

横浜市指定管理者第三者評価制度

釜利谷地区センター等
評価シート

評価機関名： 株式会社 フィールズ

平成24年11月

目次

評価結果の総括	2
I. 地域及び地域住民との連携	4
(1) 地域及び地域住民との情報交換	4
(2) 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) 図書の貸出し、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>地区センターの設置目的にもあるように幼児から高齢者まで地域住民の生活環境向上の場として、また、スポーツ、文化的活動などにより相互交流を通じて地域住民の福祉向上に役立つ施設として、『地域の憩いの拠点』として住民から認識されるよう職員一丸となり努力している。すでにサークル等形成し自主的に活動している団体には、良好な活動拠点として快適に利用できる環境整備を行い、サークルを構成していない利用者には住民ニーズに見合うような様々な自主事業を企画して参加の場を提供している。特に、地域性と少子高齢化の進捗により若年層の利用が少ないことから、子どもが参加できる自主事業の提案(就学前えいご教室、餅つき大会など)に配慮している。地区センターの現状については、センター委員会での意見・要望に配慮するとともに、日頃から利用者のナマの声を聞き、利用者アンケートを実施して情報収集に努め、改善を図っている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)地域及び地域住民との情報交換 カラー刷りの「地区センターだより」を毎月発行し、館内に掲示すると共に、地域の町内会・自治会(27か所)に回覧、掲示などの依頼をし施設の情報提供を行っています。館内に掲示版・情報提供の場を設け、近隣の地域ケアプラザや老人団体、幼稚園、NPO団体、大学関係など多岐に亘る分野の情報を分野別に整理し提供しています。地区センターで開催される、地域の連合町内会主催の釜利谷地区敬老芸能大会に当たっては実行委員と十分な連携を取り合い、地区センタースタッフも協力して会の運営に当たっています。 自主事業で実施する春の文化祭は3日間にわたって開催され、36団体が参加し、800人の来場があり、また、こども餅つき大会は400人が参加し、地域の釜利谷宿郷土芸能保存会による祭囃子と獅子舞、釜利谷バトン部の参加があり地域との交流を図っています。</p>
II ・ 利用者サ ービスの 向上	<p>築後20年を経過し施設の老朽化や構造的に不備(たとえば勉強部屋なし)もあるが、利用上のルールなどソフト面での工夫により利用者の利便性向上に努めている。たとえば、占有スペースの当日利用では、1時間単位での利用を可とし、電話での仮予約も認め、楽器の使用も限定的だが調整して許可している。また、ルール改善、変更にあたっては利用者から様々なルートで情報収集を行い実効性のあるものについて時間をかけて行っている。情報収集の手段としては、センター委員会での指摘、利用者会議での意見、利用者全体アンケート、自主事業参加者への個別アンケートなどによっている。また、「ご意見箱」への投函意見なども非常に参考になる。ただし、何よりも日頃利用者からの要望・意見、苦情などを小まめに聞いて良好なコミュニケーションを維持することが最も重要である。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(5)自主事業 各室の利用状況や地域環境から利用者のニーズを探り、自主事業を企画しています。また、人気のある事業については、講師と協議し募集定員の増加や別日程での開催、継続的な開催を実施しています。 (10)利用者サービスの向上全般 利用者サービスの向上のため、利用者会議のみならず、利用者アンケート、ご意見・苦情などから出た課題については、全員が参加するスタッフミーティングで共有し、対応策を検討し、改善点や反省点をその都度確認し対処しています。 プレイルーム入口ドアに、「指はさみ危険防止のためのドアガード」を設け利用者の安全対策を講じています。 館内には常緑の植木が置かれ、清潔なトイレには季節の草花が飾られ、利用者には癒やしをもたらしています。</p>
III ・ 施設・ 設備の 維持管理	<p>満足度の高い利用者サービスを提供する際、物理的な側面は極めて重要だが、建物の構造では他の地区センターにあるような「勉強室」が独立した区画で存せず、受験生や図書閲覧者には決して良い環境とは言えない。空調温度設定も対応できず、節電の折利用者からの苦情も多いが、スタッフの小まめな対応でしのいでいる側面もある。予算執行にあたっては、修繕にコストがかかり資本的な支出が難しく利用者の利便アップにつながらないこともある。反面、ソフト面での利用者の満足度はアンケートや苦情件数から比較的高く、館全体としては及第点が付けられると思われれます。厳しい環境と運営状況ではあるが、今後も適切な対応により利用者の安全確保とサービス向上にむけ、職員一同柔軟かつ真摯な職務遂行に努めていく必要がある。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(4)利用者視点での維持管理 建築後20年が経ち、建物・施設・設備に不具合が発生していますが、スタッフは出来る限りの範囲で施設・設備の維持管理に努め、適宜適切な対応が行われ、利用者には都合がないような施設運営に努めています。