



横浜市指定管理者第三者評価制度

(地区センター)

評価結果報告書



— 横浜市新田地区センター —

横浜市港北区新吉田町 3236

指定管理者：一般財団法人 こうほく区民施設協会

平成 25 年 12 月 27 日作成

評価機関：特定非営利活動法人 市民セクターよこはま



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、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	<ul style="list-style-type: none"> ・当地区センターのご利用者は、古くから地縁組織のある旧中学校区の新羽地区、新吉田地区、あすなろ地区、高田地区の4地域の方々が大半を占め、これらの町内会会合や福祉関連団体等の会合に、ご利用いただくとともに、町内会の行事や盆踊り大会、地域の例大祭などに積極的に参加・協力を推進することによって、地域のネットワークを形成する拠点としての役割を荷なっている。 ・港北区内でも子育て中の家庭が多く、子育て支援の相談会や団体活動に場所を提供し、情報交換・交流拠点となっている。 ・当地区センターが企画・実施している自主事業は平成24年度は39事業延べ4,543人の地域の方々の参加があった。 ・地区センターが主催する「文化祭」を毎年1回開催し昨年まで31回の実績があり、主に地域住民から成る利用団体の展示や実演会のほか、町内会や子供のバザー、模擬店などを協力して行い、地域文化の交流を促進してきた。 	<p>評価できる点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・旧中学校区の4地区の自治会町内会とその関係団体をはじめ、隣接する港北区社会福祉協議会(やすらぎの家)、新吉田地域ケアプラザ、港北区福祉保健センター等と常に情報交換を行い、場所の提供や事業への協力、文化祭の実施などで連携し、地域住民の活動拠点としての役割を果たしている点は評価できます。 ・地域の自治会組織や地区社会福祉協議会等の各種団体、利用者代表からなる地区センター委員会を開催し、地域住民からの意見を幅広く聞いています。人気のある自主事業を2回実施するなど、地区センター会議で挙げた意見はすぐに検討し、対応しています。 ・港北区福祉保健センター主催の子育て相談には、新しい親子連れを紹介するなど協力しています。毎回約60組を超える親子連れが参加し、母親の友達作りの場となっています。また、母親達による自主的な子育てサークルへの支援も行っています。
II ・利用者サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の地縁組織や各種団体、利用者代表等からなる、会長以下22名の運営委員会を開催し、ご意見を運営に反映している。 ・年一回利用団体代表者会議を開催し、直接ご要望やご意見を聞き、意見交換するとともに、アンケート調査等により広く広聴し、公表している。 ・ご意見箱を常設して苦情や要望を受けるとともに、回答を必ず館内に掲示し、対応策等を明示している。また、図書の購入要望等は別に、図書コーナーで「図書購入リクエスト申込書」によりご希望を募っている。 ・施設の内外の美化・清掃に努め(とりわけトイレ)、利用者にとって明るくきれいで使いやすい施設となるように、ミーティングを行い、職員間では毎日の清掃記録や業務日誌で確認し合っている。また、外部からは年2回アンケート調査を行い、ご意見やご要望を確認している。 ・とりわけ高齢者や子育てグループへのサービス向上に努めている。 	<p>評価できる点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年1回の利用団体代表者会議では、会議終了後にアンケートを実施しています。アンケートでは、サービスについてだけでなく、施設としての課題である備品や修理などについてのニーズや午後②利用枠の利用率アップについても聞き、利用者の意見を運営に反映しています。 ・乳幼児から高齢者まで幅広い年齢層を対象にした自主事業をバランスよく展開しています。事業終了後には、自主サークル化への働きかけを行い、昨年度は10団体、今年度は11月時点で5団体がサークル化しています。多くの応募があった講座は、講師と調整の上追加講座を開催し、利用者の要望にこたえています。 ・人気が高い会議室やトレーニングコーナーの抽選に外れた利用団体が利用できるよう、電子ピアノの購入等で備品を整備し、余暇コーナー、料理室、和室等の稼働率アップを図っています。 ・ベビーカー置き場や障害者無料駐車場等の環境整備に努めています。
