四季折々の様子なども併せて紹介することで魅力あふれる情報を発信しています。 ・地域の保育園に対しても、イベントポスターやチラシの掲示と案内の配布を依頼するなど、対象年齢や内容に応じて情報の発信手段を選択しています。 ・地域の町内会には、必要に応じ町内会掲示板に掲示物を依頼して、センター情報を届けています。 	<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>南センターだより、南寿荘だより、ホームページ、広報よこはま、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>自主事業の案内、相談事業等を掲載した「南センターだより」、「南寿荘だより」を毎月発行して施設の利用者に周知をしています。これらのおたよりは、自主事業等のPRのために、「広報よこはま・南区版」に掲載依頼し、開催イベント、内容を紹介しています。近隣の保育園、小学校に対しても、イベントポスターやチラシの掲示と案内の配布を依頼しており、南センター、南寿荘の活動の理解が深められるようにしています。</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>＜窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受付、窓口事務では、職員・スタッフ間で引き継ぎミーティングや終礼時を利用して、常に利用者へ公平なサービスの提供を図るため、作業手順の確認や問題の改善点の確認を行っています。 ・季節に合わせた清潔感のある身だしなみを心掛けています。名札、ユニホームを着用し職員・スタッフは公共施設で働くという自覚と責任をもち笑顔で応接サービスに徹しています。 ・利用者に対しては、「丁寧な言葉遣いと簡潔で明瞭な説明を行うこと」、「利用者の話を最後まで聞く姿勢を大切にすること」、「手続きなどに時間を頂戴する際は、その目安となる時間や利用者の都合を確認すること」、この3つの心遣いを実行しています。 ・電話による問い合わせにおいては、聞き取り用件をメモにまとめ、相手側に要領を得た回答を実践しています。 	<p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>職員・スタッフは、名札と揃いのユニホーム(寒い時期は赤いジャンパー、夏場はアロハシャツ)を身に着けて、利用者から一目でわかるようにしています。利用者からの質問に対しては、傾聴、簡潔な説明、丁寧な言葉遣いを心掛けています。日々のミーティングで、様々なケースへの対応について問題点、公平な対応などについて確認を行っています。</p>

(10) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。＞(400字以内)＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用状況を分析すると、部屋の用途の違いにより稼働率の高低が目立ちます。茶室・和室・調理室の稼働率が比較的低下しています。茶室は茶道サークルの部屋という先入観や畳ということが利用にブレーキをかけています。そこで、畳の部屋でも多目的で使用できることを積極的にPRしています。また、高齢者の生活様式も変化し、座って利用することが苦痛と感じる傾向が強く、椅子を設置して利用しやすくするなど工夫しています。また、稼働率の低い部屋・時間帯で積極的に自主事業を開催しサークル化に繋げています。 ・アンケートや意見・苦情に対しては、職員間で利用者の視点に立って真摯に受け止め、内容を分析し施設整備や制度の見直しを速やかに行い、その結果を利用者会議や館内掲示により、利用者へ周知しています。 	<p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>部屋別の利用率で低かった茶室では、お茶会以外の利用方法をPRし、和室では椅子セットなどを購入して、高齢者にも利用しやすいお部屋環境を整えました。また、稼働率の低い時間帯、部屋を使って、健康志向の方に関心が高いヨガや太極拳の自主事業を企画するなどの工夫をしています。上記のような取組については、利用者会議や毎月のおたよりを通じて、利用者へPRしています。</p>

(11) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞

サークル団体への貸出ロッカーがあり、備品収納などができるので、サークル団体のセンター内での準備がしやすくなっています。

自主事業やサークル団体の支援として、文化的な活動の作品展示があるのでPRになるとともに、参加者にとっても作品発表の機会の1つになっています。

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

利用者会議は、抽選会前の短時間で行っています。年1～2回は、1)時間を長めにする、2)投げかけるテーマを決めておく(例:団体利用、自主事業、施設設備など)、3)参加者を20名程度にするなど工夫すれば、もっと意見・質問が出やすくなると思います。また、平成28年度の図書予算は、半分程度の執行率です。利用者のニーズを把握し、新刊本の購入にもう少し積極的に取り組めば、利用者が増える効果が期待できます。

