

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市本郷地区センター 評価シート

評価機関名：株式会社 フィールズ

平成24年 10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>本郷地区センターは横浜市の全地区センターの中でも最も古く、今年で創立39年の歴史をもつ地区センターです。本郷台駅からも近く区役所・栄区民文化センター・公会堂など栄区の公共施設が集積された場所に設置されているため、区内3地区センターの中で中心的役割を担っています。</p> <p>歴史のある地区センターですので、利用者・周辺自治会・関係団体と長年培ってきた良好な関係を今後も大切に育んでいきたいと考えております。</p> <p>長い歴史のなかで蓄積された地域活動支援のノウハウを「自主事業」や「地区センターまつり」を通じて生かしています。</p> <p>常に斬新的な取り組みを行う“古くて新しい地区センター”としてこれからも地域活動支援のトップランナーとして事業展開をしてゆきたいと考えています。</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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・39年の歴史がある地区センターであり、利用者・行政・地域連合自治会・各種ボランティア団体・区内他施設ほか関係諸団体とは長年培ってきた良好な関係を保ち、連携をとりながら施設の運営に取り組んでいます。 ・本郷地区センター主催の第16回地区センターまつりは5月19日、20日に本郷地区センターで、また、26日には地区センターまつりアラカルトコンサートを地区の公会堂で開催しています。日頃地区センターで活動している人が、その成果を利用者同士、あるいは地域の方々に披露し、地域交流の輪を広げる場となっています。地区センター会場では、展示アトラクション、体験コーナーなどに50団体が参加し延べ2,300人の来場があり、また、アラカルトコンサートには11団体による演奏や合唱があり、800人の来場があり、地域に根差した行事となっています。
II 利用者サービスの向上	<p>まず、窓口サービスの一層の向上の取り組みとして来館されたお客さまと帰られるお客様への笑顔での対応を職員全員で励行しています。窓口やご意見箱に寄せられた御意見に対しては100%対応出来ないまでも、何らかの対応を速やかに行うようにしています。</p> <p>施設が古いため館内をきれいに保つことに心がけています、そのため朝一番での清掃及び、定期的な巡視により常に館内が清潔であるようにつとめています。</p> <p>館長または副館長が必ず1名以上在席し、常に窓口で適切な対応が出来るような体制をとっています。</p> <p>利用者の自主活動の継続的支援として、自主活動グループづくりへの相談・支援をしています。</p>	<p>【できていない点】</p> <p>(3)意見・苦情の受付・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ご意見ダイヤルについての情報提供をしていない。 <p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(3)意見・苦情の受付・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの意見を、Q&A方式で分かりやすく回答し、翌月館内に掲示しています。 (5)自主事業 <ul style="list-style-type: none"> ・自主事業は多種多彩で、対象別、事業別に46の自主事業が、年間計画に基づいて実施されています。また、ホームページでは、自主事業結果を写真で報告し、次の自主事業の開催を案内してPRに努めています。 ・自主事業のチラシは、カラーでイラストや写真を取り入れ、文字、デザインを工夫し、対象に合わせ読みやすく、分かりやすい表現にしています。 ・子育て支援に積極的に取り組み、子育て喫茶「げんき」を毎月2回オープンし、幼児と母親同士のコミュニケーションの場となっています。また、毎週木曜日には保健所の職員による子育て相談を実施しています。