III ・施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・当地区センターは新田小学校旧校舎を転用し、港北区で3番目の地区センターとして、昭和56年に開館して以来、築32年を経過してお施設・設備とも老朽化が進行している。平成14年耐震補強工事および身障者用トイレ新設等工事の実施、平成19年外壁改修補強工事、平成24年エレベーター取替工事を実施した。 ・予測できない故障や不具合の発生予防に、委託業者による定期点検を実施しており、ご利用者目線に立った効率的な改善を実施するよう計画に反映している。電気・機械設備は3業者、衛生管理は4業者、建物等は4業者、清掃等3業者の計14委託による点検を実施している。 ・また、すぐに対応しなければならない簡単な故障や修理は、即職員で処理し、対応できないものは区や建築局などとの相談のうえ対応している。 	<p>評価できる点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新田小学校旧校舎を転用したため老朽化が目立ちますが、協定書通りの日常保守管理及び定期点検に加え、職員が日常的に点検、小規模な修理・修繕を行い、維持管理に努めています。 ・業者による定期清掃に加え、美化担当職員が毎日廊下、階段等を清掃しています。料理室は、月1回全スタッフによる床みがき、容器の漂白を行っています。また、部屋ごとに担当を決め、毎月、器具の点検、清掃を実施しています。 ・毎日の清掃時に美化担当スタッフが階段や廊下、窓等の点検を行い、損傷箇所があれば、すぐに職員が対応しています。新規購入した備品についても、利用者目線で安全性や使い勝手について検討し、必要があれば補強したり手直ししたりしています。 廊下や出入り口等には観葉植物や季節の花が飾られています。また、中庭や入口には職員が育てた四季折々の草木が植えられ季節感が感じられます。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・緊急時対応	<ul style="list-style-type: none"> ・防災マニュアルを整備し、職員全員に周知するとともに、新羽消防出張所の職員の指導により年一回、防災・消防訓練を実施している。 ・昨年度は、煙脱出体験・消火器操作、今年度はAED操作方法の研修を行った。 ・緊急連絡網を作成し、スタッフ等へは参集呼び出し等の対応を周知している。 ・今年度より、災害時帰宅困難者の受け入れを区と協定し、そのための資機材置き場を整備し、必要物品を備蓄している。 ・防犯業務に於いては、スタッフが午前・午後・夜間のそれぞれの時間帯ごとに、館の内外を点検し、合わせて破損・忘れ物、不審物等のチェックを行い、業務日誌に記録し、引継ぎ対応を実施している。 	<p>評価できる点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・危機管理マニュアルを作成し、避難訓練を行って職員に対応を周知しています。避難訓練では、AEDの操作法やエレベーターからの脱出法などを行い、職員として知っておくべき内容となっています。 ・災害時帰宅困難者の受け入れについて区と協定を結び、必要な体制を取るとともに、空きスペースを倉庫に改装して災害時の備品や食料を保管しています。 ・毎月職員は、事故防止と個人情報についてのチェックリストを使い、自己チェックをしつつ必要な事柄を再確認しています。 ・機械警備や防犯カメラの導入、定期的なスタッフの巡回により、防犯に努めています。不審者対応として、館内各所に貼り紙をし、利用者に注意喚起をしています。
V ・組織運営及び体制	<ul style="list-style-type: none"> ・地域地縁組織代表と利用者代表等からなる22名の運営委員会に諮りながら業務を企画し実施している。 ・月ごとに館長会、副館長会を交互に行い、こうほく区民施設協会事務局と協会内の地区センターとの情報交換や連携をとっている。 ・日常業務は仕様書により、勤務体制が1日の時間帯ごとに3交替、更には1週間ごとに総交替勤務となっているため、直接の申し送りによる伝達が困難なため、業務日誌等を活用し円滑な運営を行っている。 ・常勤職員とスタッフ間の意見交換会を5・7・12月に定期的に行い風通しを良くしている。また3月には運営委員会との合同の研修会を行っている。 	<p>評価できる点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・開館時間の15分前に玄関を開け、利用者に時間までロビーで待機してもらって、利用者の利便性を図っています。 ・館長会、副館長会が毎月交互に開かれ、こうほく区民施設協会事務局や、協会所属の他の地区センターと情報交換を行っています。 ・職員間の情報共有は、業務日誌、スタッフノート、館長・副館長間引き継ぎノート等で行い、特に周知が必要な件は書面を回覧し、個人的な意見交換にメールボックスを用いています。毎月の休館日に全職員参加のミーティングを開き、研修や避難訓練等を行っています。 ・経費削減のため昨年度からPPSを導入して電気利用金を約5%削減し、簡単な補修や補強などは手作りで行っています。 <p>不足していると感じられる点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・内部研修を毎年同じ時期に同じテーマについて行っていますが、それを明示すべく年間計画書の作成を検討しているとのことで、改善案を確認しました。