</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>地域の特性から高齢者の利用が圧倒的に多く、夏場などには体調を崩す利用者も見受けられるので、AEDなど緊急時の救急体制の整備は欠かせない。反面、周辺の地理的環境はよく、施設の空調設備や造作などを除けば比較的安全性の高い環境にあると思われます。そのため、地震等の緊急時にはスタッフには『避難・誘導』に最善を尽くすよう指導している。幸い、他の地区センターで一部みうけられる利用者の問題行動も少ないが、数年前にはかなり混乱をきたした時期もあったため、今後も利用者の節度ある行動が確保できるようスタッフ全員で心がけていく必要がある。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)緊急時対応の仕組み整備 ミーティングで施設の特徴を踏まえた対応方法の確認と共にマニュアルの確認を促し、スタッフへの周知を図っています。</p> <p>(2)防犯業務 他施設での事例から、機械警備、スタッフ巡回に加え、警備会社の警備員による巡回を夏季に実施しています。</p> <p>(3)事故防止業務 スタッフが1日4回、巡回点検を実施しています。また、スタッフミーティングでの事例検討や設備点検業者との検討を行い、緊急性の高い改善課題には即時対応し、構造上課題のあるものは関係部署と連携を取っています。</p> <p>(5)防災業務 スタッフに元消防職員がいるため、消火栓や消火器の取扱など、日常業務の中でも実践できるようになっています。</p> <p>(6)緊急時対応全般(その他) 常時、館長・副館長・副館長代理のうち1人は必ず勤務して、事故、災害、緊急時に適切な対応ができるように備えています。</p>
V 組織運営及び体制	<p>地元の良識あるスタッフの採用により、職員の人間関係や接遇マナーは良好で利用者からも高い評価を受けているが、反面、長年続いている職場の規範にはやや保守的なところもあり、新規事業の取り入れや利用方法の改善などには消極的な側面も多少見受けられる。そのため、利用者からの意見や苦情には最大限耳を傾け、ミーティング等の場での事例を通じた意見交換により問題意識を共有していけるような体制を構築する必要性は高い。今後も研修や他の地区センターなどの好ましい運営などを参考にして、利用者サービスの向上や魅力ある事業企画を取り入れ『地域の有益な社会資本』として住民から位置付けられるよう工夫と努力が必須である。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組 研修内容はミーティングで報告して、報告書や資料は全スタッフへ回覧し、重要な箇所はマーカーで示し意識喚起を促しています。 休館日に全スタッフ参加を基本としたミーティングを行い、職員の資質向上及び情報の共有を図っています。</p> <p>(4)経理業務 軽微な修繕は職員で対応し、簡易な修繕は設備管理委託業者に行ってもらい、経費削減に努めています。</p> <p>(5)組織運営及び体制全般(その他) H24年のアンケート調査からも利用者のスタッフへの満足度は高く、老朽化した設備状況の中でサービス向上に一丸となって取り組んでいる姿勢が評価できます。 勤務ローテーションは、できるだけ新人とベテランスタッフが組むようにし、OJT(職場内研修)の形で、実際の仕事を通じて、必要な能力、知識などが身につくよう配慮しています。</p>
VI その他	<p>協定書に規定のある標準的な管理運営はほぼ達成されていると思われませんが、当館の運営で特徴的なことは「常に利用者の立場に立って柔軟に対応している。」点かもしれません。あたり前なことですが、たとえば館の構造上想定されていなかった楽器の使用についても、可能な範囲で利用を許可したり、会議室等の1時間単位利用や卓球台では1台単位での個人的な利用も認めています。また、文化的なサークル活動では近年の世代交代もあり参加者が減少していますが、そのようなサークルから要望があれば、サークル活動を「地区センターの自主事業」として位置付けて実施して活動紹介と新規メンバー募集のお手伝いもしています。このように、地域住民やサークルの事情に合わせた細かく機敏な対応により、有益な市民利用施設として認識されるように館の運営が行われている点が特徴とされます。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>①市・区の施策としての事業協力の取組について 区役所地域振興課配属の大学生のインターンシッププログラムに協力しました。 近隣小学校の社会見学にはスタッフがインタビューに答え、写真撮影や館内案内をしました。 区役所主催の「金沢検定」の会場、区関係の団体の活動の場としての優先使用、教育委員会からの依頼による不登校高校生の体育授業の場として年間を通じた体育室利用への便宜、地元の子育てサークルの活動支援など、多くの協力体制をとっています。</p> <p>②その他特記事項 有益な市民利用施設として認識されるように館の運営に努めています。利用者の事情や使い勝手の良さを常に考慮し、柔軟に対応しています。</p>

