

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市立場地区センター
評価シート

評価機関名：経営創研株式会社

平成24年12月20日

目次

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

評価結果の総括

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

協定書等で定めるとおり(標準的な水準)の管理運営については記載していません。

| | 指定管理者 記述(400字以内) | 評価機関 記述(400字以内) |
|-------------------|--|--|
| I 地域及び地域住民との連携 | <p>1. 地域連合自治会・学校・幼稚園・地域伝統文化継承団体と連携を取りイベント企画の中で、地域との一体感を図り、伝統文化継承の発信地として醸成しています。</p> <p>例えば クリスマス会や地区センターまつり等のイベントを通して地域の子供たちを中心にした地域ふれあい活動の推進や子育て相談、青少年の居場所づくり等、地域ボランティア活動団体の協力を得て開催する事業等です。</p> <p>2. 地域住民・利用者団体で構成する「地区センター委員会」を定期的に開催し、聴取した意見や要望を施設運営に反映させています。</p> <p>3. 自主事業活動やサークル活動等での成果発表や作品展示の機会を設けて、地域との交流を深め、地域の町づくりの拠点となっています。</p> | <p>・指定管理者の和の会は地域自治会が母体のNPOであることから、当地区センターは「地域の施設」という特性を強くもって運営されています。なかでも2月に開催されるセンターまつりは、地域の一大イベントとして、準備を重ねて開催され、多くの参加者がいます。</p> <p>・単なる貸し館だけではなく、地域との交流が盛んです(パン販売、共同大掃除、地域情報の掲示)。また自主事業としても「子どもの居場所づくり」を重視しています。 毎月体育館での活動:体育指導員や青少年指導委員が70~80人の子どもを指導 キッズフェスタ:裏の空気を借りて遊び場、バーベキュー、ミニキャンプ</p> |
| II 利用者サービスの向上 | <p>1. 利用者会議は年2回以上開催し、依頼や報告、要望事項等について意見交換し、運営に反映しています。</p> <p>2. 利用者アンケートは、センターまつり時や自主事業開催時に実施しています。 意見・要望・苦情受付は常時受付けています。 意見・要望・苦情があった場合は、要望・苦情解決の仕組みや対応策の対応マニュアルに基づき適切に対応しています。</p> <p>3. 公正、公平な利用を期して、利用申込みは、毎月1日~7日の間に2ヶ月先の事前利用申込みを受付ます。 重複する時は利用調整会で決めています。</p> <p>4. 自主事業は、年初に計画し、計画に基づき推進しています。</p> <p>5. 図書の出し入れや購入・管理はマニュアルに基づき対応しています。</p> <p>6. 広報・PR活動は、館内掲示や区・市の広報誌、町内会の掲示板、ホームページ等で情報発信しています。</p> | <p>・利用申し込みをし易いように積極的に改善し、2ヶ月前の1~7日の都合の良い日としています。またポイントカードでの割引制を導入しています。</p> <p>・まつりアンケート以外の独自アンケートは隔年でしたが、今年度から毎年実施します。(H22には実施し、H24は12月に予定)</p> <p>・児童向けの事業に力を入れています(キッズフェスタ、お楽しみ観劇会、おもしろ科学実験教室、手作り工房子ども庵、他) 大人用として音楽会を開催しています(ロビーコンサート年5回、大人のクリスマスコンサート)。</p> <p>・随時お知らせを発行し、館内外に掲示していますが、定期的なセンター便りの発行も望まれます。 地下鉄立場駅構内のふれあい掲示板への掲示は役にたっています。</p> |
| III 施設・設備の維持管理 | <p>1. 協定書に基づく業務の遂行 建物や電気・機械設備等の専門的な保守点検は、専門業者に委託し点検しています。 尚、指摘された不具合事項は、改修しています。</p> <p>2. 定められた金額以上の購入備品は台帳を作成し備品管理しています。</p> <p>3. 施設衛生管理については、専門業者によるダニ・ゴキブリ・カ・チョウバエ・ネズミ駆除、トイレの消毒、レジオネラ属菌検査、ウォータークーラ水質検査等を実施しています。</p> <p>4. 利用者視点での維持管理 日頃から館内外の点検を実施し、軽微な不具合は、職員で修繕し、小規模大規模な不具合は、専門業者に依頼し改修しています。</p> <p>5. 施設・設備の維持管理 ・清掃は、専門業者に委託し、月1回実施しています。 ・植栽は専門業者に委託し、高木低木剪定や除草、消毒を年5回実施しています。</p> | <p>・「管理計画・実績表」に施設・設備の年間点検や清掃の計画を作成し、その実績を記入しています。 個々の保守点検や修繕結果も一覧表としてまとめています。</p> <p>近隣の小学校から「町たんけん」で見学に来た際、地域の方が館に抱く印象を意識したことで、「安心・安全」な施設運営を、より一層心がけるようになりました。 業者・スタッフによる点検と、部屋使用後に利用者からの声を吸い上げることにより、不具合等の発見を早め、不具合があった際は直ちに対応しています。また部屋の壁面に備品使用に関する注意書きを張ることにより、利用者が備品利用時に事故を起こさないように配慮しています。</p> <p>清掃は専門業者のみでなく各スタッフが、毎日の清掃・整理整頓を徹底することにより、築25年の年月を感じさせない美観を保っています。年末大掃除は各登録団体にも協力を呼びかけ、平成23年末は50人を超す方が参加しています。</p> |

