

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市中屋敷地区センター等 評価シート

評価機関： 株式会社 フィールズ

平成24年9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>① スタッフは地域と密着：当館のスタッフは、同時に近隣地域住民でもあり、地域情報や連携において、中屋敷地区センターの広報員でもあります。連合自治会、各自治会の各種地域活動事業やイベント情報、学校関係情報等々は家庭人としても豊富に持ち、地域と密着した地区センター情報収集機能の一翼を担っており、また、センター委員会会長は、連合町内会の会長でもあり、情報交換・連携を支援して頂いております。② 教育・学校関係との連携：当地区センター近隣は、小学校、中学校、高等学校、養護学校が合わせて7校あり、特に中学生については、学校長との情報交換が重要である。その為に、副館長を中心に定期的に連絡会を設け、意見交換・情報交換をおこなっている。</p>	<p>① 地域の代表である連合町内会の会長や副会長に地区センター委員会の委員に就任していただき、年2回の委員会や地域の行事などの機会に情報交換しています。 ② 委員会での意見や地域住民への100人アンケートの結果から課題を抽出し、対処方法を検討しています。 ③ 今年の課題は「青少年対策と地域連携・情報交換のあり方」となっています。実施に向けて課題を掘り下げ、対応策を講じるため、学校・地域コーディネーターと瀬谷中学校教諭などを招き、地域住民との間で意見や情報の交換をしています。</p>
II 利用者サービスの向上	<p>当館は、利用者満足を提供するサービス業との認識のもとで、マニュアルを超える質の高いサービスを目指しています。日常巡回点検や良好な施設・設備の運営維持管理は、利用者から高い信頼を頂いております。常に「お客様目線」を意識し、「お客様の立場に立った」接客態度を実践しております。一例として、平成23年度は、増加する地域情報を含め、広く一般に広報掲示が出来るような掲示板を大幅に増強し、利用者サービス向上に努めている。</p>	<p>① 併設の地域ケアプラザと連携がとれ、円滑に協調して事業を展開しています。職員は利用者に対して親切に対応し、地域の方に気持ちよく利用していただくことを念頭に、日常業務を遂行しています。 ② 自主事業は、地域ニーズを把握し、幼児から高齢者向けなど年齢、性別を問わず、幅広く利用されています。障がいのある方も車いすで体育室、図書室を利用しています。クリスマス会、文化祭、イベントには地域ケアプラザと協調して地域の方と一体となって行っています。 ③ 年一回アンケート調査を行い、利用者ニーズの把握に努めて、サービスの向上に取り組んでいます。 ④ 特にロビー、階段下のスペースには、横浜市や瀬谷区など行政からのパンフレット・チラシ類、地域のイベント・行事のチラシ・パンフレットなどの地域情報を満載して、地域の方の利用に供していることが特徴です。</p>
III 施設・設備の維持管理	<p>① 館長・副館長・スタッフにより日常点検時に不具合が発見された際は、館長へ報告がなされ、館長の現場確認により修理、修繕等の実施がなされるが、小破以上については、区役所地域振興課に相談する。平成23年度は、屋上雨漏り防水工事が該当したが、対策工事が実施された。当館は創立13年目を迎え、老朽化が懸念されるが、日常点検や定期検査の指摘事項に注視し、予防保全に努め、来館者の安全・安心に細心の注意をスタッフ全員一丸となって施設・設備の維持管理を行っている。 ② 平成23年度は、横浜市建築局保全推進課の「平成22年度 公共建築物劣化調査報告書」の指摘事項に従って、緊急性の高いものから順次修繕し、建築物、機械関連、電気関連、内装関連の合計 6件の事案について修繕、修理を実施した。</p>	<p>① 当地区センターは開設後約13年となりますが、設備などの保全を適切に行い、利用者が心地よく利用できるように維持管理しています。 ② 建物の外壁のひび割れ、雨漏り、屋上亀裂など大規模な修繕については瀬谷区役所や横浜市役所へ連絡し、保全管理に努めています。 ③ 建物内の冷暖房設備、消防設備、防災・防犯関連の電気設備、害虫駆除などの保守管理は専門業者と契約を結び保守点検を適切に行っています。その他の設備、備品類も日常的に保守保全を行い、地域の方が心地よく利用できるように心掛けています。 ④ 日常清掃は職員が作業日報のチェックリストに従って行い、安心して利用できる地区センターとして、維持管理されています。</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>独自の緊急対応策 : 当館は、ケアプラザと地区センターの合築館であり、緊急時対応も協働行動を取る事を責任者合意事項としています。万が一、地区センターにて、傷病者が出た際は、ケアプラザ所長を通じて常勤看護師の要請をし、緊急応急処置や判断をお願いします。特にお年寄りについては、館長、副館長、スタッフのみの判断は、危険を伴う場合もあるので、スタッフ会議等々にて、主旨を周知徹底させている。この事は、マニュアルを超えた対応であり、来館者の安心・安全を図る当館独自のものである。更に、この理念は緊急時対応の全ての場面で適応しています。</p>	<p>① 緊急時対応マニュアルが整備され、責任者、指揮・連絡系統などが、図示されています。 ② 防犯業務では機械警備が採用されていますが、館長は一日数回、定期的に館内外を巡回・警備しています。 ③ カギ箱や金庫のカギは館長が主体的に管理していますが、夜間勤務でない時は、遅番の副館長が代行しています。 ④ 事故防止研修の一環として「ヒヤリ・ハット事例集」を作り、毎月一回勉強会を開いて万全を期しています。 ⑤ 防災では年2回、消防署立会いのもと、避難・誘導・連絡系の訓練を一階のケアプラザと共同で行っています。ケアプラザの看護師の協力も期待できるので効果的です。 ⑥ 事故発生時の対応では、状況の正確な判断、応急措置、家族への連絡、救急車の手配、瀬谷区役所等への連絡などが明示されています。</p>
