

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市豊田地区センター
評価シート

評価機関名：(株) フィールズ

平成24年12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) 図書の出し入れ、購入及び管理	15
(7) 広報・PR活動	15
(8) 職員の接遇	16
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	16
(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	17
III. 施設・設備の維持管理	18
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	18
(2) 備品管理業務	19
(3) 施設衛生管理業務	20
(4) 利用者視点での維持管理	21
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	21
IV. 緊急時対応	22
(1) 緊急時対応の仕組み整備	22
(2) 防犯業務	22
(3) 事故防止業務	24
(4) 事故対応業務	25
(5) 防災業務	26
(6) 緊急時対応全般(その他)	26
V. 組織運営及び体制	27
(1) 業務の体制	27
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	28
(3) 個人情報保護・守秘義務	31
(4) 経理業務	33
(5) 組織運営及び体制全般(その他)	36
VI. その他	37

評価結果の総括

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

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I 地域及び地域住民との連携	<p>○当地区センターは、平成3年2月16日に豊田・小菅ケ谷・笠間という三つの連合町内会自治会の熱い要望を受けてこの飯島上町の地に開館した。また、本郷地区センターの開館から20年の時を経て、栄区2館目として多くの区民の期待を担って建てられたのである。以来、人口の増加に伴って、利用者数・稼働率を伸ばしてきた。その後運営が始まった豊田地域ケアプラザ・飯島コミュニティハウスとともに、スポーツ・文化の拠点として、区政連携のセンターとして地域住民の拠り所の役割を担ってきた。開館日336日、入館者数98,300人、稼働率50.9%、定期的な利用団体250団体(平成23年度)</p> <p>*豊田連合町内会自治会との連携・総会及び定例会の設営補助・出席、豊田シニアクラブ連合主催「文化福祉大会」・豊田地区民児協主催「エンジョイパークinとよだ」への支援</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 連合町内会総会や連合町内会主催の各種行事に積極的に参加し地域交流を図ると共に、コミュニティハウス、地域ケアプラザとも連携し地域の社会的資源として積極的にその役割を担っています。</p> <p>(2)地区センター委員会等 地区センター委員会は年2回定期的に開催され、委員は地域の三つの連合町内会自治会からバランスよく選出し、地域との交流を深め、情報の交換・収集に努めています。委員会で出た意見・提案に対しては、積極的に対応策を講じセンター運営に活かしています。</p>
II 利用者サービスの向上	<p>○明るく親切丁寧な窓口対応、快適な施設環境の実現に努め、利用者のニーズや意見にきめ細かく対応して、常に利用者の視点に立ったサービスの向上に取り組んでいる。</p> <p>*接遇研修 支援協会主催の全体研修を受講した後、各時間帯職員が身だしなみ、挨拶、言葉遣い、電話対応について再度話し合うなど、常にサービスの質的向上を目指している。</p> <p>*予約方法の改善 予約状況を分析し、利用者の立場に立って予約方法を改善している。</p> <p>*備品収納ロッカー、豊田ギャラリーを通年で利用団体へ貸与している。また、サークル入会案内を随時更新して窓口で配布している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2)利用者アンケート等の実施・対応 利用者アンケートで要望の多かった希望用具を含め、古い道具・用具類の更新を検討し、新しい道具・用具の買い揃えを実施し、利用者の希望に応じています。</p> <p>(5)自主事業 子ども対象事業の展開にあたっては、前年度の内に近隣小・中学校の行事日程などを把握し、子どもが応募・参加しやすい工夫をしています。</p> <p>(10)利用者サービスの向上全般(その他) 無料貸しロッカーやパソコン、プリンターの貸し出し、インターネット接続の装置を提供するなど利用者ニーズに応じています。 貸室の和室にはテーブル、イス、畳保護用の絨毯を用意し、高齢の利用者が椅子に座って楽に活動が出来るように配慮しています。</p>
III 施設・設備の維持管理	<p>○来館者が施設を快適に利用して下さるよう、開館前、開館中、閉館時に決まった清掃・点検を行って施設設備の安全、清潔の確保に努めている。</p> <p>*開館前から委託業者が清掃を行い、職員が各部屋の開錠とともに建物設備の目視点検を行っている。また、終業時にはチェックリストに従い、点検を行っている。</p> <p>*開館中は職員が点検・清掃を行い、不具合があれば簡易なものは直ちに修繕し、専門的なものは業者に依頼している。</p> <p>*月末点検表に従って、職員が毎月15日以降集中清掃を行っている。特に料理室は利用がある場合、開館中その日のうちに完全清掃を行っている。</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 職員、スタッフの業務マニュアルは、点検チェックリストを含め、建物・設備管理、清掃業務、施設衛生管理業務について詳細に分かりやすく定められ、マニュアルに基づき実施され施設の安全・衛生が維持されています。