| | 指定管理者 記述(400字以内) | 評価機関 記述(400字以内) |
|---------------|---|---|
| IV 緊急時対応 | <p>1. 緊急時対応の仕組み整備 危機管理対応マニュアルや緊急時連絡網を作成し、緊急時に備えています。 又、「AED」の設置と実施訓練を行い救命救急措置が行えるようにしています。地震・台風等による帰宅困難者の受入れ体制も整っています。</p> <p>2. 防犯業務 不審者対応マニュアルを作成し、来館者が通る受付には、常時「人」がいるよう心掛け案内とチェックを行っています。 又、閉館時は機械警備を実施しています。</p> <p>3. 事故防止や事故対応に関しては、マニュアルに基づき適正に対応しています。</p> <p>4. 緊急時対応全般 ・防災については、消防計画書をもとに、自衛消防隊を組織し、泉消防署と連携して、定期訓練を実施しています。 ・事故等が発生した時は、被害状況、処理経過対応等の報告書を作成し報告しています。</p> | <p>・毎月施設備品保守点検表で安全チェックを実施しています。</p> <p>・毎年全体研修を実施し、防災や事故対応関連のマニュアルに触れています。 内容:AED、ノロウイルス、防犯、事故防止、火災、地震、風水害、怪我病気、不審者</p> <p>・毎年2回防災・避難訓練を実施し、各種の場合を想定しています。 H23には担架・三角巾作りや車椅子者・けが人搬送を実施しています。</p> |
| V 組織運営及び体制 | <p>1. 体制 館長1名、指導員2名、指導員補佐1名、事務補佐1名、スタッフ12名 計17名体制で運営しています。</p> <p>2. 勤務体制 館長・指導員は常勤で常時1名以上配置 スタッフ勤務は、午前・午後は2名配置 夜間は1名配置 尚、スタッフ同士が重なるような出勤・退勤勤務体制にして、円滑な引き継ぎをしています。</p> <p>3. 職員研修は定期的実施し資質向上と情報の共有化を図っています。 内容は、接遇、個人情報、人権、防犯、防災、災害、救急救命(AED)、業務対応全般等</p> <p>4. 経理業務 収支決算書に記載している費目の伝票類、通帳印鑑は適切に管理しています。 監査は、指定管理者「和の会」役員及び監事による内部監査を受けています。 又、外部の会計事務所の監査も受けています。</p> | <p>休館日に研修を行うことにより、すべての職員が研修を受けられるよう配慮しています。「各種マニュアル教育」研修時には、スタッフとともにマニュアルの見直しを行いより良い組織運営に役立てています。 個人情報の取扱いは適切で、特に個人情報の含まれた書類に関しては個人情報廃棄管理表を用いて管理しています。</p> <p>ニーズ対応費は利用者の要望を考慮し、予算より多くの還元が行われています。(H23年度は利用料金収入額の47%)</p> <p>経費削減に向けて計画を立て確実に実行することにより、22年度比25.6%、約25万円の削減につながっています。</p> <p>事業計画書・事業報告書等の閲覧希望には、これまで申請書によって公開していましたが、H24/12から希望者が簡単に閲覧できるように、申請書無しにしています。</p> |
| VI その他 | <p>1. 市・区の施策としての事業協力 ・ゴーヤーとあさがおによる緑のカーテン事業に協働しています。 ・泉区ごみ減量化推進事業に協働しています。 ・青少年の居場所づくり事業に協働しています。 ・緑化管理事業に協働しています。 ・東日本大震災支援事業に協働しています。</p> <p>2. 他団体事業協働 ・赤い羽根、共同募金運動 ・泉区茶道協会:お茶を楽しむ会</p> <p>3. 各種調査対応に協力 ・施設における受動喫煙防止対策の状況調査 ・施設の電力使用量等の実績報告 ・建築物シックハウスガイドラインに基づく室内濃度測定 ・施設における運営状況等調査 ・受益者負担(利用料金)適正化に関する調査 ・不活性ガス消火設備等に係る調査 ・放射能測定調査 ・雨水利用設備を設けている施設の調査</p> | <p>・建物設備の管理計画、研修計画や各種活動計画が整備され、実績の消し込みもきちんとなされています。</p> <p>・泉区の青少年健全育成活動に協力して、青少年指導員と共に、キッズフェスタを開催しています。</p> <p>・空調機の老朽化に伴い、電気式がらガス式に更新してランニングコストの低減、ひいては二酸化炭素の低減を図りました。</p> |