V 組織運営及び体制	<p>緊急時の組織的運営: 協定書に基づき業務の他に、合築館としての組織運営があり、消防・防災計画等々は、合同にて実施計画を策定し、実施している。特に避難訓練実技における避難誘導については、お年寄りの多いケアプラザに当館スタッフを派遣し、避難誘導訓練を行うなど、実践を意識した運営や体制を整えている。</p>	<p>① 事業計画書や事業報告書はホームページで公表している他、館内でも受付カウンターの脇に展示され、希望すれば誰でも見られる様になっています。 ② 職員の資質向上や情報共有のため、常勤・非常勤職員とも研修に参加しやすい環境が整えられています。(例えば、就業日程の変更とか、研修の勤務扱い有給化など) ③ 個人情報には施錠できる場所に保管し、廃棄はシュレッダーを利用しています。 パソコンはパスワードを設定し、離席や 退館の時にはロックしています。 ④ 全ての経理は指定管理者法人の本部が行い、館では出納業務のみ担当しています。出納伝票の原本は本部が管理 し、館ではコピーを費目別にファイルしています。 ⑤ ニーズ対応費の支出は目的に沿った適正な支出で、費用も年度予算内に治まっています。</p>
VI その他	<p>館内環境整備への取組 : ① 開館時間中は、常時クラシックBGMを館内放送し、来館者の気持ちに安らぎを持って頂けるようにしている。 ② 館内にグリーン観葉植物を随所に配置し、視覚的にも安らぎと柔らかな雰囲気演出を行っている。 ③ 夏季のグリーンカーテンとして、ゴーヤをケアプラザと協働事業にて行っている。</p> <p>各種事業団体との事業協力への取組 : ① 環境事業局の ”横浜3R夢”の推進として、インクカートリッジ回収箱を設置し、地域住民の協力・御理解を啓発している。 ② ペットボトルキャップの回収BOXを設置している。(ポリオワクチン購入事業協力)</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>地域住民及び自治会町内会との会議形式は特に持っていないが、各自治会役員とは各自治会敬老感謝会、食事会等々のイベント開催時や当館御利用の機会に情報交換・連携を行っている。また、センター委員会会長が連合町内会会長であり、必要十分な情報交換は出来ている。また、利用圏域の不特定多数の住民等へのアンケートは、100人アンケート調査(個人向け編)として実施している。地域情報の館内掲示については、掲示コーナーを設け、逐次開放している。関係機関としては、中学校、小学校、養護学校等々は、定期的に会合を持ち、情報交換を行っており、各学校情報伝達方法としては、発行紙を館内掲示している。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング及び議事録・アンケート結果などで確認しました。</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>町内会には加入していませんが、地域の連合町内会長などにセンター委員会委員をお願いし情報交換しています。地域住民100人にアンケートを行い、意見や要望の把握に努めています。 館内展示コーナーの一部を地域住民の情報交換の場として提供しています。</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>平成23年度より、地区センター委員会を年2回開催とし、よりきめ細かな情報交換と施設運営を図っています。収支決算や予算書など地域住民に配布する資料は、グラフ化、トレンド化など親しみやすいものにして、施設の管理・運営状況を公表しています。</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 checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングおよび議事録・アンケート結果資料により確認しました。</p> <p><課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者や地域住民からの要望が多い内容を先ず検討し、暫定対策、恒久対策へと進めながら、課題の抽出に努めています。(例えば、地域や町内会のお知らせ、利用者団体参加者募集などの掲示スペースを増設など)</p>	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングおよび関係資料により確認しました。</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「青少年対策と地域連携・情報交換のあり方について」を課題として、学校・地域コーディネーターを務める瀬谷中学校教諭ら関係者を招き、地域の現状や対応事例を、センター委員会委員や地域住民と意見交換しています。また、とかく問題視される来館中学生の態度や言動を注視し、地域全体の問題として取り組んでいます。</p>	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「青少年対策と地域連携・情報交換のあり方について」という課題を、いじめ、不登校、自殺など問題の多い現状にかんがみ、町内会、教育行政機関、小中高等学校、警察など地域ぐるみで検討し、解決発展に是非つなげて頂きたいと思えます。</p>

