

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

## 横浜市上郷地区センター等 評価シート

評価機関名：(株) フィールズ

平成24年11月



## 目次

評価結果の総括	2
I. 地域及び地域住民との連携	4
(1)地域及び地域住民との情報交換	4
(2)地区センター委員会等	4
(3)地域及び地域住民との連携全般(その他)	5
II. 利用者サービスの向上	6
(1)利用者会議	6
(2)利用者アンケート等の実施・対応	7
(3)意見・苦情の受付・対応	9
(4)公正かつ公平な施設利用	12
(5)自主事業	14
(6)図書の貸出し、購入及び管理	15
(7)広報・PR活動	15
(8)職員の接遇	16
(9)利用者サービスに関する分析・対応	16
(10)利用者サービスの向上全般(その他)	17
III. 施設・設備の維持管理	18
(1)協定書等に基づく業務の遂行	18
(2)備品管理業務	19
(3)施設衛生管理業務	20
(4)利用者視点での維持管理	21
(5)施設・設備の維持管理全般(その他)	21
IV. 緊急時対応	22
(1)緊急時対応の仕組み整備	22
(2)防犯業務	22
(3)事故防止業務	24
(4)事故対応業務	25
(5)防災業務	26
(6)緊急時対応全般(その他)	26
V. 組織運営及び体制	27
(1)業務の体制	27
(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組	28
(3)個人情報保護・守秘義務	31
(4)経理業務	33
(5)組織運営及び体制全般(その他)	36
VI. その他	37

## 評価結果の総括

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

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・地域及び地域住民との連携	<p>○当地区センターは平成18年5月地域の熱い期待を担って開設し毎年利用者数・稼働率とも着実に増加し、上郷地区のコミュニティの要であり、スポーツ・文化の拠点となっている。また開設以来、自治会町内会及び各種団体と連携して地区センターまつり各種自主事業等を展開している。</p> <p>利用者数88,689人、稼働率67.8% 登録団体数928 (平成23年度末)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自治会・町内会との連携 地区センターまつり・自主事業への参加、地域住民への広報、水と緑の環境保全、防犯・防災対策</li> <li>・地域団体・利用サークルとの連携 河川清掃、草刈り、周辺緑化、花壇整備</li> <li>・地域行事への参加 新年会、盆踊り、敬老会、運動会、</li> <li>・小中学校との連携 職場体験(上郷・庄戸中学校)、職場見学、自主事業PR</li> <li>・福祉施設・地元企業との連携 健康づくり、DIY教室</li> </ul>	<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"> <li>・自治会町内会、行政、消防、警察、各種団体・施設との交流、連携がよくとれており、地域のコミュニティセンターの役割を果たしています。</li> <li>・地域団体・利用サークルとの連携で、施設周辺の河川の清掃、草刈、緑化、花壇整備、ゴーヤカーテンづくりなどを行っています。</li> <li>・地域の高齢化に伴う各種施策を自主事業で取り上げ、ボランティアの協力を得て実施しています。</li> </ul>
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、お客様のニーズやご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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・接遇等研修 支援協会及び地区センター主催の全体研修実施 接遇ハンドブックを作成し日頃から、身だしなみ、あいさつ、言葉使い、窓口対応、電話対応などに気を使い、職員スタッフ全員で明るい職場作りに努めている</li> <li>・予約システムの改善 団体の予約状況・抽選結果等をインターネットで公開、申込み手続き簡易化、抽選に出来ない場合の代理抽選、工芸音楽室予約枠見直し等利便性を向上</li> <li>・体育室個人利用で人数が多い場合、共同利用を勧めると共に、次回の優先利用を制度化した。</li> <li>・地域特性を踏まえた多彩な自主事業の展開 ゴーヤカーテン、フルーツコンサート、ホテルの夕べ</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(4) 公正かつ公平な施設利用</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・団体の新規登録時には各室の利用方法や予約方法について必ず説明しています。</li> <li>(5) 自主事業 ・地域特性を踏まえ、地域の人材・資源を活用して、フルーツコンサート、ゴーヤカーテン、ホテルの夕べ、ハッピーランチ、赤ちゃん育児コンサート等ユニークな自主事業に取り組んでいます。また、行政と連携した環境問題、脱温暖化・ヨコハマ3R夢などを意識した自主事業を展開しています。</li> <li>(8) 職員の接遇 ・接遇マニュアルに基づき接遇研修を実施し、接遇マナーを学ぶと共に、挨拶を励行し、常にお客様の立場に立った対応を心掛けています。</li> <li>(10) 利用者サービスの向上 ・予約システム全体を見直し、団体の予約状況・抽選結果などをインターネットで公開すると共に、申し込み手続きを簡略化(申請用紙のワンライティング化、代理抽選を実施)しています。</li> </ul>
III ・施設・設備の維持管理	<p>○お客様に快適に施設を利用していただくため、始業前、開館中及び終業時それぞれに、清掃・点検を行い、施設設備の安全、清潔の確保に努めている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・開館時間までに作業スタッフが清掃するとともに、館内の建物設備の目視点検を行っている。また、終業時はチェックリストに従い、点検を行っている。</li> <li>・開館中は職員スタッフが点検、清掃を行い、不具合があれば、簡易なものは直ちに修繕等を行い、専門的なものは業者に点検修理を依頼している。</li> <li>・毎月部屋ごとに集中清掃、料理室は月1回清潔衛生面を考慮して清掃</li> <li>・施設設備を適切に維持管理するため、専門業者へ建物総合管理について年間委託をしている。(消防設備、電気設備、エレベータ、自動ドア等の保守点検、及び長尺シート、タイルカーペット、フローリング、排水溝等の清掃)</li> </ul>	<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"> <li>・地区センター周辺の河川の清掃や草刈りなどをボランティアグループと共同で実施すると共に、年2回、職員・スタッフ全員で施設周辺の道路・河川の清掃を行っています。</li> <li>・毎月、順番に部屋ごとに、汚れ、破損、備品等を総点検して、集中的に清掃を行い、必要に応じて修繕を行っています。</li> <li>・利用者が部屋を使用した後は、必ずスタッフが部屋の異常の有無、清掃状態を確認しています。</li> </ul>