<p>III 施設・設備の維持管理</p>	<p>施設の維持管理について、指定管理業務仕様書に基づき、年間計画を作成し、維持管理と保守点検を行い、効率化に努めています。</p> <p>昭和48年の開設以来、今年で創設39年目を迎えます。このため施設全体が老朽化しており、随所に不具合が発生します。そこで、軽微な小破修繕については、職員が直営作業による補修を行っており、そのノウハウは延々と蓄積されたものがあり、サービス向上と経費節減に努めています。</p> <p>施設を常に清潔に保つことをこころがけています。パブリックスペースは委託による日々の清掃のほか、床の洗浄ワックス掛けは月1回実施しています。各部屋については、職員が入替え時に常に汚れ等を点検し、事務所内については職員が実施しています。</p> <p>横浜市の「公共建築物簡易点検」のガイドラインに従って点検を実施し、建物の異常の有無をチェックします。修繕にあたって直営を励行し、コストダウンを図っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 協定書に基づく業務の遂行</p> <ul style="list-style-type: none"> ・開設以来40年になろうとする施設であり、施設全体が老朽化し随所に不具合が発生しますが、職員はその都度、自らの手で修繕できるものは修繕を行い、利用者の安全、施設の保全のため素早い対応に当たっています。館内の清掃は行き届き、日常清掃・定期清掃はチェックリストに基づき実施され、職員・スタッフは館内を随時見回り、汚れ、異臭、不具合、破損、異常はないかを確認して施設の維持管理に努めています。
---------------------------	--	---

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
<p>IV 緊急時対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・防犯関係 防犯対策マニュアルを作成し、緊急時の対応の仕方を全職員に徹底しています。連絡マニュアルを事務室内に掲示することにより自覚を促しています。 近隣署との連携を日常的に行うことにより、不審事が発生した場合には速やかに通報し、未然防止・早期解決できる対策を行います。 ・防災対策 館長が防火管理者の資格を取得することを義務付けています。防災計画、消防計画を作成し、年1回以上の防災訓練を実施します。 風水害等の対応については、横浜市の防災情報・テレビ等の情報を的確に把握し、利用者の安全を第一に考え、区役所と調整を図りながら迅速に対応します。 災害時の連絡体制を整備して、館長の適切な判断により対処します。 ・事故対策 事故については、応急措置と各方面への連絡、原因の究明と再発防止策を検討・実行しています。 	<p>【できていない点】</p> <p>(5) 防災業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・定期的に開催する全員ミーティングでマニュアル等による確認を行っているが、避難訓練は実施していません。 <p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2) 防犯業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフと常勤職員によるダブルチェックが徹底されています。 <p>(4) 事故対応業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職場研修で事故情報を共有し、対応策を模索しています。 ・連絡網に全職員の携帯電話番号を入れ、常時連絡可能にしています。
<p>V 組織運営及び体制</p>	<p>お客様サービスを第一を基本に、安全・安心・快適に利用できるサービス提供が可能で、かつ経費的にも効率的な人員を配置しております。人員及び勤務体制は以下のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・人員体制及び業務内容等 館長 1人(職員の指導監督、利用者団体との調整、区役所・地域との協議、事業の計画、施設管理、予算管理等) 副館長 2人(利用者対応、自主事業の執行、館内の環境整備、備品購入) スタッフ職 8人(来館者の受付・案内、会議室等の整理、清掃) 勤務時間: 館長・副館長 早番: 午前8時45分～午後4時45分 遅番: 午後1時15分～午後9時15分、日曜・祝日 午前8時45分～午後5時15分 休日 週2日 スタッフ職 午前担当4名 午前9時～午後1時 午後担当2名 午後1時～午後5時 夜間担当2名 午後5時～午後9時 	<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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常業務の細目にわたってマニュアルを整備し、新たな課題が見つかった場合には更新することによって常に内容の充実を図っています。 ・シフト勤務という業務体制の中で日々発生する課題についての情報を共有するため、出勤時には必ず業務連絡簿に目を通して捺印することを全職員に義務付けています。 <p>(4) 経理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・月別の「サービス向上及び経費節減努力事項報告」や、写真を添付した「経費削減活動事例」を作成し、積極的に経費節減に取り組んでいます。