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

※地区センター委員会等以外で、地域住民や自治会町内会と情報交換を行う機会を設けているかを確認する。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>館内に掲示板・情報展示のスペースを設け、地域や利用者(個人・団体)の情報を提供している。掲示板では、当館を利用するサークルの情報のみならず、より広域な地域での情報を提供している。具体的には、近隣のケアプラザや老人団体、幼稚園やNPO団体、市内大学等教育機関等多岐にわたる分野の情報を適宜、分かりやすくジャンル別に提供している。また、市南部の地域特性から南に隣接する横須賀市からのイベント紹介や行政による市民大学講座についても積極的に館内の利用者に向け情報を提供している。一方、地域町内会の掲示板や近隣商業店舗掲示板に直接地区センター情報を必要に応じて掲示の依頼をする。また、地域の連合町内会の定例会に「地区センターだより」を毎月持参し、必要に応じ情報交換も行っている。毎年行われる敬老芸能大会では当館全館を利用し、地元の皆さんの芸能発表が行われているが、当館と住民の貴重な接点となっている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(館内掲示・各種チラシ・広報紙などの配架ラック)、資料(連合町内会議事録)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>地域の関係諸団体を始めとし、隣接する横須賀市までの広域な地域の多岐にわたる情報を分野別に整理し、分かりやすい方法で情報提供しています。 地区連合町内会の役員や保健活動推進員が施設利用のため日常的に来館しているので、館長・スタッフは日頃からコミュニケーションを深め施設運営に役立てています。</p>

(2) 地区センター委員会等

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p><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)> 資料(地区センター委員会議事録)、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)>	

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)> 資料(スタッフミーティング議事録)、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)> 全員参加のスタッフミーティングを2ヶ月に1回、休館日を利用し定期的に行う中で、職員が課題について共有・協議し、対応策を講じています。	

(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)> 地域の小学校の施設見学には館長・副館長が対応して理解を深めてもらい、施設の利用を勧奨しています。社会福祉協議会、民生委員協議会、保健活動推進員などの公的団体の活動への施設利用には積極的に協力しています。不登校生徒の体育授業、学童保育団体、子育て団体などの地元サークルにも優先的利用や施設利用の要望に応じており、地域の有益な社会的資源としての役割を果たしています。 <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、運営内容を利用者に理解してもらうため、利用者会議を開催しているか？

※議事録により確認する。

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

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(スタッフミーティング議事録)、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)>	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(スタッフミーティング議事録)、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)> 全員参加のスタッフミーティングを2ヶ月に1回、休館日を利用し定期的に行う中で、職員が課題について共有・協議し、対応策を講じています。また、内容によっては利用者会議で意見を聞き同意を得て対応策を講じています。	

(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)> 実施時期:平成24年8月～9月の1ヶ月間。対象者:個人・団体利用者。実施方法:受付ロビーにポスターを掲示しアンケート用紙・筆記具と共にアンケート回収箱を設置し回収。配布枚数:300枚、回収136枚。 <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)> 全利用者対象のアンケートを実施しています。さらに随時実施する自主事業アンケートの中でも施設全体のサービスについて意見を聞いています。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><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(H24年度 釜利谷地区センター利用者アンケート結果)、ヒアリング</p> <p><課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者アンケート結果は、「釜利谷地区センター利用者アンケート結果表」にまとめています。、円グラフで項目別に表示し、さらに「スタッフの対応」「備品・設備・共用スペース」「地区センターへの希望」「その他の意見」等に分類整理され、分析の結果抽出した意見・要望に対して対応・回答を記しています。</p>	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