	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、不審者対策マニュアルに基づき、緊急時に適切な対応が取れるよう研修・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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・研修及び防災訓練 6月、10月、3月 年1回の訓練は消防署の指導により実施 避難誘導、初期消火、AED取扱</li> <li>・チェックリストを作成 部屋ごとに施錠、機器の電源、清掃確認</li> <li>・事故情報の共有、再発防止 ヒヤリハット事例集を使い点検 機器の破損には迅速に対応</li> <li>・中高生の非行に対しては、状況に応じ学校・警察へ連絡し対応している。再三注意を喚起してもマナーが守れない場合は、他のお客様の迷惑にならないようご利用を制限。</li> </ul>	<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"> <li>・開館前、利用時間終了時及び閉館時の定期巡回のほか、利用者の多い時などは状況に応じて随時巡回を行っています。</li> </ul> <p>(3) 事故防止業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・研修の際には事故事例ヒヤリハット集を使用し、具体的事例をもとに事故防止策の習得に努めています。</li> </ul> <p>(6) 緊急時対応全般(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・マニュアルを整備することにより、自然災害を含めた緊急時の対応策を職員全員で共有しています。また、緊急時には利用者の安全を第一に考え、最善の対応ができるよう、日々の業務の中でも意識づけを行っています。</li> </ul>
V 組織運営及び体制	<p>お客様サービスを第一に考慮し、安全・安心・快適なサービスが可能でかつ効率的な人員配置をしている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・常勤職員として館長1名、副館長2名、非常勤スタッフ14名の合わせて17名の職員が一丸となって、円滑な窓口サービス、管理運營業務に従事している。</li> <li>・通常時は正副館長及びスタッフのうち、3名体制を維持しているが、センターまつり・自主事業、月末月初の繁忙期は増員により柔軟に対応している。</li> <li>・職員スタッフの採用は、地域活動や施設の運営に理解経験のある人、また可能な限り地域の人に地区センター業務を経験できるよう配慮している。</li> <li>・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。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 業務の体制</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・悪天候や暑さ、寒さの厳しい日は、開館時間前でも玄関ホール等の一部施設を利用者に開放しています。</li> </ul> <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"> <li>・業務マニュアルは毎年改訂しており、日常業務を通して明らかになった要改善事項なども盛り込んでいます。</li> <li>・業務日誌による情報共有に加え、館長・副館長が必要と判断した情報についてはスタッフ回覧を行っています。</li> </ul> <p>(4) 経理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・照明を暗くし、冷暖房を抑えることにより、平成23年度は電力使用量を約3割削減しています。</li> </ul>
VI その他	<p>○ 高い利用率、利用料金収入を反映して、ニーズ対応費としての利用者への還元</p> <p>利用者からの要望に基づき備品等を購入センターまつりの会場設備等に活用 (図書、電子ピアノ、テント、野点傘の購入)</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市および区の施策に積極的に事業協力し、一人暮らしの高齢者を対象にした食事会「ハッピーランチ」、区の主要施策であるセーフコミュニティ事業を取り入れた「セーフキッズさかえ区〜じぶんで身を守ろう〜」などの自主事業を実施しています。</li> <li>・行政との共同事業実施に取り組み、横浜市交通環境対策課との連携イベント「水素電池自動車体験試乗」などを開催しています。</li> </ul>