<p>VI その他</p>	<p>来年、平成25年はいよいよ開館40周年という節目の年を迎える、現在センター委員会のメンバーを中心に「開設40周年記念事業実行委員会」を組織し、準備を進めている。</p> <p>スタッフ・職員一同、40周年を一つの区切りとし、この市内で一番古い地区センターの伝統を大事にしつつ、また新たな歴史を積み重ね、末永く地域の皆様に親しんでご利用して頂ける施設づくりを目指している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・栄区との事業協力が毎年積極的に取り組んでいます。特に平成24年度については、区の主要施策である「セーフコミュニティ事業」に全面的に協力し、連携イベント「子育て中にひやり！ハッ！としたことはありませんか～子どもの安全を語ろう～」を企画・実施して40組もの親子を集めています。
-------------------	--	---

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

※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>毎月発行する“地区センターだより”をはじめ館主催の自主事業のチラシなどの情報を施設外部に設置した掲示板をつかって地域に発信している、JR本郷台駅前にある「区民活動センター」へ当館で活動している団体や個人のデータを提供し、各種団体の情報を共有している。子ども対象事業については青少年の活動拠点「フレンズSAKAE」に館のチラシを置きPRに努めている。</p> <p>また館内には地域の自治会や福祉団体などのお知らせ等を配架してお客様へ情報の提供を行っている。</p> <p>“センターまつり”やビックイベントについては、タウン誌や地域のケーブルテレビへ取材情報の提供を行い、マスコミ対応を図っている。</p> <p>隣接する本郷中学校からは職業体験で生徒を受け入れたり、館長が各種行事へ出席している。同じく近接の区のスポーツセンターを通じ管理母体である市の体育協会とは情報交換を密にし、連携事業を実施している。</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(館内掲示・掲出)、資料(掲示物)、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"> ・地域情報の館内掲示は福祉関係、文化芸術関係、生涯学習関係、市・区の広報紙、地域サークル活動、各種講習会の案内などにきちんと分類、整理し、配架ラックに収められ、利用者にとって分かりやすい配置になっています。 ・区民活動センターには地区センターで活動している団体のデータを提供し、各種団体の情報を共有しています。 <p>また、青少年の活動拠点「フレンズSAKAE」にセンターのチラシを置きPRに努めています。</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	
<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)>	
地区センター委員会は年2回、5月と2月に定期的で開催しています。5月は前年度の事業報告、2月は次年度の事業計画が説明され、質疑応答、意見交換が活発に行われています。	

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、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)> 抽出した課題に対しては何らかの対応を必ず実施し、出来ない場合は次回の委員会で報告するようにしています。課題として挙げられた、「地区センターは通りすがりの人が気軽に立ち寄り、お喋りが出来るような場にすべきだ」という件に関しては、1階ロビーのテーブルスペースを拡充し、くつろぎのスペースを設置しています。また、「子育てし易い街づくり」という意見については、子育て関連の自主事業を充実し実施しています。	

(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)> 地区センター主催の自主事業、オカリナ教室から出来たグループが、福祉団体が実施する地域の高齢者を対象とした給食サービスの席に出向き、楽器の演奏をしたりするなど、地区センター施設内で活動するグループ間での助け合いが行われています。
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議

①利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者理解してもらうため、利用者会議を開催しているか？

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
会議のメンバーは13人で各利用団体から偏ることなく選出し、出席率を高めるため毎年、地区センターまつりの説明会の同一日の連続した時間に設定し、忌憚のない意見を出してもらっています。	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(館内掲示) 資料、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)>	
会議で出された意見については、利用する立場からの貴重な意見と捉え、回答も含めた議事録を館内に掲示しています。	

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(利用者会議議事録)、ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者会議で出される意見は、費用的な面も含めて実現が難しい内容もありますが、誠意をもって対応し、その結果を館内に掲示しています。	

(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)> 平成24年11月1日実施、アンケート用紙「お客様の声をお聞かせください」を受付カウンターで120名に手渡して配布、回収。 <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)>	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input 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 checked="" 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(利用者アンケート結果)、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 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 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 checked="" 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)> <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)>	