※利用者アンケート等から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切につながって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 checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(スタッフミーティング議事録、アンケート結果表)、ヒアリング</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>全員参加のスタッフミーティングを2ヶ月に1回、定期的に開催する中で、アンケートからの課題について共有、協議、分析し対応策を講じています。</p>	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(館内掲示)、資料(地区センター委員会・利用者会議議事録)、ヒアリング、ホームページ <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者会議および地区センター委員会にて対応を報告し、対応困難な事項については、その理由を説明して理解を得るようにしています。また、利用者全体のアンケート結果については円グラフと回答を館内に掲示すると共に、ホームページにも掲載し公表しています。	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)> ご意見・苦情の案内と共に、ご意見箱を玄関入口受付カウンターの横に設置。ホームページでもご意見箱の設置と「よこはま市民利用施設 ご意見ダイヤル」の案内をしています。</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>スタッフは、施設利用後の清掃確認時などに利用者に直接声掛けをし、できるだけ生の声を聞くように努め、内容によってはスタッフミーティングで事案として取り上げ、問題を共有し解決を図るようにしています。</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)> 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>	

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)> 玄関入口受付カウンターの横に設置したご意見箱と共に、ご意見・苦情の案内を掲示しています。また、ホームページでもご意見箱の設置、「よこはま市民利用施設 ご意見ダイヤル」の案内をしています。</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>	

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)> <small>資料(スタッフミーティング議事録)、ヒアリング</small>	
<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)> <small>現場確認(館内掲示)、資料(地区センター委員会議事録、利用者会議議事録)</small>	
<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)>	
地区センター委員会や利用者会議でも公表して委員の理解を求めています。	

(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> <p>館全体の利用方法については、受付に「釜利谷地区センターご利用案内」と「釜利谷地区センター(レイアウト入り)」を存置。また、HPにも同内容の資料を掲載。新規利用者(団体・個人)については、来館の際にスタッフが説明。特に、継続的に利用する団体利用者には、予約方法、変更、キャンセル等のルールを詳細に案内。また、利用上の大きな変更(たとへば、予約回数の変更、電話予約の方法等)については、館内掲示により周知をはかっている。利用上の変更は、利用者会議や利用者アンケートによることが多いため、おこな変更については、利用者会議の場で改めて説明するとともに、その評価や問題点を確認している。センターの休館日や図書利用上の注意、自主事業の申込方法等については毎月の「センター便り」にも案内を記載してPRをおこなっている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(館内掲示)、ヒアリング、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> <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>釜利谷地区センターだよりを毎月発行し、館内に掲示するほか各町内会・自治会(27箇所)に配布し、自主事業への参加申込、新刊図書の案内、休館日などを知らせています。</p> <p>見学などの希望者に対しては、そのつど対応しています。特に近隣の小学校授業の一環として団体で見学を受けています。</p> <p>地区センターパンフレットやホームページには各室を写真で紹介し、分かりやすく表示しています。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

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

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(受付状況、抽選状況)、ヒアリング	
<行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 新規の利用者については、受付スタッフが受付・抽選方法を説明しています。抽選方法については、抽選場所や玄関に具体的に方法を明示して利用者に周知を図っています。電話による仮予約方法は朝の抽選が終わった後の9時30分からの受付とし、2ヶ月先の同日の仮予約は1日遅れとするなどして、来館しての申込者を優先し公平さを保っています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(スタッフミティング議事録)、ヒアリング	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(5) 自主事業

①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(自主事業計画書)、ヒアリング <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)> 館内各室の利用状況などから利用者のニーズを探り、自主事業を企画・設定しています。人気のある事業については、講師と協議し募集定員増や別日程での開催や継続的な開催で参加者の要望に応じています。また、利用者の年齢統計から判断し、若年層の講座設定を工夫し実施した結果、今年度の利用者拡大につながっています。	