# 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>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自治会・町内会との連携 地区センターだより等の地元自治会町内会回覧 上郷東・西連合町会出席(センターまつり等広報) ホテルのタベ、七夕まつり、震災フリーマーケット開催協力、防犯パトロール</li> <li>・地域団体・利用者サークルとの連携 河川清掃、草刈り、周辺緑化、花壇整備 上郷卓球大会、クリスマスコンサート、社交ダンス大会</li> <li>・地域情報の提供、サークル紹介 ちらし配架、ポスター掲示、ホームページ掲載</li> <li>・指定管理者連絡会(区主催)、施設長会 毎月開催 情報共有、情報交換</li> <li>・地域行事への参加 新年会、盆踊り、敬老会、運動会</li> <li>・小中学校 職場体験(上郷中学校、庄戸中学校)、 地区センターまつり、自主事業PR(近隣小中学校)</li> <li>・福祉施設、地元企業との連携(健康づくりセミナー DIY教室)</li> <li>・アンケート 来館者アンケート2～3月 地区センターまつり、自主事業アンケート</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>現場確認(館内掲示)、資料(ちらし、ポスター、アンケート集計結果、代表者会議議事録)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自治会町内会、行政をはじめとした各種団体等と多様な交流を行い、地域のコミュニティセンターの役割を果たしています。</li> <li>・地区センター便りを全戸回覧し、自主事業などの案内ちらしを配布しています。</li> <li>・ちらしの配架ラック(1台30種)を6台設置し、地域情報を分類して分かりやすく提供しています。</li> <li>・ホームページは随時更新し施設案内や自主事業、新入荷図書等の情報を発信しています。</li> </ul>

## (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
<b>評価機関 記述</b>	
<p>&lt;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)&gt;</p>	
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>地区センター委員会は年2回開催され、事業報告、予算・事業計画の説明が行われています。また、地区センターの現況や課題について説明し、委員の意見交換、提言の場となっており、活発な話し合いが行われています。自主事業計画や地区センターまつりの説明は、委員に分かりやすくカラー写真入りのチラシや資料で説明しています。</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)> 現場確認(館内掲示)、資料(センター委員会議事録)、ヒアリング、ホームページ <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付かない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)> 現場確認(館内掲示)、資料(センター委員会議事録)、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)> 課題については利用者の意見も聞きながら改善を進めています。例えば、センターまつりの食品関係の安全衛生については、出店団体に食品の安全衛生について説明・指導をすると共に、保健所に届け出し、確認しています。また、利用申込方法の改善については、利用者の意見も聴き、インターネットによる団体申込み手続きの簡略化、工芸音楽室利用の公平利用を実現しています。	