</p> <p>(4)利用者視点での維持管理 トイレの入り口には「段差に注意」のポスターを目立つように掲示し、注意を促しています。トイレ内の予備のトイレトペーパーはペーパーホルダーに用意され、ペーパーの芯入れのボックスを設置し整理・整頓を図っています。トイレの巡回点検時にはベビーシート、ベビーキープのぐらつき等の不具合がないかもチェックしています。 雨天時の傘の自己管理と館内の清潔維持のため、施設の入り口にビニール傘袋を用意し、各室に傘立てを置く手立てを講じています。</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>○防火防災マニュアル及び事故防止、不審者対応マニュアルに基づき、緊急時に適切な対応ができるよう研修・訓練を行っている。また、突発の事故等については、全職員に周知を図るとともに、原因の究明と再発防止策を講じている。</p> <p>*研修及び防災訓練 4月、11月 いずれも栄消防署豊田消防出張所の指導により実施(避難誘導、初期消火、心肺蘇生、AED操作)</p> <p>*事故情報の共有、再発防止 ヒヤリハット事例を回覧して研修</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(4)事故対応業務 緊急時でもすぐ心肺蘇生を行うことができるよう、全ての職員が人工呼吸用マウスピースとビニール手袋のセットを携帯して業務にあたっています。</p> <p>(6)緊急時対応全般(その他) 毎年実施する「防災訓練及びミーティング」では、栄消防署と地元消防団による実技指導を積極的に採り入れ、消火、救命、緊急地震連絡と対応などの防災・救命訓練に取り組んでいます。</p>
V 組織運営及び体制	<p>○利用者サービスを第一に考慮し、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配置を行っている。</p> <p>*常勤職員3名、非常勤職員12名が一丸となり、円滑な窓口サービス、運営業務に従事している。</p> <p>*通常は各時間帯3名だが、センターまつりなどの繁忙期には増員して対応する。</p> <p>*職員の採用に当たっては、地域活動や施設の運営に深い理解のある人材を求めている。</p> <p>*人事労務、経理、研修、福利厚生等総務部門は、(特非)さかえ区民活動支援協会事務局が担っている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)業務の体制 「地区センターまつり」の前日および開催日(2日間)についても、団体利用申込や図書関係などの受付業務を通常通りに行っています。</p> <p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組 地区センターの全員研修実施に際しては、短時間で中身の濃い内容にするため、10日ほど前にレジュメを手渡して事前に準備をしてもらうなどの工夫をしています。</p> <p>スタッフの意見を採り入れた業務マニュアルの改訂作業を毎年実施しています。</p> <p>(4)経理業務 受付に設置したホワイトボードに稼働中の機器の絵カードを貼ることによって使用状況がひと目で共有でき、使用済み機器類はすぐに電源から切り離すなどして経費節減に努めています。</p>
VI その他	<p>○利用者の世代交代が進み、利用料金収入の漸減状態が続いている。また、施設設備・機器類の経年劣化が目立ってきて修繕・更新費用も嵩んでいる。このような状況下で、様々な点で経費節減に知恵を絞っているところである。利用者ニーズや動向を把握して、より幅広い利用を検討している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>栄区がWHOセーフコミュニティ協働センターの認証を受けられるよう、「セーフコミュニティ/安全・安心のまちづくり」事業の推進に協力しています。玄関に職を設置して来館者にアピールするとともに、来館者・利用者が安全に過ごせるよう設備の点検を怠らないようにしています。特に、高齢者と幼児が躓かないよう段差等に気を付け、注意を促しています。また、自然な態度で来館者に気を配り、不安を与えるような行動・行為があれば職員間で情報を共有して対応しています。</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>○豊田連合町内会自治会との連携 *4月第四土曜日に開催される年次総会には必ず出席して、活動方針や内容、スケジュールを確認する。 *連合主催の「連合運動会」「社会を明るくする運動」「豊田ふれあいフェスティバル」「豊田みのりの集い」「新年賀詞交換会」には必ず出席して、地域の情報を把握するようにしている。また、センターの運営改善に関わる情報も得るように努めている。</p> <p>○飯島コミュニティハウスとの情報交換、豊田地域ケアプラザとの定期的協議 *コミハとは共通の利用団体があり、それらの活動が円滑にいくよう意見交換を行っている。また、ケアプラザとは自主事業やボランティア活動推進の点で話し合いを持っている。</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(豊田地区連合綴り)、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>地域の町内会自治会ははじめ各種団体等と多様な交流を積極的に行い、地域のコミュニティセンター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>地域の三つの連合町内会自治会からバランスよく委員が選出構成されており、様々な協力が得られる工夫をしています。委員会に欠席の委員に対しては議事録、委員会資料を早急に必ず送付しています。</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 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)>	
委員からの意見は課題として謙虚に受け止め、積極的に改善に取り組んでいる姿勢が窺えます。	