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)> 定期点検については年間予定表を作成して、実施日ごとに報告書を確認の上で日付を書き込んでおり、計画通りの時期、回数を実施しています。日常点検については、午前、午後、夜間の各時間帯に常駐する保守委託のビルメンテナンス職員を中心に巡回しており、気になった点、対応方法などについて、業務日誌(受付)の環境保全業務関係の欄に記載して、施設整備の情報共有と、修理依頼などにつなげています。	

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)> 清掃の美化担当スタッフを2名採用、午後遅い時間帯はシルバー人材の方2名に依頼し、交代で清掃をしています。シャワー室の利用者が多いため、シャワー室には、午前、午後の2回、清掃に入って、マットの清掃、モップによる床清掃を励行しています。トイレは美化担当スタッフによる清掃のほか、職員・スタッフもトイレ内にあるチェック表による確認や、補助清掃を行っています。	

(2) 備品管理業務

①指定管理者所有の備品と区別した、センター(市所有)の備品台帳があるか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p><(備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>指定管理者のもの、市のものを分けて備品台帳を作成しています。備品台帳は、管理番号と部屋名を入れてパソコンで作成しており、記録や管理情報の共有がしやすくなっています。</p>	

②センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p><揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>小会議室、事務室内の備品5点を確認しました。廃棄したものは赤字に変換してあるので、部屋別に今ある備品がわかりやすくなっています。</p>	

③利用者が直接使うセンターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>職員・スタッフによる施設の巡回時や、会議室では利用時間終了の少し前に連絡をもらう約束になっており、備品の点検を行っています。</p> <p>万一、不調や破損が見つかったときは、業務日誌等による情報共有と、必要に応じて修繕等の対応を取っています。職員の中に器用な方がいて、ちょっとした修繕ならば可能です。</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)>	
排出抑制のため、利用者にはゴミの持ち帰りを徹底しています。	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

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

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・南センターの利用者が快適に過ごせるように専門のビルメンテナンス業者が常駐し、電気・空調・水道等の設備を安全かつ衛生的に維持管理しています。 ・施設内外の清掃には特に気を使っています。専門業者への委託清掃は、月1回部屋や廊下などのワックス掃除や雨戸樋やガラス窓の清掃を定期的実施しています。 ・日常の清掃は、美化担当スタッフが、廊下やトイレを中心にに行っているほか、シャワー室については、朝の清掃のほか昼間時にも清掃を行っています。その他、緊急時には、職員や常駐する委託職員も含め、臨機応変に対応しています。 <p>水周りや照明などの対応も常時、館内巡視の際に点検し、簡易なものは、職員自ら修理を行っています。また、専門業者への委託修繕により、その安全に配慮しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・大広間では、カラオケの曲ごとに使用したマイクの消毒や、閉館時には室内サンダルの除菌など衛生面に配慮しています。 	<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><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>美化担当のスタッフによる日常清掃、月1回の専門業者による委託清掃、職員・スタッフの巡回時の確認を組み合わせ、館内は清潔な状態が保たれています。シャワー室では1日2回の清掃、大広間のカラオケマイクの消毒、室内マイクの除菌と衛生面に気を付けています。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>開館してから築年数がたっていること、設備・備品の利用者の使用方法に問題があることもあって、細かい点での故障が生じることがあります。これに対して、職員や常駐する保守委託のビルメンテナンス職員による応急処置や、業者への修理の依頼に速やかに対応しています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「清掃業務チェック表」で清掃業務の内容を明確化しており、日常清掃には気を配っています。この表をもとに清掃担当者の「清掃日報等」を作成すれば、より着実な実行とともに、職員・スタッフと清掃の情報共有がしやすくなります。体育館の熱中症対策については、夏場の利用環境の改善のために、市とも協議の上で、必要な設備の導入などに取り組まれることを期待します。</p>