(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)> ・自然に恵まれた周辺環境を活かし、自主事業から結成されたサークルによりゴーヤカーテンづくりや花壇の整備、河川清掃が日常的に行われています。 ・自主事業の「ホタルのタベ」では、前年から地元自治会、水辺愛護会と検討協議して、水辺環境を整備するとともに、区役所の協力も得て、イベントを成功に導いています。 <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)>	
利用者会議は、多くのメンバーの出席者を得るため、人気のある「地区センターまつり」の説明会と併せて開催しているので、出席者も多く、活発な意見交換が行われています。	

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)> 現場確認(館内掲示)、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)> 利用者会議の中で出された意見や要望は職員間で協議し対応しています。例えば、音楽室の机交換、各室使用後の整理については写真により片づけ方法の明示、工芸音楽室の抽選方法見直しと抽選方法全体の改善等を行っています。また、中学生の非行に対して、地域・学校・警察と連携強化し、学校・警察への通報、地元自治会防犯パトロールの協力等を得て成果を上げています。	

(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)> 地区センター独自のアンケート用紙を使い、毎年2月下旬から3月下旬の1ヶ月間実施すると共に、6月の利用者会議、9月の地区センターまつり、各自主事業実施時(随時)にアンケート調査を実施しています。	
<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 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(アンケート集計表)、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)> 現場確認(館内掲示)、資料(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)> 抽出した課題については、職員間で協議し速やかな対応を講じています。また、アンケート等の結果については、毎月の施設長会議に併せて区役所及び区民活動支援協会へ報告しています。特に、中学生の非行など自力での解決が困難なケースについては対応策等含め行政に報告しています。	

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)> 現場確認(館内掲示)、資料(利用者アンケート結果)、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 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>&lt;設置内容を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>入館したすぐの左側掲示板下のカウンターに、筆記用具及び利用者の声用紙と共にご意見箱を設置しています。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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>&lt;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)&gt;</p> <p>現場確認(館内掲示)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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>&lt;周知方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>「ご意見苦情について」のポスターを、フリースペースの壁面に設置した掲示板に掲出し、周知を図っています。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用者への声掛けなどを行い、窓口で相談しやすい環境づくりに努めています。利用者からはお褒めの言葉が多く、苦情があっても殆んど窓口対応で解決しています</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 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	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「利用者お気付き・ご意見」綴りにまとめています。また業務日誌、館長・副館長連絡票等により内容を共有しています。</p>	

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	
<p>&lt;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)&gt; 現場確認(館内掲示)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>窓口やご意見箱に寄せられたご意見・苦情については、館長・副館長が指摘された内容を確認し、職員・スタッフ間で話し合い、適切に対応できるよう改善に取り組んでいます。また、対応策について業務日誌、研修等を通じ全職員で共有しています。</p>	

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	
<p>&lt;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)&gt; 現場確認(館内掲示)、ヒアリング、ホームページ</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

(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>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・玄関に施設配置図及び利用案内を設置するとともに、ボードに施設利用等に関する最新情報を掲示している。また、入口掲示板の「本日の予定」欄に各団体の利用時間・部屋名を明示している。</li> <li>・ホームページに施設内容、施設の利用方法等最新の情報を提供している。 各室利用人数、設備、利用料金 団体予約方法 各室の予約状況(空き情報)を提供 自主事業の募集案内 新刊図書情報 サークル紹介 (さかえ区民活動支援協会HPにリンクし施設情報提供)</li> <li>・利用案内パンフレット、地区センター事業を受付け及び入口正面ラックに備え、施設内容・利用方法等紹介</li> <li>・団体登録時に各室の利用方法や予約方法について説明。</li> <li>・地区センター便りを発行し、利用方法や自主事業の案内等を上郷地区自治会町内会を通じて全戸回覧している。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>現場確認(館内掲示、チラシ等配架ラック)、ヒアリング、ホームページ</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「上郷地区センターだより」を関係自治会町内会に全戸回覧し、地区センターの利用方法や自主事業などの案内をしています。</li> <li>・玄関ホールに施設配置図、利用案内板を設置し、施設利用に関する最新情報を提供しています。</li> <li>・ホームページは見やすく、必要な情報に直にアクセスできるようにになっています。また、随時更新しており、イベント等の最新情報が把握できます。</li> </ul>