VI ・その他		<p>評価できる点</p> <p>港北区は子どもの多い地域であるため、子育て世代や子どもへの支援に力を入れています。子育て相談に毎週場所を提供したり、子育てグループに優先予約を認めるほか、近くの学童保育が終了した後の時間帯に、親の迎えを待つ子どもに居場所を提供して支援を行っています。</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。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>・当地区センターでは、文化祭開催に関するチラシや協会職員募集の要項について、各町内会の会合に出席しお願いをしたり、要望をお聞きしたり、また各町内会が主催する盆踊り大会や、賀詞交換会などに出席して、情報交換を行うとともに、集会や各種チラシの配架などを行っている。</p> <p>・区社会福祉協議会(やすらぎの家)が、同一敷地内にあり、福祉活動の支援を行うと共に、環境保全として緑のカーテン事業などを共同で展開している。</p> <p>ケアプラザが支援する、中途障がい者リハビリ団体(港北あゆみの会)等の活動を支援し、とりわけボランティアを中心に年2回実施されるバスハイクでは、駐車場を提供したり、車いすの保管を行ったりの協力を行っている。</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>資料(事業報告書、地区センター委員会総会報告書)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・旧中学校区の4地区の自治会とその関係団体をはじめ、隣接する港北区社会福祉協議会(やすらぎの家)、新吉田地域ケアプラザ、港北区福祉保健センター等と常に情報交換を行い、場所の提供や事業への協力などで連携し、地域住民の活動拠点としての役割を果たしています。</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> <p>・地域の自治会組織や地区社会福祉協議会等の各種団体、利用者代表からなる地区センター委員会を開催し、地域住民からの意見を幅広く聞いています。</p>	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><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(事業報告書、新田地区センターだより、地区センター委員会報告書)、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>	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><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報告書、新田地区センターだより)、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>・人気のある自主事業を2回実施するなど、地区センター会議で挙げた意見はすぐに検討し、対応しています。</p>	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価で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>・港北区福祉保健センター主催の子育て相談には、新しい親子連れを紹介するなど協力しています。毎回約60組を超える親子連れが参加し、母親の友達作りの場となっています。また、母親達による自主的な子育てサークルへの支援も行っていきます。</p> <p>・毎年開催する文化祭には利用団体の発表の場であるとともに、地域団体によるバザー、家庭防災員や消費生活推進員の講座等が地域の協力あり、地域住民の交流の場となっています。</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>