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)> 館内掲示、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 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 checked="" 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)> 利用者アンケート、ご意見箱の設置、苦情処理案内、またご意見に対する回答の翌月掲示などの対応をしていれば不要と判断しており、ご意見ダイヤルの利用方法についての掲示はしていない。 <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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)> 1階ロビー正面の左側壁面に設置した「地区センターの情報公表コーナー掲示板」に苦情処理案内を掲示すると共に、苦情・意見を記入する「ご利用者のご意見」用紙とともにご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)> 資料(苦情処理について)、ヒアリング	
<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)> 地区センターからのお知らせ掲示板に「苦情処理について」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 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)> 資料、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 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)> 館内掲示、ヒアリング	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

ご意見、苦情等を毎月集計し、毎月対応策を館内掲示し更新しています。

(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>施設案内については、ホームページを開設し、常に閲覧できる状態である。内容もこまめに更新し、最新の情報を提供している。</p> <p>また館内へ入ったロビー正面に当日の部屋の利用状況や“地区センターだより”をはじめ最新の自主事業の紹介、案内図など館からの情報発信のコーナーを設けている。</p> <p>当館独自の利用方法であるエントリー方式についてお客さまにわかりやすい内容で館内に掲示している、また活動中の団体の作品を展示するコーナーも設けて団体のPRと、サークル活動を希望するお客様へのサービスも行っている。</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>現場確認、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> <ul style="list-style-type: none"> ・受付窓口横に当日の部屋の利用案内と共に、2ヶ月先までの部屋別の申し込み状況をわかりやすく表示しています。また、来年1月の利用申し込み方法をポスターで掲示して周知を図っています。 ・施設案内は、ホームページでも閲覧でき、自主事業を始めとした情報は常に更新され、最新のものになっています。

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p><備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用案内をカウンターに常備すると共に、2名のスタッフが常時窓口で案内が出来る体制をとっています。</p>	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる <input type="checkbox"/> 閲覧できない	<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる <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)>	
窓口、並びにお知らせコーナーに掲示しており、常に閲覧することが出来ます。	

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 type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <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)> 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)>	
・栄区の広報紙「さかえ」に掲載された自主事業の先着順受付については、広報紙が各家庭に配布された日を受付開始日として設定し、公平さを保っています。 ・伝統ある地区センターなので、施設利用の団体受付は、地区センターに登録している登録団体については月2回に限り一般団体より30分受付時間を早めるという“エントリー制度”を導入し、登録団体への利便を図っています。	

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 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(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(研修記録)、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)> 館内掲示、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)> ・自主事業は、「幼児対象」「国際理解」「音楽鑑賞」「地域を知る」「趣味・生きがい」「食育」「学習支援」「世代間交流」「健康増進」など46の多彩な事業を提供しています。最近では、食育事業として「南部市場・横浜水産物商業協同組合」との協働事業「プロが教えるお魚レシピ」を実施して大好評を得ています。また、特色ある事業として大学生を対象とした「就活セミナー」を昨年に引き続き実施し好評を得ています。	

② 事業計画書等のおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(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(図書希望カードの設置、記入後は「ご意見箱」へ投入)、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>希望図書購入のアンケート入れを設置し、希望を取っています。また図書館情報や大型書店の売れ筋情報を常にチェックし、新刊購入の参考にしています。</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>ホームページでは自主事業の募集や館の利用状況など最新の情報が常に閲覧できる。 最も身近な情報発信として毎月“地区センターだより”を発行し、センター全体の活動、自主事業の状況を写真等を入れてPRしている。 施設外にある、掲示板には各種イベント関係のチラシや館からのお知らせなど旬な情報を掲示している。 館内ロビーには館で活動しているサークルの作品を常時展示し、サークル団体の活動のPRをお手伝いするとともに、参加したいお客さまの募集に役立てている。 ビックイベントについてはタウン誌“はまかぜ”やケーブルテレビ に取材材料を提供している。(23年度事業では12月実施のケーナコンサートで実施した、24年度事業では地区センターまつり、アラカルトコンサート、津軽三味線コンサートでの取材要請を行った。)</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(地区センター広報紙等)、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>・施設の広報紙、「本郷地区センターだより」を毎月発行し、地域の公共施設、近隣の商店、書店、スーパー、駅構内などに配布したり、区の広報紙「さかえ」に情報提供を行っています。 ・本郷地区センターまつりなどの大きなイベントでは地域の全町内会にチラシを配布したり、タウン誌やケーブルテレビなどへも情報提供を行っています。</p>