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)> 5月に計画にした“シェイプアップ”は他の自主事業の実施期間・申込が重なったため、人数が集まらず中止しています。“プロが教えるイタリアン”は人気があり2回目の企画でしたが講師の都合により急遽中止となっています。中止となった事業は“プロが教えるカラオケ講座”“えいごでエンジョイ”と利用者にも人気のある事業に追加変更して実施しています。 <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(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)> 現場確認(図書コーナーに「読みたい本記入帳」を設置)、資料(読みたい本記入帳)、ヒアリング <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) 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>毎月のセンター自主事業や配架図書を中心に「センターだより」に掲載し、地元連合町内会に持参し回覧を依頼している。町内会不参加の地域団体には郵送にて送致。従前隔月発行のセンターだよりを毎月発行としたため、紙面の余裕もできた。また、利用者会議では地区センター利用団体の会員募集・サークル案内についてもセンターだよりに掲載できる旨、説明済(今年度はサークル実施事業の募集案内も併せて掲載)。今後は、自主事業募集に関しては、内容の補足的な記事も掲載を検討していくとともに、会員減少のサークルの支援にも活用。また、区役所広報に自主事業等行事は掲載、JCN等へも情報提供も行っている。周辺のスーパーや郵便局、地域ケアプラザや幼稚園・弁当販売店などにも事業内容によっては直接広報掲示を依頼している。ホームページでも知らせている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(館内掲示)、資料(地区センターだより、行政の広報誌)、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)></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>【評価できると感じられる点】 (1)地域及び地域住民との情報交換 「地区センターだより」を毎月発行し、館内に掲示すると共に、地域の町内会・自治会(27か所)に回覧、掲示等の依頼をし施設の情報提供を行っています。 地域の町内会、各種公的団体、区の広報誌、地域のイベント情報誌、郵便局、近隣のスーパー、商店等にパンフレットやちらしの掲示を依頼しています。</p>

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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>・接遇については、採用時の説明会でNPO事務局と地区センターにて概略説明。具体的な行動は、新人の場合はペアを組むベテランスタッフから教授を受け、気付いた点や問題があれば館長・副館長が個別に指摘し改善を図る。自主事業終了時には、事業内容とともにスタッフのマナーについての項目も入れることがあり、その結果はアンケート集計の回覧でスタッフ全員に周知するとともに、全体ミーティングの中で利用者の具体的な指摘も交えて紹介し全員の意識改善を図り、共通認識を持てるようにしている。服装等身だしなみについては、夏季は節電励行もありカジュアルな服装も可としているが、首から名札を下げ職員であることを利用者にも明示している。軽装な服装については、利用者には横浜市の24年度節電目標数値の掲載とともに、案内表示を行い理解を求めている。いずれにしても、日頃から気がついた点や、指摘された事柄については常に改善に努めている。</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>スタッフは目立つユニフォーム、靴、名札を着用し、一目でスタッフと分かるようにしています。スタッフの対応の良さは利用者アンケート調査に現れています。また、接遇に関する最新のDVDを準備し、研修を行う予定です。</p>

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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、年齢別の利用状況については、統計を取り効率的な利用に努めているが、利用者の年齢や立地条件から、午前から15時までの地区センター周辺の高齢者利用が高い比率をしめている。そのため、自主事業では幼稚園児の帰宅時間に「えいごでエンジョイ」を設定して15時以降の利用促進を図ったため、若年層の年齢層の利用拡大が実現した。新規事業であるカラオケ講座については、その都度、アンケートを実施し講師と協議し利用者の要望を次の講座に反映させている。8月にはH22年度アンケートから2年がたち、スタッフメンバーの大幅な交代があったため、「地区センターアンケート」を実施。特に、今回は利用者の具体的な意見を招集すべく記載を増加した。事業等についてのアンケート項目を分析し25年度事業計画に反映させていく予定。苦情・意見については、記名は直接回答、匿名は館内掲示でなるべく具体的に回答し、理解を求めている。</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>利用実績をもとに地区センターを取り巻く環境や意見・苦情を勘案し、自主事業の企画や利用方法の改善を実施しています。</p> <p>利用者アンケート結果は、「釜利谷地区センター利用者アンケート結果表」にまとめられ、スタッフミーティングで分析・対応を行い利用者サービスの向上に努めています。</p> <p>ご意見・苦情については、記入者には直接回答していません。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

常に利用者の立場に立ち、指摘された問題提起には真摯に、かつ、早期に対応しています。結果として苦情も少なく、アンケートでもお褒めの言葉が多く出ています。

<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)>

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)>	
建築後20年を経て、設備全般および建物外部(屋根等)に劣化が目立ち、その都度、区や市と協議し改善に向けて努力しています。その結果、更新時期の早期化が図られています。また、運営法人の予算の中で可能な範囲で維持管理を行い、建物・設備の維持管理に努めています。	