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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>一般向けの利用案内の他に子ども用の利用案内パンフレット「かみごうちくセンター」も作成しており、子ども達が楽しく安心して利用できるように案内をしています。</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)>	
利用要綱を閲覧できるとともに、利用者から申し出があればコピーして渡すことも行っています。	

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)> 現場確認(館内掲示)、資料(仮申し込み手続きについて・利用申込書)、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)> ・登録団体数が多いので、登録団体の登録更新時には二重登録の防止を行うと共に、非活動団体の整理を進めています。 ・予約システム全体を見直し、団体の予約状況・抽選結果等をインターネットで公開すると共に、申し込み手続きを簡略化(申請書ワンライティング・代理抽選)したり、人気のある工芸音楽室の予約枠見直し(1団体、月1回確保)などを実施し、利用者の理解を得ています。	

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(研修実施記録)、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)> さかえ区民活動支援協会の合同研修で人権研修を受講し、受講後は地区センター内部で、人権全般について感想や差別問題について話し合いを行い、感想文を提出しています。新人研修では必ず人権擁護に関する研修を実施しています。	

(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 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)> 現場確認(館内掲示、配布チラシ)、資料(自主事業計画書・報告書)、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)> 一般事業と、こども対象事業に分け、幼時から高齢者までそれぞれの年代の市民が参加できるようバランス良く自主事業を構成しています。	

② 事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 地域特性を踏まえ、地域の人材・資源を活用して、ユニークな自主事業を展開しています。また、希望が多い場合は実施回数を増やすなど柔軟に対応しています。このほか栄区の区政運営方針を踏まえ、ゴーヤカーテン2012、ホテルの夕べ、セーフキッズさかえ区等の事業を実施しています。	



(6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている <input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている <input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;            現場確認(本購入希望箱、図書購入リクエスト用紙)            &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用者からの図書リクエスト・アンケートなどから利用者ニーズを把握し、学校課題図書、市図書館推薦図書等を考慮して図書を購入しています。</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>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページにより自主事業の募集、新館図書の紹介、予約状況、施設内容、施設の利用方法等施設全体及び各事業に関する最新の情報を提供している。 施設案内 利用案内 予約状況 講座案内 新刊図書情報 サークル紹介 自主事業、地区センターまつり報告</li> <li>・地区センター便りを上郷地区に全戸回覧し、最新の地区センター情報を周知している。</li> <li>・広報よこはまさかえ区版で自主事業や地区センターまつりの紹介をおこなっている。</li> <li>・地区センターまつりや、特色のある事業については、地元ケーブルテレビやミニコミ紙の取材をお願いしている。</li> <li>・サークルウィークを設け、約1週間サークルの活動を展示や実演により紹介している。</li> <li>・近隣小中学校並びに区内関係施設へポスター・チラシの配布を依頼している。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>現場確認(館内掲示、広報紙 チラシ、ポスター)、ヒアリング、ビデオ、ホームページ</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地区センターの広報誌「上郷地区センターだより」を関係自治会町内会に全戸回覧すると共に、近隣の小中学校並びに区内関係諸団体・施設に地区センターのポスター・チラシの配布を依頼しています。</li> <li>・ホームページを作成し、随時更新し、施設案内・利用状況、自主事業報告・案内、新刊図書の紹介など最新の情報を提供しています。</li> </ul>

## (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>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・開館時の全職員の「おはようございます」の一斉挨拶により一日がはじまる。 お客様への挨拶と明るく親切丁寧な対応を基本に受付案内等の業務を進めている。</li> <li>・接遇マニュアルを作成している。 マニュアルに基づき、新人職員研修、一般研修等により、言葉遣いやみだしなみなど接遇の基本を学んでいる。</li> <li>・実際の窓口対応で不適切な表現や間違いがあった場合、互いに注意しあい、時には館長副館長から指導している。</li> <li>・行列等で待ち時間等が生じたときは、状況を説明し、椅子等を出してお待ちいただいている。</li> <li>・アンケート調査においても職員の対応については高い評価を受けている。(非常に満足55%、やや満足34%)</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>.....</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口での対応は明るい挨拶、適切な対応が行われています。来館する人、帰る人にも必ず声掛けをし挨拶を行っています。接遇の基本としている、「お客様への挨拶と明るく親切丁寧な対応」が実践されています。接遇マニュアルに基づき、毎年接遇研修を行っています。</li> </ul>