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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>スマイルガイド(笑顔の対応)の取り組みで以下の基本行動を徹底している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・来館者にはこちらからあいさつする。 ・来館者のニーズを的確に把握して対応する。 ・来館者に不快感を与えない服装・名札を着用する。 ・電話はこちらから名乗ります。 ・電話を引き継ぐ時は、趣旨を十分に説明する。 ・業務の正しい知識、わかりやすい言葉で説明する。 <p>これらを常に徹底するため毎日「業務点検チェックシート」で職員相互が点検するようにしている。 また各自がつけている名札の裏に印刷し、常に身につけておくことにより、認識を新たにしている。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・笑顔での対応を徹底し、利用者の出入りには全員であいさつを励行することとしています。特に窓口スタッフについては、そこでの対応如何で館全体の印象が決まってしまうということを常に心得て利用者の対応に当たるよう指導しています。 ・地区センターもサービス産業のひとつであるという認識を持ち、常にお客さまサービスの向上をめざすことを心掛けています。

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>アンケート結果やお客さまからのご意見については、その内容により対応が可能なものそうでないものがあるが、お客さまサービスのため出来る事柄についてはすぐ実施するように努めている。100%出来ないものについても何らかの回答をするようにしている。おほめのことば、お叱りの言葉にかかわらず、お客さまの何らかのご意見を受けた時は、すぐに報告か、あるいは全員に共有するようにしている。</p> <p>前回のアンケートの結果では職員の対応について「受け付けスタッフの笑顔のあいさつが良い。」、「季節感のある小物の装飾が良い。」、「施設がきれいになった。」などおほめの言葉がすべてで、いわゆる、ご意見はなかった、今後はさらにお客さま満足度を第一に運営をしていきたい。</p> <p>実績として稼働率の低い部屋については人気のある自主事業の開催や、自主サークル化した後も同じ部屋を利用してもらい、稼働率アップにつなげている。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・直近の利用者アンケート結果では良い評価がほとんどで、ご意見・苦情等はありませんでした。利用者サービスの向上をめざし施設運営に取り組んでいます。

(10) 利用者サービスの向上全般 (その他)

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

<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協定書等のおとり建物・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"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のおと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)>	
築40年になろうとする建物ですが、施設・設備を適切に管理しており目立った不具合はありません。	

②協定書等のおと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"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のおと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"> ・古い建物ですが、清掃が行き届き、床、階段、天井、壁面とも清潔に保たれています。 ・施設の正面玄関は駅や区役所へ行くメイン道路に面しており人通りも多いので、玄関周りは常にきれいにしておく必要があると考え、スタッフの手で毎日掃除を行っています。 	

(2) 備品管理業務

①指定管理者所有の備品と区別した、地区センター(市所有)の備品台帳があるか？

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

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

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

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

※施設の利用状況により確認できない備品を除き、現物を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない <input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない <input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用者が直接利用する机・椅子類についてはその安全性について常に気を配り、少しでも不具合があれば直ちに自分たちの手で修繕するようにしています。	

(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)>	
ゴミ置き場周辺の整理・整頓は日々目を配り、その管理に注意を払っています。	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