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議

①利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者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、利用者代表として利用団体9名と個人利用者9名、指定管理者の事務局長、地区センター館長・副館長をメンバーとし、年1回開催しています。最近では平成23年10月に開催し、利用者の生の声を聞いて運営面に取り入れ、運営内容を理解して貰っていることが、議事録から確認できます。	

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)> 利用者会議の議事録とヒアリングから確認しました。	
<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)>	
利用者会議で挙げられた意見や要望などから、改善すべき課題を抽出して、議事録に示されています。	

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)> 利用者会議の議事録と業務日誌ならびにヒアリングから確認しました。	
<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)> 利用者会議から抽出した課題は、館長、副館長をはじめ職員間でミーティングを行い、改善に向けた取り組みや対応を検討しています。施設のみでは解決できない課題は現在ありません。	

(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)> 利用者アンケートは、年1回、昨年は平成23年9月13日から10月13日の間で、利用団体に100部配布し実施しました。	
<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)> 利用者アンケートは、年1回実施し、アンケート内容には横浜市アンケート様式に独自の項目を追加しています。昨年は平成23年9月13日から10月13日に実施しています。アンケート内容は、利用者の住所・交通手段、利用目的・頻度、施設の整備状況、自主事業や利用者サービスに関すること、その他要望・改善案など全般にわたり意見や要望を聴取しています。	

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)> 「利用者アンケート調査票ご意見」のまとめより確認しました。	
<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)>	
利用者アンケートであげられた意見や調査結果はカラーグラフで分析し、課題抽出を分かりやすくまとめています。	

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)> 利用者アンケートのファイル、職員ミーティングを記録した業務日誌ならびにヒアリングから確認しました。	
<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)>	
利用者アンケートから抽出した課題点は、職員ミーティングで検討し、対応策を検討しています。地区センター内で解決できない問題は今のところありません。	

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	
<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)> 利用者アンケートのファイル、館内掲示の目視より確認しました。</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> <p>利用者アンケート結果は館内「食事処」横の書棚に常備し、利用者がいつでも閲覧できるよう、公表しています。</p>	

(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	
<p><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)></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>ご意見ダイヤルの利用方法は、受付カウンター、娯楽室、食事処に掲示してあり、目視で確認できます。</p>	

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>ご意見箱を受付窓口カウンターに設置し、苦情や意見を述べやすいように対応しています。</p> <p><設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>地区センターがある2階に階段を上がると、直ぐに受付カウンターがあり、苦情や意見を述べやすいようになっています。ご意見箱も常備しています。</p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>「苦情解決までの流れ」と「ご意見ダイヤルの仕組み」ならびにヒアリングから確認しました。</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> <p>苦情や申し出があった場合、苦情解決の流れについてのルールが整備されています。</p> <p>苦情や意見を直接聞いた担当者は業務日誌に記録し、苦情責任者の館長に伝え、職員で話し合い解決する仕組みができています。</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>利用者の目に付きやすい、受付窓口カウンターと「食事処」の館内に掲示をしています。</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>苦情解決の仕組みは、「受付カウンター」および「食事処」に掲示し、利用者に周知を図っています。</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)>	
苦情が寄せられた場合は、要点を業務日誌に記録しています。	

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)> 業務日誌およびヒアリングより確認しました。	
<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)>	
苦情の内容を検討し、職員会議やミーテングの中で話し合っています。地区センター内で解決出来ない問題はいまのところはありません。	

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)> 館内掲示を目視より確認しました。	
<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)>	
苦情の内容や対応策は、館内に掲示し公表しています。	