## (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>&lt;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。&gt;(400字以内)&gt;</p> <p>手取の利用率は稼働率は01.07%、利用人数は01,103人となっており、毎年前年実績を上回り、目標値を達成している。</p> <p>工芸音楽室、体育室、音楽室の利用率が高く、比較的和室、料理室の利用が低い。</p> <p>利用時間が高いのは午前・午後・夜間の順になっている。</p> <p>利用年齢性別では成人高齢の女性の比率が高い 利用者は9割が栄区内在住者である。</p> <p>自主事業、備品の充実により稼働率の低い料理室、和室の利用促進を図っている</p> <p>利用者からは、窓口の対応が明るく親切であること 施設が新しく、清潔に維持されているとの高い評価を得ている。しかし利用者が増加するにつれ駐車場施設や中学生の非行についての苦情も寄せられるようになった。</p> <p>一部中学生ではあるが暴言や素行の悪さは他のお客様への影響が大きいので学校警察と連携し、その都度対応してきた。</p> <p>最近になって特に日立つ非行は無くなった。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>.....</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎年着実に稼働率、利用者数を増やしており、特に稼働率は市内地区センターの中でもトップクラスに位置しています。</li> <li>・昨年は一部利用者の迷惑行為が問題になっていましたが、全職員一丸となった地道な対応により、この関係のクレームはほとんどなくなっています。</li> <li>・急な雨の時の傘の貸出しや忘れ物の展示などきめ細かなサービスを行っています。</li> </ul>

(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)>

・部屋の稼働率が高くなり、予定の日時に部屋が取り難くなっている現状を踏まえ、予約手続きを大幅に改善するなど利用者サービスの向上に積極的に取り組んでいます。予約手続きの変更についてはホームページにも掲載し周知を図っています。

・「身障者用駐車場をご利用の方は、インターホンを押してください。職員がご案内いたします。」の案内板を設置しています。

<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)> ・計画通り保守管理・定期点検が実施されています。機器・設備等に不具合等が生じた場合は速やかに業者に連絡・修繕し、簡易なものは職員・スタッフの手で補修しています。 ・入口の鉄扉の不具合、体育室の天井照明の電球交換、ロビーのイスのシート張替えなどの他、職員・スタッフの手で修繕できるものについては積極的に自分たちで処理しています。	

##### 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)> ・地区センター周辺の河川の清掃や草刈りなどをボランティアグループと共に実施しています。また、年2回、職員・スタッフ全員で施設周辺の道路・河川の清掃を行っています。 ・毎月、順番に部屋ごとに、汚れ、破損、備品等を総点検して、集中的に清掃を行い、必要に応じて修繕を行っています。	

(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 checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<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 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	
<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)>	
備品の購入、廃棄は備品台帳に適切に記載されています。	

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

※施設の利用状況により確認できない備品を除き、現物を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<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)>	
利用者が直接使う備品(特に机や椅子、卓球台など移動の多い備品)については破損等がないか常にチェックし、損傷があれば直ちに使用禁止にして、修理、取替等を行っています。	

### (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)>	

#### 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)>	
・研修等を通じ全職員に分別を徹底し、各室にゴミ持ち帰りのポスターを掲示し、利用者にはゴミの持ち帰りをお願いしています。 ・横浜市ごみルート回収により分別処理しています。また、事務室内にゴミ年間収集予定表を掲示し職員・スタッフの注意を喚起しています。	