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

※地区センター委員会等以外で、地域住民や自治会町内会と情報交換を行う機会を設けているかを確認する。具体的には、町内会等の会合への参加、利用圏域の不特定多数の住民等へのアンケートの実施、地域情報の館内掲示、地域の広報紙誌などの館内配布、地域の掲示板などへの施設情報の掲示等の活動。
また、区内のどのような関係機関・施設と連携し、どの程度の頻度で、どのような情報交換を行い、施設の運営改善に結び付けているのかを確認する。

| 指定管理者 記述 | 評価機関 記述 |
|--|--|
| <p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>指定管理者「和の会」の母体である中田連合自治会 和泉中央連合自治会組織と連携して実績ある活動の ノウハウを自主事業に活用しています。</p> <ol style="list-style-type: none"> 地域住民や自治会町内会との情報交換 <ul style="list-style-type: none"> 中田連合自治会行事参加 和泉中央連合自治会行事参加 地域参加型センターまつりの実施 <ul style="list-style-type: none"> 東中田小学校マーチングバンド演奏 子ども日本舞踊（蔦扇社中） 中田囃子（中田囃子保存会） フラダンス（JA女性部） 六太鼓（六太鼓保存会） バザー（中田連合自治会 女性部） お弁当販売（和泉中央連合自治会女性部） 年末館内大掃除の実施 共働舎との「パン」販売協働事業の実施 地域情報の館内掲示、地域の広報紙の館内配布 地域の掲示板等への施設情報の掲示 | <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>館内掲示、館長予定表、開催案内・招待状</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> 毎年開催されるセンターまつりは、地域のイベントとして、準備を重ね、多くの参加があります。 貸し館だけではなく、地域との交流が盛んです。(パン販売、共同大掃除、地域情報の掲示) 館長は地域の会合に多く出席し、平成23年度は予定だけでも22件の参加があります。 |

(2) 地区センター委員会等

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

※議事録により確認する。

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

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当 | <input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当 |
| 評価機関 記述 | |
| <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> まとめ、ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |

③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 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)> まとめ、ヒアリング (通信カラオケ検討、キッズフェスタ継続) <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)> 課題となった「子どもの居場所づくり」を重視しています。 ・毎月体育館での活動: 体育指導員や青少年指導委員が70～80人の子どもを指導 ・キッズフェスタ: 裏の空を借りて遊び場、バーベキュー、ミニキャンプ | |

(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)> ・地域参加型センターまつりの実施、活動の交流(年末館内大掃除実施、地域情報・広報誌の館内掲示・配布)、共働舎との「パン」販売と地域と密着した地区センターとして存在しています。 ・買い換えで不要となった卓球台を中学校に寄付しています。 <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)> |

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)> | |
| 多くの参加や意見があります。(H23年7月 18団体21名、H23年12月 35団体41名) | |

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)> 議事録、「処置・措置一覧表」 | |
| <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)> | |
| 制度を固定せずに改善を図っています。 例:予約申し込み期間の変更、ポイントカード導入、カラオケ検討(11月導入済)、天候不順時の早期入館 | |

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、「処置・措置一覧表」 | |
| <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)> | |
| 予約申し込み期間を1週間に拡大し、都合の良い曜日に来て申し込めるようにしています。 | |