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)>	

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(利用団体代表者会議報告書、地区センターだより)、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)>	
・会議上での意見交換だけでなく、様々な団体の意見を幅広く聞くために、会議終了後にアンケートを実施しています。	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(苦情対応報告書、利用団体代表者会議報告書、利用者アンケート集計表)、ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・利用者から出た意見は、館長、副館長ですぐに話し合い対応しています。和室の窓枠や卓球台のネットなど、施設や備品の破損についての指摘はすみやかに対応しています。	

(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)> 6月の利用者団体代表者会議終了後(回答者65名)、11月の文化祭(回答者90名)で独自アンケートを実施している。	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・利用団体代表者会議のアンケートでは、サービスについてだけでなく、施設としての課題である備品や修理などについてのニーズや、利用時間区分午後②枠の利用率アップについても聞き、利用者の意見を運営に反映しています。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<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(利用者アンケート集計表、苦情対応報告書)、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 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	
<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(苦情対応報告書、アンケート集計報告書)、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)>	
・物品購入希望や、施設の使い勝手などの要望に対し、卓球ネットや電子ピアノ、大型ミラーの新規購入等、できる限り対応しています。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にと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)> 資料(貼りだし用アンケート集計、地区センター便り)、ヒアリング <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(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 type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)> 玄関に意見箱を設置しています。	
<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

※利用者の苦情等に対する受付方法、対応手順、責任者や担当者等が決まっているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(掲示板)、資料(苦情対応の流れ)	
<仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 玄関掲示板に「苦情対応の流れ」を掲示しています。	
<周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

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

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

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

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 掲示板	
<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)>	
・一般的な施設への苦情・要望に対しては、協議の上、回答を玄関掲示板にただちに掲示しています。	

(4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・ホームページを開設し、施設案内およびご利用案内として公開している。 ・自主事業で行うイベント等は「ホームページ」・「広報よこはま港北区版」・「楽・遊・学」に掲載して2か月前より周知している。 ・受付カウンターには 常時、利用案内等のリーフレットを置き ご利用者様からの質問時にはそれらの資料を活用して、極力わかりやすく説明を行っている。 ・「文化祭」や「職員募集」など地域の方々に広く周知するものは、周辺の町内会、自治会へ班回覧や地域の掲示板への掲示を依頼し、ご協力をいただいている。また、関係者・団体へは個別に開催通知などを郵送している。</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(掲示板)資料(ホームページ、パンフレット、港北区市民活動情報誌)、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>・ホームページに施設案内、利用案内を載せ、市民に公表しています。貸室の予約状況もアップしています。</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	
<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)> 資料(業務マニュアル、パンフレット、ホームページ)、ヒアリング</p> <p><行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・利用受付開始日に団体利用の予約が重複した場合は、話し合いを基本にじゃんけんや抽選で公平に決定しています。抽選からもれた団体に対しては、他の空いている部屋を勧めるなどの配慮をしています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><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(ミーティング議事録、新任研修記録、研修報告書)、ヒアリング</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・5月の休館日に職員ミーティングを開催し、人権研修を全職員を対象に実施しています。</p>	

(5) 自主事業

①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている
<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(ホームページ、地区センター便り、事業計画書、事業報告書)、ヒアリング</p> <p><年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・乳幼児から高齢者まで幅広い年齢層を対象にした自主事業をバランスよく展開しています。ウクレレ教室やフラダンス教室等の成人向けの講座に小学生が参加することもあり、世代間の交流も行われています。また、自主サークル化への働きかけも実施していて、昨年度は10団体、今年度は11月時点で5団体がサークル化しています。</p>	

②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「放課後そろばん体験」は講師の都合で企画を中止しました。また、「着物でおでかけにぎわい座」は利用者の希望で一部内容を変更しました。</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>・評判が良く多くの応募があった講座は、講師と調整のうえ追加講座を開催することで、利用者の要望にこたえています。</p>	