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(地区センター委員会議事録、利用者アンケート結果集計表)、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)>	
改善可能な課題を優先して解決しています。ロビーに全国紙をもう1紙備えてほしいという要望に対しては即日実施したり、利用者が会議資料を地区センター利用中に修正したいという要望に応じて、パソコンとプリンターを貸し出す対応を行っています。	

(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)>
「センターまつり」のちらしやポスターを、三つの連合町内会自治会の回覧板や掲示板を借りて広報するなど、連合組織の協力を得て実施しています。地域住民のニーズを把握し、地域に還元できる自主事業を企画するため、地域の各種団体への働きかけを積極的に行っています。
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

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)>	
会議の開催を、「地区センターまつり」の運営会議と同一日に設定して、メンバーが出席しやすいように配慮し、65名が参加しています。利用者の声や利用者アンケート結果などの説明や、活発な質疑応答が行われています。	

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)> 資料(利用者会議議事録)、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(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)> 音楽室の防音対策など、費用的に対応できない課題については代案を提示し利用者の理解を得たり、予約方法の改善については、長年定期的に利用してきた地元のサークルの声を尊重するなどして平成25年4月の実施に向けて利用者に周知を図っています。	

(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1月5日～2月4日 規模等:期間中受付カウンターやロビーにアンケート用紙を置くと共に、各団体の利用受付時にスタッフが手渡しして実施。配布枚数 約400枚、回収枚数 200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)> アンケート配付チェックリストを用いて、全ての利用団体にアンケート用紙が行き渡るような工夫をしています。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(アンケート結果集計表)、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 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(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)> 意見・要望の多かった「予約方法の変更」については、利用者視点に立ち、変更案をもとに職員間で意見交換をしたり、事務局や区役所担当者、他館の職員にも意見を求めたりして検討をした結果、平成25年4月に新予約方法を実施することになっています。	

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)> 現場確認(館内外掲示)、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)>	
対応策は各団体の利用受付時に手渡したり、利用者会議でもアンケートの結果と改善の方向・方針を資料として提示し説明しています。	