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない | <input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input 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)> センターまつりのアンケートに付随して実施、各自主事業でも個別に実施。 | |
| <実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> | |
| まつりアンケート以外の独自アンケートは隔年でしたが、今年度から毎年実施します。(H22には実施し、H24は12月に予定) | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

※利用者アンケート等で挙げられた意見や調査結果の分析から、課題を抽出しているかを確認する。
 ※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当 | <input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当 |
| 評価機関 記述 | |
| <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> アンケート結果の取り組み <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

※利用者アンケート等から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切につないでいるかどうかを確認する。
 ※①で実施していない、又は②で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)> アンケート結果の取り組み <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)> | |
| ・センターまつりは高い評価を受けています。(ちょうど良い・満足という評価が多い、展示の場への感謝) 一方盛況が故の課題が今後の課題としてあります。(カラオケ出演団体が多過ぎる、決定(時間、出演者数)を守ってほしい) | |
| <評価で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)> アンケート結果の取り組み、ヒアリング(4ヶ月掲示) <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

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

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

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 設置している | <input checked="" type="checkbox"/> 設置している |
| <input type="checkbox"/> 設置していない | <input type="checkbox"/> 設置していない |
| 評価機関 記述 | |
| <p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>入口横に設置</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> | |

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>マニュアル</p> <p><仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> | |

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 周知している | <input checked="" type="checkbox"/> 周知している |
| <input type="checkbox"/> 周知していない | <input type="checkbox"/> 周知していない |
| 評価機関 記述 | |
| <p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>対応手順の掲示、受付で閲覧可能。</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> | |

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

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

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない | <input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない |
| 評価機関 記述 | |
| <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 苦情対応状況報告、ご意見への回答 | |
| <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)> | |

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない | <input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない |
| 評価機関 記述 | |
| <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 苦情対応状況報告、ご意見への回答 | |
| <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)> | |

(4) 公正かつ公平な施設利用

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

| 指定管理者 記述 | 評価機関 記述 |
|---|---|
| <p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>公正かつ公平に利用できるよう「利用案内」に利用方法を記載し、受付のわかりやすい所に提示しています。施設入り口に利用案内(抜粋)を掲示しています。ホームページにも施設案内や利用案内を記載し、広くお知らせしています。区が指定した福祉団体には、事前に優先枠を確保しています。地区センターからのお知らせ掲示板に各種サークルのチラシや地区のイベントを紹介しています。地区センター自主事業の広報はPCで作成した絵や文字を駆使したわかりやすいポスターを掲載しています。</p> | <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>掲示、利用案内、ホームページ</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> <ul style="list-style-type: none"> ・「利用案内」などに簡単なポイントカードの説明も必要です。 <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用申し込みし易い1週間の申し込み期間を採用しています。初めての利用には少し分かり難い方法なので、その申込みと調整の詳しい説明も用意されています。 ・ポイントカードで24回利用で1回半額にしています。 ・館の案内とホームページに施設案内に各部屋・設備の説明があり、便利です。 |

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

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

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

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

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 行っている | <input checked="" type="checkbox"/> 行っている |
| <input type="checkbox"/> 行っていない | <input type="checkbox"/> 行っていない |
| 評価機関 記述 | |
| <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 利用案内、競合時の調整方法(抽選等)を明示する必要があります。</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>行政や福祉団体の優先利用を、「泉区区民利用施設優先利用事業実施要綱」に従って行っています。</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)> 研修計画(H24/5/14実施)</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>研修計画には予定だけでなく、実施消し込みもなされています。</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 type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない | <input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない |
| 評価機関 記述 | |
| <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 事業報告書、事業計画書 <年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・幼児から大人までをカバーしています。14種類の事業を予定していますが、最多は「絵本大好き 読み聞かせ」の11回で、次いで10回の親子リトミック、着付けとマナー、茶道教室入門編があります。 ・加えて児童向けに6個の事業を開催します。(お楽しみ観劇会、おもしろ科学実験教室、手作り工房子ども庵、他)ロビーコンサート(年5回)や大人のクリスマスコンサートをも開催しています。 | |

②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない | <input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない |
| 評価機関 記述 | |
| <実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |
| 子ども用は毎年継続することが多いのですが、大人用は更新するようにしています。 | |

(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)> 図書申込書、申込箱</p> <p><利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・毎年4回選定会議を開催し、「図書選定基準」に従って図書を購入しています。 ・テーマコーナーを設けていますが、目立つこともあり、置かれた図書の利用が増えます。</p> | |