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
緊急事態の発生に備えて「事故対応マニュアル」、「防災マニュアル」を作成し、日頃から職員・スタッフに周知徹底を図っています。	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
セコムに機械警備を委託しており、防犯カメラを17ヶ所に設置し、事故や犯罪の防止に努めています。今年の10月23日に機械の動作異常が発生し、セコムの担当者が緊急出動したことがありましたが、強風のため、風が室内に入り、これをセンサーがキャッチしたものと判明したことが「点検ご報告書」により、報告されています。	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p><定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>スタッフは午前、午後、夜間の3班に分かれて勤務しており、各班の時間帯内に、スタッフが巡回を行っています。勤務の終了時に終礼を行い、業務日誌や連絡ノートにより、引き継ぎに万全を期しています。</p>	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
施設・設備等の安全性について、日常点検の他、「事故防止チェック表」を用いて、年2回(平成29年度は4月4日と10月3日)チェックを行っています。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
緊急時の体制と対応計画について (全職員・スタッフ)	
<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)>	
緊急事態の発生に備えマニュアルにより事故等の机上訓練を行ったり、南センター内研修及び日常のミーティングを通じて緊急時対応やヒヤリハットについて、職員・スタッフ間の情報共有・確認を図っています。	

(4) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない</p> <p><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 心肺蘇生法及びAEDの使用法 (全職員・スタッフ)</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>平成19年にAEDを設置しましたが、緊急時に慌てず対応できるよう職員・スタッフ全員に取扱方法の研修を実施しています。平成27年度は南センター内研修に全員が参加、平成28年度は法人の研修に新人6名が参加しています。</p>	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング</p> <p><体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>緊急時連絡網を事務所内の見やすい場所に掲示し、いざという時に慌てることがないように職員・スタッフに意識付けをしています。</p>	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>平成28年10月1日付で、法人の基本方針として、「災害対応の基本手引き」を定めています。平成28年4月に、災害時に地域防災拠点での避難生活に配慮を必要とする要援護者のための特別避難場所に指定する、「災害時等における施設利用の協力に関する協定」を南区との間で締結しています。</p>	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>平成28年10月17日に、27名全員が参加して、火災発生時の対応と南センター避難経路の現地確認の防災訓練を実施しています。</p>	

(6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者会議の場を通じて、「防災」をテーマに取り上げ、防災に対する意識を高めています。また、平成28年4月に、災害時に地域防災拠点での避難生活に配慮を必要とする要援護者のための特別避難場所に指定する、「災害時等における施設利用の協力に関する協定」を南区との間で締結し、協力体制を敷いています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>南センターは、合築施設のため高齢者の利用が多くなっています。避難訓練のあり方として、時には利用者にも任意で参加いただくことが望まれます。</p>

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input 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)> 館長、副館長3名、計4名の常勤職員を配置し、3名の副館長はそれぞれ庶務・経理、地区センター、老人福祉センターの担当で役割が明確になっています。利用者対応に当たるスタッフはA班10名、B班10名の2班による隔週勤務制で、班内は午前4名、午後4名、夜間2名の3交代制をとっています。この他、隔週勤務の館内美化担当スタッフ2名を配置しています。	