(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)></p> <p>1階図書コーナーに、筆記用具と一緒にご意見箱を設置しています。</p> <p><設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>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)></p> <p>館内掲示</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「ご意見ダイヤル」に加えて、「地区センター等苦情処理要綱」「豊田地区センターご利用の皆様・ご来館の皆様からのご意見・苦情を受け付けます」を掲示して周知を図っています。また、受付窓口で利用者が意見や苦情を申し立て易いような雰囲気づくりに力を入れています。さらに、内容を職員間で共有して、改善策を立てる仕組みも確立しています。</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している <input 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(お客様ご意見対応状況報告)、ヒアリング	
<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 意見・苦情については速やかに検討し対応策を講じています。一例として、暑い時期に体育室での「水分補給」を認めてほしいという要望については、これまで床を汚すような飲食行為があり危険であったため一切の飲食を禁止していましたが、諸事情を勘案し検討した結果、室内2か所(ベンチの設置)を指定して水分補給に限り許可をする方針に転換し、実施しています。	

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)> 資料(利用者会議議事録)、ヒアリング	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(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>○「横浜市豊田地区センター情報」「ホームページ」の表現内容を定期的に検討・更新して、読み手にとって分かりやすい表現となるよう心掛け、内容も正確に把握してもらえよう努力している。</p> <p>○特に「豊田地区センター情報」では、部屋備え付けの備品等も紹介して、幅広い利用を促すよう工夫している。</p> <p>○門に設置した掲示板を活用して、自主事業案内や利用案内などを通りからも読んでもらえるようにしている。また、飯島交差点に面した歩道に栄区役所が設置した掲示板も活用して、自主事業の広報に努めている。</p> <p>○窓口で「利用案内」を用意して、問合せに応じるようにしている。特に、小学生向けの案内も用意して、子どもたちが安心して過ごせるよう配慮している。</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>資料(栄区広報紙)、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>施設に関する情報を、「豊田地区センターホームページ」、「横浜市豊田地区センター情報」、「さかえ情報お届け便」などの各ホームページを通じて提供しています。情報は簡潔で分かりやすくなっており、適宜更新され、最新の情報を提供しています。</p>

②窓口で「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>一般利用案内とは別に子供向けの利用案内を作成しています。やさしい表現で、漢字にはすべてルビがふられ読みやすく、館内図、地図も分かりやすくなっています。</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)>	

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)> 現場確認(申請受付状況、抽選風景)、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)>	
申請受付に当たっては、利用者の時間を無駄にしないよう、抽選時間の10時30分に間に合えばよいことを絶えず案内しています。抽選に落選した団体には「優先的キャンセル待ち」として、キャンセルがあった時には即座に連絡をとる配慮をしています。	

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(職員研修記録)、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)>	
研修受講後は本部に受講アンケートを提出し、後日、アンケート集計結果をもとに振り返りを行っています。	

(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(自主事業計画書)、ヒアリング</p> <p><年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 地域の人材資源を活かして、地域活性化に寄与するという方針のもと、サークル活動で指導的な役割を果たしている地域の人々を講師として発掘することに努めています。一般事業と子どもを対象にした事業に分けて、幼児から高齢者までそれぞれの年代が参加できるよう企画・実施しています。また、事業終了後のサークル化を促し、継続的な活動を支援しています。</p>	