(7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

| 指定管理者 記述 | 評価機関 記述 |
|--|--|
| <p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>館内掲示や区・市の広報誌、町内会の掲示板、ホームページ等で情報発信しています。 地区センターからのお知らせ掲示板に各種サークルのチラシや地区のイベントを紹介しています。 他公共施設からのパンフレットやチラシをジャンル分けし館内に設置しています。</p> <p>具体的な広報・PR活動内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用案内を受付付近の見やすいところに設置 ・施設入り口に利用案内(抜粋)を掲示 ・ホームページを開設し施設案内や利用案内を広報 ・地区センターからのお知らせや自主事業情報を掲示 ・行政や公共施設からのお知らせを掲示 ・各サークルからの情報を掲示 ・タイムリーな利用状況(空き具合)の発信 | <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>広報よこはま泉区版、ホームページ、立場駅構内掲示板</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>随時お知らせを発行し、館内外に掲示していますが、定期的なセンター便り発行も望まれます。</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> <p>地下鉄立場駅構内のふれあい掲示板への掲示は役にたっています。 ただ1枚のみ10日間で無料事業のみという制限があります。</p> |

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

| 指定管理者 記述 | 評価機関 記述 |
|--|--|
| <p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>挨拶の仕方、電話の対応、言葉使い、待ち時間への配慮、分かりやすい説明、身だしなみ等職員の対応については、接遇研修や接遇マニュアル等で適切に対応しています。</p> <p>具体的な対応</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 職員研修を実施している。 2. 接遇マニュアルを整備している。 3. 定期的な職員会議を実施し、全職員が接遇に関し一貫した認識を身に付けるようにしている。 4. 毎日引き継ぎを実施し、共有化を図っている。 5. 業務連絡簿に不都合事項や伝達事項等を記載し、情報の共有化を図っている。 6. 受付に常時一人以上いるよう留意している。 7. 服装や名札で職員とわかるよう留意している。 | <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・和の会は地域密着を旨とし、サービス向上を掲げ、安全第一の上で、高齢者と子どもへの対応に特に重点をおいています。 ・受付が入口すぐの正面にあり、来館者には即時に挨拶で対応しています。 ・全体研修を毎年2回実施しています(H24は5月に接遇、個人情報保護や人権について) スタッフは「自主点検チェック表」で接遇や業務知識の見直しを行っています。 |

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

| 指定管理者 記述 | 評価機関 記述 |
|--|--|
| <p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)</p> <p>部屋別・時間帯別の利用統計を毎月とり、利用実績を把握・分析し、稼働率向上に向けた対応を図っています。</p> <p>(1)実施している方策</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 利用料金の減免 2. 未登録団体でも2ヶ月先まで申込可制度の導入 3. 何回でも申込み可制度の導入 4. 利用時間の前後延長制度の導入 5. 利用時間や利用範囲の見直し 6. ポイントカードの導入 7. 備品の貸し出し 8. 貸しロッカー制度の導入 <p>(2)今後、利用者ニーズに応じた柔軟な施設運営を図る</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 通信カラオケの導入(要望多し) 2. 利用状況を踏まえた開館・閉館時間の導入 3. 時間帯別料金制度の導入 4. 期間割引制度の導入 5. 新たなサービスの創出 <ul style="list-style-type: none"> ・物品・飲食物の提供等 | <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> 「相手の身になって」「思いやり」を接遇の基本としています。代替案の提供、解決手段の工夫などを行っています。 ・利用にあたっての使いやすさの向上を図っています。未登録団体の予約、複数回予約、ポイントカード、貸しロッカー) ・子どもへの事業に熱心に取り組んでいます。 |

(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)>

・地域の「地区センター」として活動し、センターまつりは地域の一大イベントになっています。

・バリアフリーを進めています。(車椅子対応のエレベータ操作盤・多目的トイレ・ウォータークーラー・自販機、入口段差解消マット設置、階段手摺)

<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)>

Ⅲ. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常保守管理及び定期点検の実施状況を確認するため、評価対象期間のうち任意で1カ月分を抽出し、記録が存在するかどうかを確認する。

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

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常清掃・整理整頓や、定期的な清掃(床掃除及び窓清掃)を実施しているかどうか記録を確認する。
 日常清掃に関しては、チェックリストを用いて記録しているかを確認する(チェックリストでなくとも、実施記録が存在すれば実施していると判断する)。