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)>	
幼児のプレイルームの衛生管理を改善し、新たに作成した「プレイルーム点検表」に基づき清掃・除菌を実施しています。また、トイレの汚れ対策として、作業スタッフ以外のスタッフの巡回簿、トイレ点検表を作成してトイレチェックと清掃を行っています。クリーンアップ一覧表を掲示すると共に、スタッフの業務日誌に予め月間清掃(消毒)予定を明記して実施しています。	

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

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p><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>	

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 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>備品に損傷が無くても、故障や不都合な点がないかどうか、特にワイヤレスマイクやアンプなどは利用者が使用する前に小まめに点検し異常がないか確認しています。</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)>	

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)>	
ペットボトルのキャップについては、近隣の釜利谷中学校からの要請に応え、入口付近に生徒が作成した収集ボックスを設置して学校の資源回収に協力しています。	

(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>・設備は建築後20年を経過し経年劣化が目立つため、損耗の規模や状態に応じて市建築局、区役所、およびNPO事務局と連携をとって対応している。小修繕については、毎月の設備総合点検業者への委託契約の中で処置するとともに、職員自ら可能な範囲で維持管理に努めている。外溝や植栽剪定については地元の業者に毎年委託して行うとともに、職員で伐採も行っている。全館の日常的な清掃は、作業スタッフが開館前の時間帯から昼前までに清掃実施。また、トイレについては、作業スタッフ以外のスタッフも定時に巡回を実施し確認チェックを行い、適切に処理している。また、利用者の視点からのハード面での指摘や要望・不満に対しては、その内容をスタッフで分析、必要度合に応じて対策を講じている。H24年度は冷房開始前の温度調整と節電促進のため各室にタワー型扇風機を設置した。H24年10月にはスタッフとサークル関係者が料理室の大掃除を実施。</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(館内・外)、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>建築後20年を経過し、施設・設備については経年劣化により不具合が発生し、利用者からの苦情の要因になっていますが、行政と密接な連携を取り改善に向けて取り組んでいます。</p> <p>職員が対応できる小破修繕については積極的に取り組み維持管理をおこなっています。また、館内巡回点検表、トイレ点検表、作業チェック表、プレイルーム点検表、設備点検表などに基つきスタッフ全員が施設の安全・衛生・維持管理に努めています。</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><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>屋根、屋上など建物の外部構造や空調等機械設備にも劣化が目立ちます。指定管理者で対応できない案件については、市・区との相談、連携をし、利用者の利便性・安全性確保のためにも早急な対応が望まれます。</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	
<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> <p>鍵・貴重品の管理マニュアルおよび所持状況確認表を作成し、鍵の所在を明確にしており、紛失などの不明等事態にも的確に対処できる体制となっています。</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>防犯カメラおよびモニターテレビを設置して、チェックしています。 スタッフの巡回に加え、H24.8～9月には民間警備会社による巡回警備を実施し、一層の警備強化および良好な館内秩序の維持を図っています。</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)>	
利用者の部屋交代時に合わせ、スタッフが1日4回、巡回チェック表で点検を実施し、改善箇所については館長および副館長に報告し、緊急性の高いものは即時対応し、構造上課題のあるものは関係部署と連携を取っています。	

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)> 内容:「事故、ヒヤリハット事例検討」「事故防止・事故対応マニュアル再確認」 対象:全職員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
ミーティングでの事例検討および設備点検業者との検討により、プレイルームのドアに「指挟み危険防止ドアガード」の取り付けやトイレの鍵交換など、迅速な対応をしています。 「事故、ヒヤリハット事例検討」「事故防止・事故対応マニュアル」を全職員へ回覧し(押印有)、受付に「事故防止・対応および災害対応マニュアル」を設置し、何時でも確認出来るようにしています。	