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

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>施設管理の基本的考え方は「自分の家を管理する気持ちで日々の管理業務にあたる。」ということです。 昭和48年の開設以来、今年で創立39年目を迎えます、このためバリアフリー化もされておらず、施設の多くの箇所や備品に老朽化が見受けられます。このため常に不具合箇所の早期発見に全職員が注意をはらう必要があります。軽微な小破修繕については、職員が直管作業で速やかに補修を行っており、そのノウハウは延々と蓄積されたものがあり、経費節減に努めています。 清掃については、朝一番の施設周りの掃き掃除にはじまり、パブリックスペースでは委託による日々清掃のほか、床の洗浄ワックス掛けは月1回実施しています。各部屋については、汚れ具合をみて職員が点検時に清掃し、事務所スペースについては朝一番に職員が実施しています。古い施設なので常に見た目をいわゆる“こぎれい”にしておくよう努めています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・施設、設備等老朽化が見受けられる中で、職員・スタッフは自分の家を管理する気持ちで維持・管理業務に当たり、不具合箇所の早期発見や小破修繕を自分たちの手で速やかに行っています。また、清掃が行き届き、絶えず確認・チェックを行い利用者への安全と快適さを提供しています。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>職員・スタッフが自分の家を管理する気持ちで協力し合い、施設・設備の維持管理を行っています。</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>

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、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)>	
スタッフが「業務点検チェックシート(警備欄)」を利用して不審者、不審物、ドアの施錠等のチェックを行うのに加え、常勤職員も「終業時の点検個所チェックリスト」を用いて巡視を行っており、ダブルチェックが徹底されています。	

(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)> 職員・スタッフミーティング(テーマ:事故防止策 対象者: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)>	

(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)> テーマ:AED操作研修、対象者: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>急病人の発生や階段でのつまづきなど館内で発生した事故については、対応にあたった職員が職場研修において事例説明を行い、全員で情報を共有するとともにより良い対応策について検討しています。</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(事務室)、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>連絡網に全職員の携帯電話番号を入れて事務室に掲示し、常に連絡が取れるようにしています。</p>	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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	<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	
<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)>	
評価対象外施設ですが、災害対応マニュアルを作成し、事務室の目に付く場所に常時掲示しています。	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施している <input checked="" type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
建物の規模が小さく、避難経路やマニュアルの確認のみで問題ないと考えているため。	
<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)>	

(6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
事故や犯罪を未然に防止するため施設全体の日常管理を重視するとともに、あらゆる緊急時を想定して対応できるようマニュアルを整備しています。
<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)>

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)>	

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)> 希望者は閲覧可能であることを表示した掲示物(「事業計画書、事業報告書の公表について」)を、ホールの「地区センターからのお知らせ」掲示板に貼り出しています。	
<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 checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> ●新人研修(業務内容・接遇・危機管理等 新規スタッフ対象) ●全体研修(個人情報保護・接遇・人権・救命等 全職員対象) ●職場研修(日常業務の進め方の確認・業務改善提案の検討・避難訓練等 全職員対象)	
<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>お客様の多様化するニーズに適切に対応するためには、職員一人ひとりの能力向上は勿論のこと、お客さまサービスを第一に徹することが求められています。こうした視点に立ち、職員にはスキルアップのため可能な限り内・外の研修へ参加する機会を設けるとともに、定期的に職場内研修を実施しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 新人研修 新人職員を対象に、3月に業務内容・接遇・危機管理等の研修を1週間行い、4月からの業務に備えます。 ・ 全体研修 事務局が全職員に対し、年2～3回、個人情報保護・接遇・人権・救命等の研修を行い、お客さまが安全・安心・快適に利用できる施設運営を目指します。 ・ 職場内研修 本郷地区センターの職員を対象に日常業務の進め方の確認・業務改善提案の検討・避難訓練等について研修を行っています。さらに、副館長が中心となり職員のスキルアップを図るため職場内訓練(OJT)を継続して実施します。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p style="text-align: center;">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>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

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

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
日常業務の細目にわたってマニュアルを整備しており、新たな課題が見つかった場合には更新することによって常に内容の充実を図っています。	