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない | <input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない |
| 評価機関 記述 | |
| <協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |
| 通常の清掃業務のチェックリストの他にプレイルーム清掃チェック表、料理室清掃チェック表等があり、清掃状況をきちんと把握している様子が見えます。また、各部屋の湯飲み、シャワー室、ロッカー室等も定期的に清掃し清潔な状態を保っています。 | |

(2) 備品管理業務

①指定管理者所有の備品と区別した、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 type="checkbox"/> ない | <input checked="" type="checkbox"/> ある <input type="checkbox"/> ない |
| 評価機関 記述 | |
| <(備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |
| <ul style="list-style-type: none"> ・備品管理マニュアルにより、4種類(備品、少額備品、寄贈物品と和の会備品)に分けて管理するようになっています。 ・部屋毎の「物品棚卸チェックリスト」で状態やラベルを毎年確認しています。 | |

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

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

※施設の利用状況により確認できない備品を除き、現物を確認する。

| 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 type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある | <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 |
| 評価機関 記述 | |
| <安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

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

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> <p>施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設を目指しています。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建物・設備点検は専門業者に委託し保守点検実施 2. 高木低木剪定、除草、消毒、外溝等は専門業者により、年5回実施 3. 清掃は、専門業者により、月1回実施（館内全域） 4. ウォータークラ水質検査やレジオネラ属菌検査を実施 5. ダニ・ゴキブリ・カ・チョウバエ・ネズミ駆除を実施 6. 作業担当職員により、毎日3Hかけて清掃実施 7. 職員により、午前・午後館内外を巡回し、トイレ点検清掃やゴミ拾い、煙草の吸い殻拾い等を実施 8. 定期的に役割分担の清掃業務実施（プレイルーム遊具消毒・調理器具、清掃器具等） 9. バリアフリー推進（段差解消） 10. 手の消毒液設置 11. マット・モップ設置 12. 災害救援ベンダー自動販売機設置 13. 貸出用具、貸しロッカー設置 | <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(日常清掃作業日報・スタッフ業務日誌)、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>安心・安全な施設運営をめざし、バリアフリー化に取り組んだり、念入りに備品点検等を行っています。また、「テーブル移動について」という注意書きが貼ってあり、利用者が備品利用時に事故を起こさないように配慮しています。</p> |

(5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

| 評価機関 記述 |
|---|
| <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・清掃担当のスタッフだけでなく、受付担当スタッフが掃除、整理整頓を毎朝30分行うことにより美観を保っています。また、年末大掃除は各登録団体にも協力を呼びかけ、平成23年末は50人を超す方が参加しています。</p> <p>・「管理計画・実績表」に施設・設備の年間点検や清掃の計画を作成し、その実績を記入しています。個々の保守点検や修繕結果も一覧表としてまとめています。</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> |

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

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

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している | <input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している |
| <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない | <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない |
| <input type="checkbox"/> 評価対象外施設 | <input type="checkbox"/> 評価対象外施設 |
| 評価機関 記述 | |
| <p><警備の内容についてチェック又は記述して下さい。></p> <p style="text-align: center;"> <input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に: _____) </p> <p><協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>機械警備の設定・解除前後に警備会社に確認電話をしています。</p> | |

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している | <input 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 | |
| <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、写真、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)> | |

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 | |
| <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)> | |

(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><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>毎月施設備品保守点検表」で安全チェックを実施しています。</p> | |

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない | <input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない |
| 評価機関 記述 | |
| <p><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)></p> <p>毎年全体研修を実施。 内容:AED、ノロウイルス、防犯、事故防止、火災、地震、風水害、怪我病気、不審者</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>毎年、全員に事故防止関連の研修を実施しています。</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。

| 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 type="checkbox"/> 評価対象外施設 | <input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設 |
| 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)> | |
| マニュアルを整備すると共に毎年全員に研修を実施しています。 | |

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 type="checkbox"/> 実施していない | <input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない |
| 評価機関 記述 | |
| <実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |
| 毎年2回防災・避難訓練を実施しています。 H23には担架・三角巾作りや車椅子者・けが人搬送を実施しています。 | |

(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)> |
| 毎年全員が緊急対応マニュアルの研修を受けています。 |
| <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)> |

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 type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない | <input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている <input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない |
| 評価機関 記述 | |
| <協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |

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。

※指定管理者の責に抛らない場合の休館に関しては評価対象とせず、協定書等の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 type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない | <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 |
| 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)> | |
| 利用者からの要望もあり、寒い日や台風の日など悪天候時は開館時間より早めに入館できるよう対応すると職員間で意思統一が図られています。また、入口内には「ぬれたカップをかけるのにお使いください」と書かれたコートハンガーがあり、利用者の利便性に配慮しています。 | |

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

※ホームページや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やホームページ等で周知していれば、公表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"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない | <input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない |
| 評価機関 記述 | |
| <公表方法を記述して下さい。(100字以内)> 泉区ホームページ 公開用ファイルの設置 | |
| <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)> | |

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない | <input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない |
| 評価機関 記述 | |
| <不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない | <input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない |
| 評価機関 記述 | |
| <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)> 全スタッフ(個人情報保護、人権、接遇、施設利用、各マニュアル確認、地震防災等) 採用時(個人情報保護、人権、接遇、地区センター概要等) | |
| <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)> | |
| 和の会は当館と中田・葛野・中和田コミュニティハウスの4つの指定管理者であり、教育研修は基本的に4館合同で行い、水準を合わせています。 | |

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

| 指定管理者 記述 | 評価機関 記述 |
|---|--|
| <p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>職員が研修に参加しやすい環境作りのために、次項について、取り組んでいます。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 休館日の午前2H位を設定している。 <ul style="list-style-type: none"> ・休館日は全員が勤務無で参加しやすい ・午前は比較的参加しやすい時間帯 2. 研修受講を勤務時間と認め、時間給を支給している。 3. 研修日時、内容を早めにお知らせしている。 4. 事前に研修資料を作成し全員にお渡ししている。 5. 研修は、指示・伝達だけでなく参加者からの意見や提案を取り入れるよう工夫をしている。 6. 防災等専門的な研修は、外部から講師を招き対応。 7. 研修結果をまとめ、全員に回覧し、共有化を図り不参加者にも内容をお知らせし、理解していただいている。 | <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(年間教育・研修計画ー実績表)、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>研修日を休館日に設定し、すべての職員が研修を受けられるように配慮しています。</p> <p>また研修内容によって、4館合同で行う研修と別個に行う研修と区別をし、効果的な研修体制を構築しています。</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>資料(業務日誌)・現場確認・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> | |

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)> | |

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)> |
| 職員の資質向上や情報の共有化を図るために、次項について取り組んでいます。 職員の資質向上の取り組み 1. 各種研修の実施 ・接遇研修 ・人権研修 ・個人情報保護研修 ・防犯・防災・災害の研修 ・救急救命(AED)の研修 ・業務対応全般の研修 情報の共有化の取り組み 1. 日常業務日誌に申し送り事項や利用者からの声、特記事項等を記載し、職員間で共有化している。 2. 日常業務日誌に防災点検や戸締り点検結果を記載し、共有化している。 | 資料(業務日誌、スタッフ業務日誌)、現場確認、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)> |
| | 業務日誌等での情報共有の他に、スタッフが交代する際「引き継ぎ」がおこなわれています。事務室からの連絡事項、業務日誌の補足説明等を口頭で伝達することにより、情報を正確に共有することに努めています。 |

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

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

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？

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

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

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

| 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 | |
| <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><一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> | |

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している | <input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している |
| <input type="checkbox"/> 適切に収集していない | <input type="checkbox"/> 適切に収集していない |
| 評価機関 記述 | |
| <p><適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>個人情報を記入する用紙には、それぞれに使用目的が明示されています。また、収集する際にスタッフより使用目的の説明が行われています。</p> | |

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している | <input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している |
| <input type="checkbox"/> 適切に使用していない | <input type="checkbox"/> 適切に使用していない |
| 評価機関 記述 | |
| <p><適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>個人情報を記入する用紙には、それぞれに目的外に使用しないことが明記されています。また、収集時には目的外に使用しないことをスタッフから説明しています。</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、書類廃棄の際のシュレッダー利用、コンピュータ内の個人情報ファイルへのパスワードの設定等を行っているかを確認する。

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない | <input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない |
| 評価機関 記述 | |
| <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(個人情報廃棄管理表)、現場確認、ヒアリング</p> <p><一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>個人情報の含まれた書類に関しては横浜市保存文書分類基準表に基づいた個人情報廃棄管理表を用いて管理しています。</p> | |

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

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

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない | <input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない |
| 評価機関 記述 | |
| <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(和の会 経理規定) 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)> | |