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている	<input 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"/> 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 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(希望図書の申込用紙、新刊コーナー)、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> <p>・図書の新規購入は、利用者から希望を取るほか、ベストセラーや話題の本、売れ筋ランキング等を参考に購入しています。7月は小学生向けの課題図書を購入するなど、利用者のニーズの把握に努めています。</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>・文化祭の案内を周辺町内会・自治会に班回覧、掲示を依頼して、地域のイベント的な存在となっている文化祭をつうじて、地区センターをPRしている。昨年の文化祭では、約4千人の参加があった。</p> <p>・毎月「新田地区センターだより」を発行、事業をPRするチラシを掲示、ホームページを開設し、情報提供している。とりわけ自主事業に関しては、広報よこはま区版 区民活動支援センター広報誌「楽・遊・学」 ホームページ 館内掲示などでPR活動を行い 最寄りの「新羽駅」の掲示板を活用し参加を呼びかけている。</p> <p>・自主事業の参加者を募る持ち帰り用チラシを作成し、潜在的な利用者の掘り起こしを行っている。</p> <p>・近隣の小学校の「まち探検」事業にて子ども達が保護者と来館し館の仕事内容を勉強し館内見学で知り得た情報を発表する学習の手伝いを行ったり、新羽中学校の職業体験を受け入れたり、様々な機会を捉えてPRに活用している。</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(掲示板)、資料(ホームページ、地区センターだより)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・ホームページには、施設案内、利用案内、イベントの案内、サークル紹介、予約情報、新着図書の案内などを写真や図を用いて分かりやすく掲載し、情報提供しています。ホームページは1ヶ月ごとに更新し、常に最新の情報が見れるようにしています。</p> <p>・地域自治会、町内会に対し、「職員募集」と「文化祭」のチラシを2000枚以上配布し、回覧や掲示板へ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>職員は、夏はポロシャツ 冬はブルゾンのユニホームを着用し名札を付け、利用者から職員とわかるようにしています。窓口では、必ず挨拶を励行し 電話では名前を名乗りメモを取るなど、「業務マニュアル」に基づき、丁寧・親切な対応を心掛けている。</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>・職員は利用者に対して必ず自分から挨拶をし、丁寧な言葉遣いで対応をしています。</p>

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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>年2回の利用者アンケートの実施やご意見箱による投書には できる範囲で速やかに対応している。館で対応できない場合は、区や市役所に相談し処理します。</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>・人気が高い会議室やトレーニングコーナーの抽選に外れた利用団体が利用できるよう、電子ピアノの購入、シンクのふたの作成等で備品を整備し、余暇コーナー、料理室、和室等の稼働率のアップを図っています。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般 (その他)

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

- ・子育て世代向けにベビーカー置き場を設置したり障害者無料駐車場を整備する等、環境整備に努めています。
- ・2ヶ月に1回、大会議室を健康診断のために地域の病院に貸し出し、地域住民の健康増進への取り組みに協力しています。

<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)>

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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・新田小学校旧校舎を転用したため老朽化が目立ちますが、協定書通りの日常保守管理及び定期点検に加え、職員が日常的に点検、小規模な修理・修繕を行い、維持管理に努めています。 ・新田地区センター管理計画で実施状況をチェックしています。 	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常清掃・整理整頓や、定期的な清掃(床掃除及び窓清掃)を実施しているかどうか記録を確認する。

日常清掃に関しては、チェックリストを用いて記録しているかを確認する(チェックリストでなくとも、実施記録が存在すれば実施していると判断する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・料理室は、月1回全スタッフによる床みがき、容器の漂白を行っています。また、部屋ごとに担当を決め、毎月、器具の点検、清掃を実施しています。 	

(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> <p>・小学校時代からの古い備品もありますが、備品管理簿を分類ごとに区別し整理することで修繕等の履歴が分かり、適切な管理がなされています。</p>	