#### (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>&lt;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)&gt;</p> <p>○お客様に快適に施設を利用していただくため、始業前、開館中及び終業時それぞれに、清掃・点検を行い、施設設備の安全、清潔の確保に努めている。</p> <p>・開館時間までに作業スタッフが清掃するとともに、館内の建物設備の目視点検を行っている。また、終業時はチェックリストに従い、点検をおこなっている。</p> <p>・毎月部屋ごとに集中的に備品の清掃・消毒等を行い衛生面での清潔維持に努めている。</p> <p>・建物・設備に異常がないか、日常的に職員スタッフが点検し、不具合があれば、簡易なものは直ちに修繕等を行い、専門的なものは業者に点検修理を依頼している。</p> <p>・施設設備を適切に維持管理するため、専門業者へ建物総合管理について年間委託をしている。 (消防設備、電気設備、エレベータ、自動ドア等の保守点検、及び長尺シート、タイルカーペット、フローリング、排水溝等の清掃)</p> <p>・周辺の豊かな自然環境を活かし、緑化に力を入れている。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>現場確認(館内外・施設周辺)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・地域ボランティアの協力を得て、玄関までのアプローチのプランターや中庭の花壇整備など施設周辺の良好な環境がつけられています。</p> <p>・清掃が行き届いた明るく清潔な館内とロビーから望める整備された花壇、周辺の豊かな自然とマッチした快適な施設づくりを行っています。</p>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>意見の出しやすい雰囲気作りに努めています。お客様の声等を積極的に取り入れ、快適に安全に利用できる施設・設備の維持管理に努めています。</p> <p>&lt;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)&gt;</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)>	
緊急時対応マニュアルは新人研修の際に配布され、事務室にも掲示されています。また、年3回実施される防災訓練や研修を通して内容の周知が図られています。	

### (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)>	
警察官立寄り所の指定を受け、ロビーに不審者等の警察情報を掲示するなど、地元警察署と協力して防犯にあたっています。また、夏休み期間中に近隣マンション自治会が行った防犯パトロールの巡回ルートにも含めてもらっています。	



②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;                      現場確認、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？

※不審者・不審物の有無、利用していない各室等の施錠・消灯・異常の有無の確認のための館内定期巡回等が定期的に行われていることを、記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>開館前、利用時間終了時(12時、15時、18時)および閉館時に定期巡回を行うほか、利用者の多い時などは状況に応じて随時巡回を実施しています。</p>	

### (3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

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

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)>	
●新人研修(テーマ:事故防止 対象者:新規採用職員) ●地区センター研修(テーマ:事故防止 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)>	
研修の際には「横浜市地区センター事故事例ヒヤリハット 場所別分類」を使用し、具体的な事例をもとに事故防止策の習得に努めています。	



## (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)>	
横浜市防災計画に位置づけがない施設ですが、風水害や地震発生時の対応を含めた防火・防災マニュアルを作成しています。	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
消防署の指導のもと、誘導、声掛けをはじめとした避難訓練を全職員が参加して実施しています。	

## (6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
防火・防災、事故・不審者対策、事故防止の各マニュアルを整備することにより、風水害や地震などの自然災害も含めた緊急事態への対応策を全職員で共有しています。また、緊急時には利用者の安全を第一に考え、最善の対応ができるよう、日々の業務の中でも意識づけを行っています。
<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)>

## 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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>団体利用の抽選日、自主事業や地区センターまつりの開催日など業務量の多い日は、必要に応じて職員を増員し、サービスの質の確保に努めています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>悪天候に見舞われたり、暑さ、寒さが厳しい場合は、開館時間前でも玄関ホール等の一部施設を利用者に開放しています。</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>&lt;公表方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>ロビーの閲覧用ガラスケースに事業計画書・事業報告書を常備し、希望者は閲覧できる旨の表示を出しています。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>事業計画書に記載された自主事業のうち実施月が未定のものについては、問い合わせが多い場合もあるので、何月に行うか決定し次第館内掲示で告知しています。</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)>	

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)> 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)> 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)>	
<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>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・業務の一環として、年2回(6月・10月)定期的にさかえ区民活動支援協会主催の研修を受講している。 (全額経費協会負担、全職員スタッフ参加)</li> <li>・支援協会の研修に併せて、午前中上郷地区センター独自の研修を実施している。</li> <li>・業務マニュアルを作成し、日常業務での自己研修にも配慮して業務の標準化を図ると共にサービスの向上に努めている。</li> <li>・研修にかかる経費はすべて事務局負担、原則として業務に位置づけている。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料(勤務実績表、出張命令簿並旅費領収書、さかえ区民活動支援協会からのメール)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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
<p style="text-align: center;">評価機関 記述</p> <p>&lt;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)&gt;            資料(外部研修記録)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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)>	
業務マニュアルは毎年改訂しており、日常業務を通して明らかになった要改善事項なども盛り込んでいます。	