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)> 地区センターは、平日：午前9時から午後9時まで、日曜日、祝日及び休日：午前9時から午後5時まで、老人福祉センターは、各日：午前9時から午後5時まで、原則として仕様書の通り開館しています。毎日、8時から勤務の館内美化担当スタッフが開館前の清掃にあたり、開館遅れはありません。	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)> 事業計画書・事業報告書は、館内では、申し出れば閲覧できるようにしている他、区のHPにおいても公開しています。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 館内入口の見やすい場所に、「事業計画書・事業報告書の閲覧を希望される方は、受付に申し出てください」との案内が掲示されています。	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input 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)> 研修計画では、法人の研修、南センターの研修を組み合わせ、研修対象者、研修テーマは明確です。毎年南センターで実施する個人情報保護研修・人権研修に加え、特に毎年7月の法人全体研修に力を入れています。平成28年度は、人権擁護をテーマとした「人権研修」、平成29年度は、クレーム対応など「接遇研修」が開催されました。	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 研修実施実績等の資料	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 個人情報保護研修、人権研修、南センタースタッフ研修、防災訓練(全員)、新スタッフ研修・新副館長研修(該当者全員)、AED講習会(毎年交代で受講し、全員が受講)	
<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)> 1日3交代制の隔週勤務制をとっているため、一度に全員に実施するのは困難で、平成28年度の個人情報保護研修においては、5月に7回に分けて実施し、周知・徹底を図っています。 研修内容は、横浜市の取組の把握や実務に役立つテーマ設定となっています。 例)①人権研修:障害者差別解消の概要と横浜市の取組について②スタッフ研修:業務の改善点・確認事項等の徹底	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・協会が主催する全体研修やセンターが実施する職場研修は、常勤、非常勤を問わず全員が職務として受講しています。</p> <p>・研修時には、参加に要する通勤手当を支給すると共に、研修時間に応じて勤務手当でも支給しています。</p> <p>・常勤職員は、当協会が主催する研修のほか、市や区役所など行政が主催する研修を受講する機会があります。これらの研修への受講は、各職員の意向を確認して、職務として受講する機会を与えています。</p> <p>・非常勤職員に対しては、職務形態から外部研修を受講する機会は限られ難しい面がありますが、そうした中でも、希望者には、受講を職務の延長線上として捕らえ受講機会を与えています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>研修時は勤務手当、交通費を指定管理者が負担しています。非常勤職員に対しては、外部研修の受講機会は限られてはいるものの、希望者には受講機会を提供しています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>終礼時のミーティングの場を通じて、情報共有をしています。</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 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)>	
「スタッフ業務について」というマニュアルを南センター内のスタッフ研修資料として全員に配布・説明済みで、アップデートしたものを受付に備え置き、いつでも活用できるようにしています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
<ul style="list-style-type: none"> ・館長と副館長の間では、施設運営方針や利用者からの要望、意見への対応あるいは困難事案の対処などについて、議論し情報共有を図り施設としての基本方針を決めています。 ・職員は交代勤務をすることから、全員がそろうことが少ないため、情報共有の方法として、「連絡ノート」を作成し日々の出来事や連絡・決定事項などを記載し、情報に齟齬が生じないようにしています。 ・スタッフは、勤務交替時に必ず引継ぎを行い、連絡事項の確認を行っています。また、隔週の勤務体制のため、次週のスタッフへは終礼等を通じ連絡事項の申し送りを徹底しています。 ・職員の資質向上を図るため、スタッフ引継時の終礼など様々な機会を捉え、職務やサービスに関する取扱いや施設の運営方針なども伝えるほか、スタッフからも意見や運営に関する事項を聴取し、双方向の情報共有を図っています。 	業務日誌、連絡ノート、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)>
	1日3交代の隔週勤務制の中で、南センターとしての運営方針の伝達、職員・スタッフの資質向上のため、終礼時のミーティングの場を活用する他、引き継ぎ事項や連絡事項等の情報共有のため「業務日誌」や、「連絡ノート」を活用しています。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している
<input type="checkbox"/> 整備していない	<input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
法人としての「個人情報保護方針」の定めがあり、これに基づき、個人情報保護の徹底、意識の向上に努めています。あわせて、年に1度、南センターで行う「個人情報保護研修」の資料を、マニュアルとして役立てています。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している	<input 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"/> 明確化しているが周知していない
<input type="checkbox"/> 明確化していない	<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)>	
管理責任者は館長であり、全職員・スタッフに周知しています。	