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p><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。
※すでに対応済みの場合は、「安全性に関わる損傷等がない」と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・卓球台やおもちゃ等は使用後に必ず点検し、気が付いた所はすぐに修繕しています。</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)>	
・館内ゴミ箱は設置せず 利用者に対してゴミの持ち帰りを励行しています。	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・自販機のペットボトル等は分別後、エコキャップ回収事業として小学校と連携し父母会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	
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・2ヶ月に1回、館全体は清掃業者による定期清掃を行うと共に、毎日、美化担当スタッフが床・階段・窓など細部にわたり清掃を行い、外溝清掃については「美化点検表」でチェックしている。 ・団体利用で使用する部屋に関しては、各部屋毎に担当を決め1ヶ月に1度重点的に室内清掃を行っている。 ・植栽に関しては年に2度専門業者による剪定と害虫駆除を行うとともに、有害昆虫の発生時には職員で薬剤の散布を行う。さらに文化祭前には職員が、敷地内のU字溝・排水マス・雨どいの清掃を行っている。 ・素足で歩いたり、子供がハイハイするトレーニング室の畳部分は特に衛生上の措置として、除菌用アルコールを週2回以上散布している。また、多くの方が使用するトイレの便座や取っ手も同様に週2回以上除菌用アルコールで消毒している。さらに、料理室のまな板等の調理器具については、月1回の点検に合わせて消毒している。 	<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、資料(点検チェックリスト、美化点検表、業務日誌)、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"> ・毎日の清掃時に美化担当スタッフが階段や廊下、窓等の点検を行い、損傷個所があれば、すぐに職員が対応しています。 ・新規購入した備品についても利用者目線で安全性や使い勝手について検討し、必要があれば補強したり手直したりしています。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・廊下や出入り口等には観葉植物や季節の花が飾られています。また、中庭や入口には職員が育てた四季折々の草木が植えられていて、季節感が感じられます。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の老朽化に伴う施設、設備の破損などが予想されますので、今後も区や横浜市へ早目の働きかけを継続することが期待されます。

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<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>「危機管理マニュアル」には緊急時の対応を明らかにするほか「事故時連絡一覧表」も掲載しています。「事故時連絡一覧表」には、区や指定管理者である「こうほく区民施設協会」、警察署、消防署、機械警備やエレベーター会社、職員などの連絡先が記載されています。</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 type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<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><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>夜間や、昼間でも使わないドアは、機械警備を導入して防犯に努めています。駐車場、出入り口、レクリエーションホール、トレーニングコーナー、図書コーナーに防犯カメラを設置し、事務室で確認できるようにしています。</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 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(事務室)、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 type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
1日3回職員が巡回し、常時防犯カメラの映像を事務室で確認して、異常の発見に努めています。不審者について通報をお願いする貼り紙を作成し、各階に掲示して利用者に注意を呼び掛けています。	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<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)>	

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)>	
全職員を対象に、事故防止策についての研修を行っている。	
<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)>	
施設・設備の安全性やサービスについて職員一人ひとりが毎月チェックシートを用いて振り返りを行い、確認及び自己啓発をおこなっています。	

(4) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

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

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

<施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。>
 設置している 設置していない

<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:AEDの操作法について 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)>

毎年新田消防出張所の協力のもと、避難訓練を実施しています。今年度は全職員がAEDの操作についての研修に参加しました。

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 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 type="checkbox"/> 体制を確保していない

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(事務所内に緊急時連絡先、スタッフ緊急連絡先の掲示)

<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)>

<評価で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) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

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

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>毎年職員は、消防署立ち会いによる避難訓練を行っています。今年度はエレベーターの交換工事を行い、非常時の操作方法が変わったため、エレベーターからの避難訓練を行っています。</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>24年度に区と災害時帰宅困難者受け入れ協定を結び、今年度は職員の手により、ヘルメット置き場や物資保管場所を整備しました。</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>

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)>	
図書コーナーにインターフォンを設置し、職員が図書受けにいない場合も事務室で連絡をもらった職員が、直ちに出向いて貸出等を行えるようにしています。	

②協定書等のおりに開館しているか？

※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、協定書等のおりに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"/> 協定書等のおりに開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない
評価機関 記述	
<協定書等のおりに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)>	
開館は9時ですが、時間前に来館する利用者の為に8時45分に玄関を開け、ロビーで待てるようにしています。	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