(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)> 内容:「AED操作」「心肺蘇生(人工呼吸・胸部圧迫)」 対象:全職員</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、金沢消防署職員や消防団員から実地訓練を受けており、呼吸停止・意識不明の緊急時に、全職員が心臓マッサージとAEDによる処置が行えるよう研修を実施しています。</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、資料(災害時等緊急連絡網)、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>事務室への掲示以外に全職員へ緊急時連絡網を配付し、緊急時に連絡が取れる体制となっています。</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 type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない <input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設
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>横浜市防災計画に位置付けがされていませんが、「災害対応マニュアル」「地震防災応急対策本部及び応急対策各班組織表」を作成し、地震・火災発生時や緊急地震速報が出された時の対応に備えています。</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 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	
<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>スタッフに元消防職員がいるため、消火栓や消火器の取扱などについては現実的かつ具体的な形で指導されており、日常業務の中でも実践できるようになっています。</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>常時、館長・副館長・副館長代理のうち1人は必ず勤務して、事故、災害、緊急時に適切な対応ができるように備えています。</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>スタッフのみでの実施ではなく、利用者も交えての災害時避難訓練を行うことにより、利用者の心構えや行動の指針を周知できる面があると思われます。また、マニュアルに応じた対応を、実践・検証・確認と繰り返すことによりスタッフに定着するものと思われます。</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)>	
センターで行う行事などの際には、必要に応じて技術や経験豊富なアルバイトに協力してもらっています。	

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)>	

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 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)>	
ホームページ、館内掲示	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価で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 type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input checked="" 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 type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input checked="" 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)> 内容:研修内容や方針は決めています、実施時期を決めていません。 理由:職員の勤務体制や外部からの研修案内との兼ね合いから、明記することができないと考えていたため。	
<評価で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)> テーマ:「個人情報取扱」「人権」「火災避難訓練」「AED操作・心肺蘇生(人工呼吸・胸部圧迫)」「事故、ヒヤリハット事例検討」 「事故防止・事故対応マニュアル再確認」 対象:全職員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>館長、副館長の常勤職員については、市、金沢区、NPO事務局等を通じて研修情報が提供されるため、業務に直接・間接的に有意義なものについては、勤務体制を調整して参加している。Aスタッフについても、事務分担上関連のある講演会等には本人の意向も踏まえて、参加を勧奨している。特に、業務に直結するものについては、勤務時間の中での参加も認めている(23年度は図書担当が著作権研修参加)。研修に限らず、職員の勤務日程編成にあたってはTC業務とプライベートな用件とを調整、毎月、回数を限らして職務のない日を設定し全体として調和のとれたような勤務体制を組んでいる。</p> <p>○6/4 公共建築物事情 消防設備点検について 副館長</p> <p>○10/30 協働の進め方 Aスタッフ</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>業務に直接・間接的な関係を問わず、有意義なものについては、勤務体制を調整して参加しています。事務分担上関連のある講演会などには本人の意向も踏まえて、参加を勧奨し、特に、業務に直結するものについては、勤務時間の中での参加を認め、交通費も含めて研修費用の負担をしています。</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)> 資料(報告書、ミーティング議事録、回覧印) 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>研修内容は、スタッフミーティングで報告しており、報告書や資料は全職員へ回覧しています。回覧物にはスタッフ個々の押印があり、確実に回覧できているか確認しています。また、特に重要な箇所はマーカーで示し、意識喚起を促しています。</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)>	
マニュアルは、各時間帯別に、仕事内容が細かく分かりやすく記載されています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
スタッフの情報共有については、23年度からNPO事務局により、午前、午後、夜間の交替制の勤務体制の中で、引継時間が各15分設定されたので、毎日交代時間に当日前後の出来事について情報交換している。受付・Bスタッフについては、業務日誌に引き継ぎ事項を記載するとともに、事務室からの伝達事項(EX.利用者ルールの確認、工事情報、駐車場利用予約など)についても随時記入し情報の共有に努めている。また、特にAスタッフなど事務スタッフについては勤務日の間隔が大幅で相互に話し合う機会も少ないため、重要な事項については業務連絡簿やホワイトボードを活用して、微細な事項についても情報共有に留意している。また、音響機器類の取り扱い等も多いので、写真と取扱メモを作成し、視覚的に処理ができるような工夫を試みている。	資料(業務日誌) 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)>
	休館日に全スタッフ参加を基本としたミーティングを行い、スタッフの資質向上および情報の共有を図っています。 スタッフの情報共有については、交替制の勤務体制の中で、引継時間として勤務時間が各15分設定され、毎日交代時間に当日前後の出来事について情報交換しています。 重要な事項については、業務日誌のほかにも、業務連絡簿やホワイトボードを活用して、微細な事項についても情報共有に留意しています。

(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 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> <p>「個人情報保護に関するチェックシート」を使い、保護しなければならない事項を再確認しています。</p>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

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

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している
<input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p><適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用申込書(部屋別、自主事業申込書など)にも目的以外には使用しない旨を明記し、利用者へ周知しています。また、受付で登録団体を管理する帳票である「利用予約確認票」では町名以下の所在を記入せず、住居表示などはパソコンで管理しており、個人情報の管理を徹底しています。</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	
<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)>	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