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 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	
<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)>	
1日3交代の隔週勤務制の中、平成28年度では5月に館長が講師となり、7回に亘って個人情報保護研修を行っています。	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
全職員の署名をした誓約書を、横浜市長へ提出しています。	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
団体登録、貸室の利用の申込書類等では、氏名、住所、TEL等、必要最小限の情報を記入する書式にしています。	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報を目的外に使用しないことが館内に掲示され、各事業では、個人情報の収集目的を明示するとともに、必要なものを収集しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報の含まれた書類等の施錠保管や、パソコンにはパスワードが設定され、個人情報ファイルへアクセスできないようにしています。	

(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)>	
南センターの経理では、南センターで発生する指定管理料、利用料金収入、自主事業収入、雑入等の収入、事務費、事業費等の支出について、小口現金出納帳及び預金口座出納帳へ記帳しており、明確になっています。	

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)> 会計責任者は法人の事務局長、出納責任者は館長、出納担当者は副館長で、役割分担が明確になっており、南センターでは出納担当者が出納責任者がダブルチェックを行っており、相互牽制の仕組みができています。	

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)> 小口現金出納帳、預金口座出納帳 <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)> 部門コードの設定により、南センターの経理は法人の一部門として明確に区分されています。南センターでは小口現金出納帳及び預金口座出納帳の補助簿のみを管理・保管し、法人の仕訳日記帳、総勘定元帳等の主要簿は法人の事務局で管理・保管しています。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。

なお、法人等の本部等で管理されている場合でも、コピー等により必ず伝票を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 伝票は請求書、領収書等の書類とともに、きちんとファイリングされています。	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認 <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
通帳と印鑑等の管理者は館長で、通帳と印鑑は金庫に保管されています。	

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)> 平成28年度 収支予算書兼決算書、ニーズ対応費使途一覧 <目的に沿わない支出がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
平成28年度の地区センターにおけるニーズ対応費の執行率は、109.1%と予算を上回っています。支出例として、講義室にスタックテーブル3台、会議テーブル3台及び大型三面鏡、シャワー更衣室にロッカー及び男女シャワー室に素足すのこ、余暇コーナーに利用者用ロックミシン等々、施設の利便性の向上につながるものが購入されており、利用者から好評を得ています。	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の維持管理に関する大部分の業務委託は、5年契約にすることで通常より大幅に廉価で契約を結んでいます。 ・廊下、階段、ロビー、エントランスホールでは施設の安全と快適を阻害しないよう心がけ、電灯の間引きを実施し、昼休み時は不要なパソコン電源や事務室の消灯を励行し、館内の不要な照明はできるだけ消灯しています。冷暖房温度は適正温度に保ち、特に夏季はある一定の電力量を超えないよう利用者の協力を得ながら電力の使用を抑えています。光熱水費全体の省エネとムダの削減を旨として管理をしています。 ・事務経費の削減としては、使用済み用紙の裏面を再利用したり、大量の印刷物を行う際には、コスト計算をしたうえで印刷方法を選択するなどの工夫により費用の削減を行っています。 ・軽易な修繕は委託職員や職員が修繕し施設の安全を維持しています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>法人方針で、昨年からの業務委託契約の期間を5年契約に変更したこと、電灯の間引きの実施、昼休み時は不要なパソコン電源や館内の不要な照明の消灯、冷暖房温度は適正温度に保つ等、電力の使用を抑えたことにより、経費削減が図れています。</p> <p>この他、様々なことに対応できる保守委託のメンテナンス職員とスタッフが連携して、軽微な修繕を手掛けており、修繕費の抑制が図れています。</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 type="checkbox"/> 全て反映されている</p> <p><input checked="" 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>評価機関 記述</p>	
<p><反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p>平成28年度の収支決算書では、光熱水費が予算額に対して、大幅な削減が図れていますが、平成29年度の収支予算書には前年度の改善結果が反映された計画になっていません。PDCAサイクルの仕組みがうまく回っていないように思われます。前年度の改善結果を翌年度の予算編成に反映するきめ細かい対応が望まれます。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 業務点検報告書、業務点検結果シート、ヒアリング <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)>	
平成28年度は市(区)からの指摘事項はありませんでした。	