※館内で公表しているかどうかを確認する。希望者のみに閲覧させている場合、事業計画書や事業報告書を閲覧できる旨をポスター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)>	
事業計画は館内ロビーに掲示し、事業報告書は横浜市指定管理のホームページに公表しています。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(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 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)> 本部では新任者に対して研修計画を作成し、3月に新任職員研修、9月に苦情対応研修をしています。内部研修は月に1度のミーティングの際に行っており、事故対応、個人情報の取り扱い、接遇などについてに学んでいます。毎年同じ時期に行っていますが、該当者や内容を明示する計画書の作成を検討しているとのことで、改善案を確認しました。 <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料、ヒアリング <研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 新任研修(対象:新任者)、内部研修:事故対応・個人情報・接遇(全職員)、外部研修:街づくり講座等(希望者) <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)> 内部研修は全職員が参加できるように休館日に行い、職員間の意見交換や館内整備、側溝清掃等の作業も同時に行っています。	

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>・年一回実施する研修については、予算化している。また、昨年度、こうほく区民施設協会主催の「絆塾」へはスタッフの参加費補助を行った。 ・協会が主催する研修会に参加する場合は、業務として位置づけ時間給の対象としている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>新任研修は3月と9月に行われ、時間給の対象になっています。外部研修の参加費は、内容によって半額もしくは全額補助を行っています。</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
<p><input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している</p> <p><input type="checkbox"/> 情報共有していない</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している</p> <p><input type="checkbox"/> 情報共有していない</p>
<p style="text-align: center;">評価機関 記述</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)> 資料(研修報告書(復命書))、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>外部研修については報告を作成し、回覧しています。</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)>	
2年もしくは4年で非常勤職員が変わるため、独自の業務マニュアルを作成し、窓口の対応や業務内容について各担当時間ごとに記載しています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
・常勤職員は勤務時間が変則であり、スタッフは時間帯勤務のため、一堂に会しての会議等での意見交換や情報共有が困難である。 そのため日常の情報共有等は、業務日誌や点検表などを活用して書面引継ぎを行っている。 ・必要な周知事項などは、その都度館長からの連絡事項を書面で供覧してファイルしている。また、改善意見等を求める場合にはメールボックスを設置しており、館長あてに直接文書をもらうよう工夫している。	資料(業務日誌、スタッフ日誌)、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)>
	・常勤職員はシフト勤務、非常勤職員は時間帯が決まっているため、情報共有は主に書面で行っています。業務日誌のほかに、職員への申し送りをするスタッフ日誌と、館長・副館長用の申し送りノートがあります。 ・必要な周知事項は書面を回覧するようにしています。 ・職員一人ひとりのメールボックスがあり、個人に伝えたい書類を入れることができます。館長のメールボックスに、改善意見などを入れられるようにしています。

(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、周知しているか？

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
毎年センター長が研修会などの資料を元に、職員に研修を行っています。「個人情報チェックリスト」があり、毎月それぞれの職員が個人情報の取り扱いについて振り返りを行っています。	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている	<input 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>	

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>	

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)> ・個人情報を見ることのできるパソコンを限定し、暗証番号を設定しています。 ・郵便物、FAXの送信等には誤配や誤送信を防止するため、必ず複数でチェックしています。	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

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

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <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)> 現場確認、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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・利用料金収入については出納係が午前分、午後分それぞれを分けて確認し、会計担当が最終チェックを行って金庫に保管しています。 ・毎日の収入金および釣銭についての金種別記録を残しています。 	

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(収支報告書) <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

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

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認 <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
金庫の鍵は、館長・副館長がそれぞれ所持して管理しており、相互けん制を行っています。	