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

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(会計書類) 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)>	
役割分担のほか、経理責任者と出納係が、毎月、一般会計出納帳、利用料出納帳について相互に伝票チェックをしています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(会計書類) 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)>	
運営NPO法人が選任する税理士による予算・決算書類の監査が実施され、年次総会の場で、各施設の予算・決算についてNPO役員の決議を受けています。	

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)>	

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 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)>	
鍵・貴重品の管理マニュアル、鍵の所持状況確認表、貴重品明細を作成しており、適切な管理体制となっています。	

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)> 現場確認、資料(備品台帳ニーズ対応費、地区センター委員会議事録)、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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
地区センター委員会において、前年度のニーズ対応備品等への支出について説明し、チェックを受けています。	

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> <p>昨年の東日本大震災以降、館内の照明は共用部分を中心に、管球を半数近く間引き節電を実行。空調は全館集中のため体育室・2階中会議室以外は利用者の意向に左右されるが、体育室は換気扇やカーテンによる遮光によりエアコン稼働を少なく、また、設定温度も高めにするともに4台のうち一部の稼働で対処、2階会議室は稼働・温度設定の操作で対応している。また、空調稼働時期を遅く、または、設定温度を高くするために24年度は各室にタワー型扇風機を配置したり、ゴーヤの緑のカーテンを毎年設置している。修繕に関しても業者発注を少なくするため軽微なものは職員で対応し、設備管理委託業者による小修繕を実施外注コストを圧縮している。備品・消耗品は最安値のネット購入し裏紙利用で用紙類発注を削減、ゴミルート回収にも参加。</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>照明の管球間引きや空調稼働時期を遅くしたり設定温度を高くして節電しています。代替として扇風機を配置しています。</p> <p>軽微な修繕は職員で対応し、また、設備管理委託業者とは簡易な修繕は行ってもらう契約を活かし、職員が事前に材料を用意し小修繕を実施してもらうなど、業者発注を少なくし、外注コストの圧縮に努めています。</p> <p>設備保全委託契約は運営NPO法人による入札での選定とし、経費削減に努めています。</p>

(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>H24年のアンケート調査からも利用者のスタッフへの満足度は高く、老朽化した設備状況の中でサービス向上に一丸となって取り組んでいる姿勢が評価できます。</p> <p>勤務ローテーションは、できるだけ新人とベテランスタッフが組むようにし、OJTの形で、実際の仕事を通じて、必要な能力、知識などが身につくよう配慮しています。</p> <p>ホームページに「収支決算書」を開示し、誰でもが見られるようになっています。</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>研修計画について、内容や方針は決めています、実施時期については決めていません。過去のデータを基にある程度の実施時期をも記載し、併せて、参加者の実績も記入できるような様式を取り入れれば分かりやすく管理しやすい研修計画となると思われます。</p>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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>H24年度では区役所地域振興課に配属された大学生のインターンシップについて当地区センターが協力、区の事業会場(金沢検定)として、また、区関係の団体(民生委員児童委員、保健活動推進員、青少年指導員、社会福祉協議会、保護司会等)の活動の場として優先使用を積極的に認め、また、地元の子育てサークルの活動にも便宜を図り子育て支援にも間接的ながら協力している。不登校高校生の体育授業の場として年間を通じ体育室利用に便宜を図っている。近隣小学校の社会見学についてはスタッフがインタビューに答え、写真撮影や館内案内も行い子どもたちにもやさしく接するとともに、スタッフは皆地元から採用されており、悪ふざけをする子どもを叱るなど、子どもたちの躰にも役立っていると思われまます。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(写真、利用許可申請書) 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>区役所地域振興課配属の大学生のインターシッププログラムに協力しています。 近隣小学校の社会見学にはスタッフがインタビューに答え、写真撮影や館内案内をしています。 区役所主催の「金沢検定」の会場、区関係の団体の活動の場としての優先使用、教育委員会からの依頼による不登校高校生の体育授業の場として年間を通じた体育室利用への便宜、地元の子育てサークルの活動支援など、多くの協力体制をとっています。</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>	<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>有益な市民利用施設として認識されるように館の運営に努めています。利用者の事情や使い勝手の良さを常に考慮し、柔軟に対応しています。</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>