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)>
館長については毎月開催される館長会議の中で対行政からの情報の取得および他の施設との情報共有に努めるとともに、事務処理の平準化・運営上の課題等について活発な意見交換を行います。会議の内容については、事務所に持ち帰ったら速やかに副館長と共有し、必要な内容によってはスタッフにも知らせています。 また、行政や関係団体が開催する研修にも全職員が随時参加することで専門知識の確保や市政・区政の動向の把握に努めています。 副館長については、四半期ごとに副館長会議に出席し、課題検討や情報交換を行い、事務処理の効率化・質的向上を図っています。 ・その他 この他、横浜市が開催する生涯学習支援講座等へ職員を積極的に出席させるなどして知識の習得に努め、施設の運営に反映しています。	資料(施設長会議資料)、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)>
	シフト勤務という業務体制の中で日々発生する課題についての情報を共有するため、出勤時には必ず業務連絡簿に目を通して捺印することを全職員に義務付けています。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

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

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？

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

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

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

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

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

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

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

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

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

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

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

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(さかえ区民活動協会支援協会経理規定、職務分担表)、ヒアリング <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

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

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

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

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

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

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)> 資料(ニーズ対応費使用一覧)、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)>	

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>*管理・運営面での経費削減の主なものとして</p> <ul style="list-style-type: none"> ・老朽化している、施設の内部や備品に関して、日々発生する不具合や小破修繕は可能な限り職員が直営で修繕している。 ・室内温度の適正管理に努めている暖房の目安は20℃、冷房の目安は28℃としている。 ・不要な照明のスイッチをこまめに切っている。 ・消耗品・事務用品等についてはリサイクル製品の購入を原則として、在庫管理の適正化を図っている。 ・印刷機等の更新時に買取り方式から費用の安いリース方式に切り替えた。 ・外部講師によらず、職員の持っている資格、特技等を活かし、手作りの自主事業をおこなった。 	<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(修繕一覧、維持管理・保守点検実施状況、リース一覧)、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>月別の「サービス向上及び経費節減努力事項報告」や、写真を添付した「経費削減活動事例」を作成し、積極的に経費節減に取り組んでいます。</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><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>平成24年度の区政運営方針で掲げられている「みんなの心ひとつに、みんなの力一つに、すべては栄区のために」の中の6つの基本目標のうち、いくつかを地区センターとしても独自に館の運営に生かしています。</p> <p>《子育て支援の充実強化》若者を呼び戻し、活力・活気と元気につながる魅力あるまちへするため、幼児対象事業、子ども対象事業、世代間交流事業の面で施策に協力する。</p> <p>《まちの活性化の展開》《暮らしの中の安全・安心の拡大》自主事業などで地域交流の促進をはかる。セーフコミュニティ活動との連携事業を実施。</p> <p>《豊かな水・緑の保全と環境行動》ごみの分別を徹底し、再資源化を推進し、スリム化に協力する。</p> <p>《目標達成に向けた組織運営》最初の窓口でのお客さま対応でその館の印象が決まるという考えでスマイルガイドでサービスアップを図る。</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(自主事業別計画書)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>栄区との事業協力を毎年積極的に取り組んでいます。特に平成24年度については、区の主要施策であるセーフコミュニティ事業に全面的に協力し、連携イベント「子育て中にひやり！ハッ！としたことはありませんか～子どもの安全を語ろう～」を企画・実施して40組もの親子を集めています。</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>(地域特性) 本郷地区センターはJR本郷台駅から近く、バスの便もよく、交通利便性に恵まれ、周辺には区役所をはじめとして多くの公共施設が設置されており、区民が集まり易い場所に位置しています。市外、区外からのお客さまも多くみえます。</p> <p>栄区は「春の文化祭」と秋の「区民芸術祭」の活動に見られるように、音楽、美術、工芸と多岐にわたり、区民の文化活動の拠点が集まっており、いろいろな活動がしやすい地域です、こうした環境にあって本郷地区センターは文化活動の中核を担う施設としてサービスの提供にあたりたいと考えています。</p> <p>(地域ニーズ) 本郷中央地区では、高齢化率が27.4%と栄区の22.4%を上回っており、元気なシニアへの活動支援が求められます、施設を利用する層も65歳以上が統計的にも多く、利用する上でのきめ細かいサービスと、自主事業についてもこうした地域ニーズを考慮する必要があると考えています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</p> <p><評価で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>