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、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)>	
ニーズ対応費はアンケートや直接に要望を聞いて、図書、ダンス用の大型の鏡や電子ピアノ等を購入しています。コーラスやダンスなどでの部屋利用が多く希望が重なるため、鏡に移動できる台座を作り付けたり、電子ピアノも移動したりすることで、従来利用できなかった部屋での活動を可能にし稼働率を上げています。	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・光熱水費の縮減対応 館長以下職員に意識を徹底し、冷暖房は各室機器周辺に温湿度計を設置し、厳密に管理している。照明については、職員巡回時こまめなON/OFFを実施し、削減に努めている。また、器具の間引き点灯や、屋外照明については壁面照明等を活用し、水銀灯を取りやめ、節電を行っている。 ・昨年より電気料金をPPSへ変更し経費節減を図っている。 ・小破修繕等への対応 数社からの見積もりを取り、費用の検討を行い、工事内容について修理可能な場合は外注を控え、可能な限り職員で対応することにして、経費節減に心がけている。 ・消耗品、備品、図書冊子等の購入 <ol style="list-style-type: none"> ①インターネット等での購入や大型ストアでの物品を比較して出来るだけ安価な品物を選定し購入経費を抑えている。 ②正規品に限定せず、安価な同等品でも対応できるものは代用品を購入し、経費節減に努めている。 ③裏紙等再利用可能用紙使用の励行徹底 	<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、資料(収支報告書)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・蛍光灯のLEDへの変更は、在庫が無くなり次第対応したいと考えています。 <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"> ・電気料金について24年11月よりPPSへの契約変更を行い、5%程度の料金削減を実現しています。トレーニングコーナーなどで間引き点灯を行い、節電のポスターを各部屋に貼って注意喚起をしています。 ・経費削減のため補修や備品の作成をなるべく職員が行っています。テレビや鏡の台、非常用品の収納棚などを作成しています。

(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>館長会、副館長会を月ごとに交互に行い、本部である「こうほく区民施設協会」の事務局や他の地区センターと情報交換を行い、連携を取って業務に当たっています。</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>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・選挙会場となっており、その他、市の地元説明会、区の講演会などの会場として協力している。 ・昨年度、災害時帰宅困難者の受け入れについて、区と、こうほく区民施設協会との間で協定を結び、一定の協力関係を明文化したことで、新たな事業展開が行われる運びとなった。 ・そのためにヘルメットや非常食など防災資機材の保管庫として倉庫を改修した。また、スタッフも緊急時に徒歩で参集できる近隣居住者を主に雇用している。 ・港北区内でも子育て世代の多い地区であることが特徴で、毎金曜日午前中に、区とタイアップした子育て相談会を実施している。 また、子育てグループの活動を積極的に支援するため、トレーニング室等の優先予約を付与するなどの取組を行っている。 ・高齢者の健康促進等の活動支援のための優先予約や、身障者等の福祉関係団体のご利用には料金減免措置を講じている。 ・資源循環局の資源ごみ回収ボックスを設置している。 	<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>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"> ・選挙会場としてレクホールを提供しています。 ・区と災害時帰宅困難者の受け入れについての協定を結び、体制を整えるとともに、ヘルメットや非常食・飲料水等の備品を保管をしています。 ・福祉保健センターの子育て相談に会場を提供しています。 ・資源循環局の資源ごみ回収ボックスを玄関前に設置し、ごみのリサイクルに協力しています。
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・地区センター周辺はマンション等の住宅が増えつつあるとはいえ、中小工場、農地や調整区域はまだ多く、市営地下鉄新羽駅の周りには商店街が少なく、本屋もない。住民はバス路線により綱島駅や大倉山駅へのアクセスが主体であり、昔からの地域の住民にはこれらの地域との対抗意識がある。そのことは地区センターの運営にも色濃く表れ、地域文化の中心的拠点として、愛着が持たれるような取組がもたされる原動力となっている。館長はとりわけ地域文化の発信元としてあがめられ、地域の名士として信頼されている。それゆえ、誰もが気軽に楽しく利用できる拠点として、ご利用者との信頼関係を基盤に「地域と共にある」という施設運営をスタッフ一同、心がけており、各地区の健民祭などの地域の催しには積極的に参加している。また、七夕祭りなどの時期には、笹を館の入り口に設置し、ご利用者が短冊を吊るす等の催しを行っている。 	<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>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> <ul style="list-style-type: none"> ・港北区は子どもの多い地域であることから、子育て世代への支援に力を入れています。子育て相談に毎週場所を提供したり、子育てグループに優先予約を認めています。また、近隣の学童保育が終了した後の時間帯に、親の迎えを待つ子どもに居場所を提供して、支援を行っています。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>