② 事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></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(図書コーナーに図書購入希望記入用紙・ご意見箱の設置)、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>希望のあった芥川賞や直木賞受賞作品は必ず購入して、利用者の期待に応えています。また、子ども向けの推薦図書は夏休みの課題研究に間に合うように揃えています。</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、「講座内容(自主事業のこと)」と「新着図書一覧」は毎月更新して、最新の情報を届けるようにしている。</p> <p>○「横浜カレンダー・さかえお届け便」にも自主事業内容を送信して、広範囲に利用者層を拡げる努力をしている。</p> <p>○門に設置した掲示板を活用して、自主事業案内や利用案内などを通りからも読んでもらえるようにしている。また、飯島交差点に面した歩道に栄区役所が設置した掲示板も活用して、自主事業の広報に努めている。</p> <p>○豊田・小菅ヶ谷・笠間連合町内会自治会の全ての班に回覧をお願いし、掲示板への掲示も依頼している。</p> <p>○近隣の小学校に依頼して、子どもたちの家庭へ配布している。</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>資料(地区センターだより、市・区の広報紙)、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>区内公共施設や区役所にもチラシ設置を依頼するなど、事業の広報に努めています。</p> <p>夏休みや冬休みに実施する子供向けの自主事業については、近隣の小学校の校長先生に依頼し、自主事業案内を子どもたちの家庭へ配布しています。</p> <p>「豊田地区センターホームページ」、横浜市「豊田地区センター情報」、栄区「さかえ情報お届け便」等のホームページを通じてPR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>○自動ドアにいつも気を配り、来館者に対しては先に挨拶するよう心掛けて、気持ちよく迎える態度を続けている。</p> <p>○サークルへの入会を希望する方には、可能な限りの情報をお伝えするとともに、サークル代表への橋渡しに力を入れている。</p> <p>○窓口が混み合う際には、職員が連携して対応することによって、利用者の待ち時間が少なくなるよう努めている。</p> <p>○来館者に対して親しみのある温かい言葉づかいを心掛けるとともに、節度ある対応に努めている。</p> <p>○来館者の誤解によって生じた問題であっても、センターの立場を丁寧かつ簡潔に説明して理解していただくようにしている。</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> <p>受付窓口が利用者で混み合う時には、3～4名体制をとり対応しています。また、受付窓口を空けることが無いよう、職員間で連携をとっています。</p> <p>高齢の利用者に対する気遣いを優先し、相手の状態に合わせた対応を心掛けています。</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>○利用実績では、料理室・和室の稼働率が低い、午後3時～6時の利用が少ないのが現状である。</p> <p>○アンケートからは、予約方法の改善、備品類の更新の要望が高い。ひと月に2～4回、決まった曜日と時間帯に利用されるサークルが多く、予約時にも他と重複することが少ない。それでも予約のためだけに月2～4回足を運ぶという現状は、会員の高齢化・会員数の減少という昨今の状況と合わない。そこで、定例のサークル活動の際に、再来月一カ月分の申込ができるという方法に改めるべく、準備を進めている。備品類の更新については、予算執行の優先を考慮しながら順次進めてきた。そのため利用者の満足度は上がっている。</p> <p>○団体貸出用メールボックスを常設して、サークル活動の利便性を高めている。用具を共有して、大切に扱っている。</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>利用者アンケートで要望が高かった予約方法の改善については平成25年4月から実施することで、現在そのPR、説明、周知に努めています。また、開設後21年が経過し、備品類の更新要望も高いので、優先順位を決め逐次更新してきた結果、利用者の満足度は向上しています。</p> <p>プレイルームには授乳室がないので、授乳室を希望する利用者については、事務所内の職員更衣室を開放し対応しています。</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)>

利用者から、コピー機や印刷機、紙折り機等の操作についての相談が多いので、職員は丁寧に説明しながら利用者と一緒に操作して安心感を与えています。

利用者から意見の出た小中学生の図書コーナーでの過ごし方については、小中学生に対して利用のマナーを教えています。

<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)>

プレイルーム利用者で授乳室を希望する人については、現在事務室内の職員更衣室の利用で対応していますが、例えば、プレイルームの一角に簡易カーテンレールを設置し授乳スペースを設置するような工夫を検討されてはいかがでしょうか。

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)>	
1日1回、業務点検チェックシート、終業時点検チェックリストに基づき毎日実施しています。点検結果は館長が毎日確認し押印しています。	

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)>	
清掃作業日報に基づき実施されています。また、業務点検チェックリストを使って他の職員が別に確認しています。	

(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 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)>	
刃物等を保管している料理室は特に気を配り、施錠確認を徹底しています。	

(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)>	
市ゴミゼロ回収ルートに則ったゴミ処理を励行し、決まった回収日に必ず搬出するよう業務を徹底しています。また、夏期には館外で集めたゴミ(草や路上のゴミ)をネットをかけて屋外で保管するなど、衛生面を考慮した対応をとっています。	

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)>	
「業務マニュアル」、「ルート回収分別一覧表」、「分別の分かりにくいもの」等の手順書を事務室内にも掲示しており、職員は常に確認して分別ルールを順守し処理しています。	