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない | <input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない |
| 評価機関 記述 | |
| <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(会計業務フロー)、ヒアリング <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

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

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

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

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している | <input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している |
| <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある | <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある |
| <input type="checkbox"/> 評価対象外施設 | <input type="checkbox"/> 評価対象外施設 |
| 評価機関 記述 | |
| <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(ニーズ対応費用途一覧)、現場確認、ヒアリング <目的に沿わない支出がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>平成23年度におけるニーズ対応費は利用料金収入額の47%を占め、卓球台の購入等利用者の要望に対応し予算額以上に還元をしています。</p> | |

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

| 指定管理者 記述 | 評価機関 記述 |
|--|---|
| <p><経費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)></p> <p>経費削減に向けて次項の取組みを実施しています。</p> <p>(1)照明関係</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 館内の照明を25%程度消灯した。又、直管型蛍光灯を25%程度間引きした。 2. 使用していない部屋(会議室・廊下等)を消灯した。 3. 事務室の蛍光灯をLED照明に交換した。(40W-7本) <p>(2)空調関係</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 室内温度を28℃にした。 2. 使用していないエリアは空調を停止した。 3. 日射を遮るために、ブラインド、遮熱カーテンを活用した。 <p>(3)コピー機の入替により経費削減を図った。</p> <p>(4)水道蛇口を自動に交換したことにより節水が出来た。</p> <p>(5)噴水稼働停止により節水が出来た。</p> <p>(6)廃紙利用の促進を図った。</p> | <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(節電行動計画―節電結果報告、省エネ対策状況)、現場確認、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・経費削減に向けて計画を立て確実に実行することにより、22年度比25.6%、約25万円の削減につながっています。 ・コピー機再リース ・水道蛇口の自動化 |

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

| 評価機関 記述 |
|---|
| <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「各種マニュアル教育」研修と同時に、スタッフとともにマニュアルの見直しも行っています。ニーズ対応費は利用者から吸い上げた要望を考慮し、使用目的から予算を立て計画的に支出することで利用者へより多くの還元が行われています。利用者のからの要望だけでなくスタッフからの意見も吸い上げていくことで、より良い組織運営がなされています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> |

VI. その他

| 指定管理者 記述 | 評価機関 記述 |
|--|---|
| <p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>市・区の施策としての事業協力の取り組みについては、</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 泉区ごみ減量化推進の協働事業 <ul style="list-style-type: none"> ・廃棄物の適正処理 ・分別の徹底(再使用・再生使用の促進) ・発生抑制(総排出量の削減) 2. 節電対策事業 <ul style="list-style-type: none"> ・照明25%削減を目指して蛍光灯の間引きや消灯の実施、LED照明器具への交換 ・水道蛇口の出水・停水が自動化に交換 ・噴水の稼働停止 3. ゴーヤーとあさがおによる緑のカーテン協働事業 <ul style="list-style-type: none"> ・緑のカーテンにより、節電を図る。 4. レジオネラ症防止対策事業 5. 緑化管理の協働事業 <ul style="list-style-type: none"> ・植栽地の維持管理作業(除草、草刈、施肥等) ・樹木等の維持管理作業(剪定、刈込み、補植等) ・花壇の維持管理作業(花苗植付、花壇地拵え等) 6. 青少年の居場所づくりの協働事業 | <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> <ul style="list-style-type: none"> ・泉区の青少年健全育成活動に協力して、青少年指導員と共に、キッズフェスタを開催しています。 ・空調機の老朽化に伴い、電気式がらガス式に更新してランニングコストの低減、ひいては二酸化炭素の低減を図りました。 |
| <p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>その他特記事項としては、</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 1階と2階に座り心地の良い椅子を設置して利用者がくつろげるよう配慮している。 2. 図書コーナーに机と椅子を置いて読書や勉強ができるようにしている。 3. 受付に空室が一目でわかるスケジュール表を設置している。 4. プレイルーム床をリラクッションマットECOに張替え使いやすい環境にしている。又、空調機の他に壁掛けエアコンを設置し、乳幼児が快適に過ごせるようにしている。その他、遊具や消毒液の設置、壁に切り絵を貼り、楽しい雰囲気を工夫している。 5. プレイルームのコーナーをカーテンで仕切り、授乳コーナーを設けている。 6. ウォータークーラーや多目的トイレ、エレベーターの行先案内は、車椅子で利用出来るよう配慮している。 | <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、ヒアリング</p> <p><評価で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><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> |