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)>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・新人研修は採用前の3月半ばから、全体研修と体験研修を延べ1週間行い、実際の業務習得させている。 (全額支援協会負担)</li> <li>・研修に併せて、意見交換や懇談の場を設けている。</li> <li>・施設管理や生涯学習イベント企画等の研修には可能な限り参加している。</li> </ul>	資料(研修資料ファイル、外部研修記録)、ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	業務日誌による情報共有に加え、館長・副館長が必要と判断した情報についてはスタッフ回覧を行っています。回覧の閲覧者は、確実な情報伝達を図るために捺印をしています。



### (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 checked="" type="checkbox"/> 整備している
<input type="checkbox"/> 整備していない	<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 checked="" type="checkbox"/> 明確化している
<input type="checkbox"/> 明確化していない	<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 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	
<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(事務室)、資料(利用許可申請書綴 団体登録申込書)、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(センター利用料金・雑入金簿)、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)> 備品等の購入、修繕工事等の経費支出については、副館長が経理業務を行って館長が決済し、更にさかえ区民活動支援協会(指定管理者)の事務局が監査する二重チェック体制をとっています。	

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)> 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(事務室の金庫)、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)>	
通帳とキャッシュカードは別々の金庫に保管し、印鑑は館長の責任として管理をしています。	

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)> 資料(ニーズ対応費一覧)	
<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>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・電力節減 節電協力ポスター掲示、人のいない所はこまめに消灯、照明機器の間引き、冷房設定</li> <li>・軽易な破損、修繕 専門知識を持っているスタッフの協力を得て、従業者 に依頼していたものも、可能な限り自費修繕している。 (正門鉄柵修繕、体育室水銀灯交換、空調ファンベルト 取り付け、電子ピアノ専用台車、電子時計時刻設定)</li> <li>・分別の徹底 ごみの減量、紙の再利用</li> <li>・植木剪定 剪定業者からサークルに委託</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>現場確認、資料(サービス向上及び経費削減努力事項 報告、小口現金出納簿、委託契約書)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。 (200字以内)&gt;</p> <p>利用者の理解と協力を得て照明を暗くし、冷暖房を抑えることなどにより、平成23年度は電力使用量を約3割削減 しています。</p>

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>職員・スタッフは熱意をもって業務にあたっており、サービス向上、事務改善に積極的に取り組んでいます。</p> <p>&lt;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)&gt;</p>

## VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>○地区センターの設置目的に基づき、また区政運営方針を踏まえ市並びに区の施策に取り組み協力している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地区センターまつりや自主事業に積極的に取り入れている</li> <li>セーフコミュニティ活動(子ども危険回避講座実施)</li> <li>一人暮らし高齢者食事会、福祉ボランティア育成講座</li> <li>ごみ分別PR、福祉相談、防火PR(センターまつり)</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市区との共同事業</li> <li>水素電池自動車体験試乗(市交通環境対策課連携)</li> <li>ごみゼロルート回収、分別回収ボックス</li> <li>さかエコライフ 夏の節電対策PRに協力(CATV栄区なう)</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・栄区事業実施</li> <li>育児教室、区民プロデュース事業等直接区の事業を地区センターを利用して実施している。(先行予約、全額減免)</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・広報・PR</li> <li>市及び区関係のポスターチラシについては掲出配架</li> <li>ホームページで周知するとともに区HPへリンク</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料(栄区ホームページのコピー、利用料金減免申請書・優先申込書、写真)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>
<p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>・毎月、指定管理者連絡会において、区内市民利用施設と情報共有、情報交換を行っている。(栄区所管)</p> <p>・また同時にさかえ区民活動支援協会主催による、施設長会を行い地区センター等施設の運営及び経理に関する打合せを行っている。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料(施設長会議録)、ヒアリング</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p>