(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>○午前・午後・夜間スタッフそれぞれに洗濯機を回す作業内容があり、清潔を心掛けている。(特に、シャワー室足拭きマットや体育室床モップ、部屋用ウェス)</p> <p>○ほぼ毎日料理室が利用されているが、終わった後は時間帯スタッフがリレー方式で掃除して、翌日の利用者には不快な思いをさせないよう心掛けている。床にはスチームモップをかけ、ステンレス台も磨いている。</p> <p>○「月末点検表」に従って、毎月15日から各箇所の清掃を行っている。また、衛生状態を良好に保つため定期的に除菌や漂白を行っている。</p> <p>○利用者の高齢化が進むなか、負担が少ないよう軽量の貸出備品(CDデッキや姿見)を用意したり、運搬用台車を使っていたりしている。</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>毎月15日から月末の間、「月末点検表」に従い館内全室の窓ガラス、備品、設備等の消毒・清掃を行い、安全・清潔を維持する取り組みを全スタッフで行っています。感染症発生の時期には、閉館作業の一環としてドアノブ等の消毒を励行するなどして感染症予防の対策を講じています。</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>体育室の床モップを月に1度洗濯して清潔さを保っており、利用者から他館と比べて行き届いていると称賛されています。また、消耗品類の在庫管理を徹底的に行い、欠品によって業務が滞ることのないよう配慮しています。和室の茶器、料理室の食器類を元の場所に収納しやすくするため棚や扉に写真を貼付するなどして、利用者も職員自身も安心して整理・整頓できるよう工夫しています。</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>

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

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

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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)>	

(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)> 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)> 防災訓練及びスタッフミーティング(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>緊急時でもすぐ心肺蘇生を行うことができるよう、全ての職員が人工呼吸用マウスピースとビニール手袋のセットを携帯して業務にあたっています。</p>	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

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

(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)>	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

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

(6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
毎年実施する「防災訓練及びミーティング」では、栄消防署と地元消防団による実技指導を積極的に採り入れ、消火、救命、緊急地震連絡と対応などの防災・救命訓練に取り組んでいます。
<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	
<p><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)></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>「地区センターまつり」の前日および開催日(2日間)についても臨時シフトをとって職員数を大幅に増やし、団体利用申込や図書関係などの受付業務を通常通りに行っています。</p>	

② 協定書等のと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	
<p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

③ 事業計画書・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	
<p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>受付カウンターに置いて自由に閲覧できるようにしているほか、栄区ホームページでも公表しています。</p> <p><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)></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) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
研修計画概要を掲示して職員に周知するとともに、研修日時や研修内容が決まり次第、業務日誌等を通じて早めに案内して、当該職員が参加しやすいように配慮しています。また、研修参加者のアンケート集約を全職員に回覧して、研修効果を高めるように考えています。	

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)> さかえ区民活動支援協会研修 < 新人研修(テーマ:接遇等)、全員研修(テーマ:個人情報保護等) > 地区センター研修 < 新人研修(テーマ:接遇等)、全員研修(テーマ:業務・緊急対応等) >	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
地区センターの全員研修実施に際しては、短時間で中身の濃い内容にするため、10日ほど前にレジュメを手渡して事前に準備をしてもらうなどの工夫をしています。	

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>○各種研修情報を早めに伝えるようにしている。また、代替日も示して、可能な限り全職員が研修に参加できるように考慮している。 ○研修受講は勤務時間として認知することで、職員が安心して受講できるようにしている。 ○研修受講しやすいよう、他の職員の出勤時刻を考慮するなど、支援体制をとっている。 ○月例の指定管理者連絡会や横浜市から届くメールに着目するとともに、サークル活動からのご紹介や配架依頼のパンフレット類にも耳目を傾けて、研修情報の把握に努めている。</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>

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>
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(連絡簿、協会研修のアンケート集計結果)、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)>	
スタッフの意見を採り入れた業務マニュアルの改訂作業を毎年実施しています。2月末、全スタッフに次年度版の原案を配布し、改訂したい点を書き込んでもらいます。その内容を副館長が集約し、3月下旬に作成・配布される次年度版に反映させています。	