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)> 業務点検報告書、業務点検結果シート、ヒアリング <協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
南区の地域振興課との間で、毎年、6月に前年度の振り返りを実施し、10月には上半期の振り返りを実施しています。	

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><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> <ul style="list-style-type: none"> ・前年度の事業計画内容や運営目標に対する振り返りを行い、改善計画を踏まえた次年度の事業計画・運営目標を策定し南区に提出します。 ・事業計画・運営目標を念頭に入れながら日々の管理運営業務を遂行し、定期的に南区と課題・目標・進捗について協議を行います。 ・第3四半期の業務点検において、運営目標に対する9か月間の実績把握を行うとともに、実績に基づく年度末達成見込みの予測を行います。 ・達成見込みが目標を下回ると見込まれる場合は、その要因分析、次年度に向けた改善策を検討し南区と協議します。 ・事業報告書・自己評価表、事業計画書・目標設定の公表については南区が区ホームページ上で行います。 ・目標設定・自己評価の取組についての職員・スタッフへの周知・共有については、日々のミーティングを活用しながら徹底を図っています。 	<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>業務点検報告書、業務点検結果シート、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>6月、10月、1月に、課題・目標・進捗について南区と協議を行っています。1月には運営目標に対する9か月間の実績把握を行うとともに、年度末の実績見込みの予測を行い、未達が見込まれる場合には、改善施策を検討し南区と協議を行っています。</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>館長は一日2回の終礼時のミーティングの場をフルに活用して、職員・スタッフの意見・要望、想い、感じていること等の情報を吸い上げ、日々、風通しの良い職場環境の整備に努めています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>収支予算書作成に際しては、前年度の改善結果を翌年度の計画に反映し、PDCAサイクルの仕組の更なる定着化が望まれます。日々の開館時間、閉館時間の記録がありませんので、業務日誌に記載欄を設けて、記載することを提案します。</p>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・当センターは南区の中央に位置しており、区主催行事のメイン会場となったり各種の会議の場となってきました。 ・南区の大きなイベントとして「南区文化祭」があります。南センターは、区役所が移転した現在もこの会場となり施設全体を開放しています。イベント時には、職員やスタッフで会場設営準備から当日の会場案内や会場の撤収作業まで、参加区民と共に全面的に協力しています。 ・各種の会議などは、事前の優先予約や使用料の減免措置の適用により、会議が円滑に開催できるよう側面的な協力も行っております。 ・同様に、区役所が支援する団体や活動事業にも、会場の事前予約や、当日の会場設営などさまざまな協力もおこなっています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>区主催の行事や各種の会議の場を提供しており、「南区文化祭」等のイベント開催に際しては、館長以下職員・スタッフが全面的に会場設営に協力する等、地域の連携意識の形成に取り組んでいます。</p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「横浜市社会福祉施設等災害時特別避難場所応急備蓄物資整備事業要綱」に基づき災害時の応急備蓄物資を備蓄し災害時における要援護者への支援体制を整えています。 ・併設の老人福祉センター「横浜市南寿荘」では、市内の看護学校の学生を看護実習生として受け入れて、看護師教育の場として協力しています。実習当日は、館内で活動する高齢者のサークル活動に参加したり、大広間で高齢者と交流するなど、自ら体験をすることで高齢者の生活様式や考え方を学び、今後の高齢者の理解に役立てています。 	<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><評価で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>市内の看護学校の学生を受け入れて、看護師教育の実習の場を提供し、看護師の人材育成に協力をしています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電気器具や設備の補修、施設の保守管理業務や施設の美化清掃業務については、市内中小企業に優先して発注しており、地域への貢献に積極的に取り組んでいます。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>合築施設として幅広い年代の方の利用があり、関心の高いテーマに、「健康」「介護への備え」が考えられます。そこで、自主事業として、①南スポーツセンターと連携した、体力作り、健康体操などの講座、②地域ケアプラザと連携した、介護予防や、家族に介護が必要になったときの対応などの講座を企画されることを提案いたします。</p>