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)>
○休館日の研修ではテーマを「利用者サービス向上」に絞って、その分野に精通している職員の指導の下、効果的な研修を行っている。例えば、音響機器の取り扱い、印刷機・コピー機・紙折り機の取り扱いなど、それぞれの機器の性能を最大限に引き出す方法を利用者に提供できるよう全職員が取り組んでいる。 ○『業務日誌』を有効に活用して、職員間の情報共有化を図っている。職員は勤務に就いたら先ず業務日誌に目を通して、引継ぎ事項等を把握し、利用者対応が円滑に進むよう努めている。 ○口頭と記録によって、スタッフ間の引き継ぎを徹底している。	現場確認、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)>
	受付カウンター内に設置したホワイトボードに、貸出中の備品や稼働中の機器の絵カードを貼ることにより、現況がひと目で共有できるよう工夫しています。 業務日誌は日ごとに閲覧者が捺印するだけでなく、前月分をファイルにまとめた後にも全職員が閲覧・捺印しており、二重のチェックによって情報の共有漏れを防止しています。

(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)>	
施設利用の予約を個人名で受けた場合、館内表示をどのようにするか申込者本人に確認しています。また、ホームページでは個人名を公開しないという決まりを厳守しています。	

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

※個人情報を適正に管理するため、離席時のコンピュータのロック、コンピュータや個人情報の含まれた書類等の施錠保管、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(業務一覧表)、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(さかえ区民活動支援協会経理規定)、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)> 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)>	

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(ニーズ対応費使途一覧)、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)>	
「ニーズ対応費使途一覧」を地区センター委員会および利用者会議に提示するとともに、館内に掲示することにより、広く執行状況の周知を図っています。	

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><経費削減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>○徹底した裏紙使用によって事務用紙の使用量を減らしている。</p> <p>○消耗品、備品ともインターネット通信販売によって価格やサービスを比較検討して、適正価格での購入を続けている。</p> <p>○使えるものは清潔感を保持できるよう清掃・洗濯して長持ちするようにしている。基本的に、職員が手を掛ければまだ使えるものは買い換えない姿勢を貫いている。</p> <p>○修繕が必要になった場合、複数業者の見積書を比較検討して、適正価格と思われる業者を選んで予算を執行している。</p> <p>○電力削減のため、利用されない時間と場所の消灯、器具の間引き、冷暖房機器のこまめな温度管理を行っている。</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>現場確認、資料(見積書)、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>受付カウンター内に設置したホワイトボードに稼働中の機器の絵カードを貼ることによって使用状況がひと目で共有でき、使用済み機器類はすぐに電源から切り離すなどして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><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>○地区センターの設置目的や区政運営方針を踏まえ、市・区の施策に取り組んでいる。 * 栄区が推進する「セーフコミュニティ/安全・安心のまちづくり」のWHO協働センターでの認証取得に向けて協力している。玄関に幟を設置して来館者にアピールするとともに、来館者・利用者が安全に過ごせるよう設備の点検を怠らないようにしている。特に、高齢者と幼児が躓かないよう段差等に気を付けている。また、自然な態度で来館者に気を配り、不安な行動・行為があれば職員間で情報を共有して、対応している。 * 子育て相談や区づくりカフェの事業が充実するよう最大限支援している。 * 「市役所ごみゼロルート回収」推進、「資源回収分別ボックス」の案内等を行っている。</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>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><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>○毎月、指定管理者連絡会において、区民利用施設と情報共有、情報交換を行っている。さらに、さかえ区民活動支援協会主催の施設長会・副施設長会を行い、施設の運営、経理に関する協議を行っている。 ○光熱費(電気・ガス使用量)が高い。建物の構造上、室内が暗いので来館者・利用者のために電灯が必要である。また、空調(冷温水発生機)が古い型式で非常にエネルギーを必要としているのも原因である。それでも、冷温水発生機のOFF状態をできるだけ長い時間保って、経費節減に努めている。</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><評価で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>