(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[施設内容、施設の利用方法)に関する情報提供としては、ホームページを開設している。又、館内には、「中屋敷地区センター利用案内」を頒布、掲示し、来館者及び近隣住民の便宜を図っている。</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>パンフレットやホームページで「中屋敷地区センター利用案内」より確認しました。</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>館外の道路側に看板を掲げ、「中屋敷地区センター館内利用」と地域の方にも分かりやすく案内しています。館内には「中屋敷地区センター利用案内」を掲示し、来館者及び地域住民に施設の案内を行っています。ホームページにも「中屋敷地区センター利用案内」を載せ、地域の方に幅広く利用していただくようにしています。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p><備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>館内の受付案内カウンターには「利用案内」を掲示し、受付カウンターには各部屋の「本日の予定」を午前、午後、夜間に区分し来館者に分かりやすく案内しています。</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 checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる
<input type="checkbox"/> 閲覧できない	<input type="checkbox"/> 閲覧できない
評価機関 記述	
<p><閲覧できない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「利用要綱」は受付窓口カウンターで申し出ればいつでも閲覧できるようになっています</p>	

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 団体受付のボード、ヒアリングにより確認しました。</p> <p><行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>① 団体利用の予約受付は2か月前の応答日としています。申し込みが複数の時は公平を期して抽選としています。その後の予約は先着順としています。②個人利用者は受付で入館者票に記入し、図書コーナー、学習室などを自由に利用しています。③利用状況ボードがあり、空状況を一覧できます。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 「人権擁護に関する研修」ファイルにより確認しました。</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>人権擁護に関する研修は、全職員を対象に実施し、新人職員に対しては入職時の法人研修の中で一括研修しています。</p>	

(5) 自主事業

①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input 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)> 事業報告書の自主事業により確認しました。	
<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)> 自主事業は世代間交流を考慮し、性別に関係なく、全ての年齢層を対象に実施しています。自主事業の延長線上に”中屋敷ソフトソーラン隊”があり、毎年体操参加者を中心に地域住民の子供からお年寄りまで幅広い年齢層で結成され、『瀬谷区フェスティバル』や館内イベント等で活動しています。	

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)>	
本年6月に開催した指定管理者法人の総会議事録や資料があり、計画どおり事業を実施している事が確認できます。	

(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><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)> 「図書購入希望ノート」とヒアリングより確認しました。</p> <p><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)> 利用者から「図書購入希望ノート」に記帳してもらったり、有名書店の人気ベストテンなどを参考にして年間約300冊新規購入しています。図書貸出しは、受付窓口で登録後、借りたい本と一緒に図書カードを提出し、図書カード1枚につき2冊、2週間を期限として貸し出しています。</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>施設全体及び各事業に関する広報として、①ホームページを開設 ②中屋敷地区センターからのお知らせ回覧 ③瀬谷区広報紙への掲載 ④ 瀬谷青少年育成ネットワーク広報紙(せやっこ) ⑤地域情報紙(随時)等々に原稿及び情報提供を積極的に実施してる。特に中屋敷地区センターのお知らせ回覧は、地元各自治会・連合自治会を窓口として御理解頂き、配布及び掲示をお願いしている地元密着型広報となっている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>パンフレットやチラシにより確認しました。</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>「中屋敷地区センターからのお知らせ」は2か月毎に発行しています。2か月分の行事案内と新着図書の案内などを情報提供しています。チラシは館内外の掲示板に掲示したり 町内会へ回覧しています。イベント情報は、関係各所へ配布したり、瀬谷区広報紙にも掲載しています。</p>

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>「地区センターは、サービス業、スタッフはサービスの提供者」との熱い思いを込めて、スタッフ全員に赤色のユニフォームの着用と顔写真入り名札を義務付けており、名札の内側には、中屋敷地区センター基本方針及び運営規範、接遇規範を記載したカードを携帯させている。特に混雑時間帯については、館長、副館長も受付に立ち、待ち時間や待機者に気を配り、スタッフ及び来館者への目配り、気配りに力を注いでいる。又、館長、副館長は、先輩OBのグループ利用の際は、第三者的視点を踏まえての御意見、御感想を聴き、日々点検に努めている。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者が気持ちよく利用できるように、職員の接客マナーについて接遇訓練を行っています。受付窓口職員の言葉づかいや対応、受付窓口での待ち時間などには十分に配慮しています。</p>

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>利用者サービス「部屋別・時間帯別利用実績」は、月別や年間、更に年度別推移資料としてまとめている。又、アンケート、意見・苦情を踏まえて、自主事業企画の時間、曜日、事業内容に反映させるようにしている。現状分析としては、館全体では、年間を通じて和室、料理室の稼働率が低く、時間帯別でも午後及び夜間利用促進が課題である。一方、アンケート資料に見られるように、夜間事業希望は、平成23年度では25%程度であり、夜間料理教室事業は当地区センターの立地を考慮すると企画が難しい事となっている。但し、体育室利用は、大変稼働率も良く、抽選利用となるケースも多いことから一部の種目(ヨガ等)を和室に利用拡大している。今後も各部屋の利用目的を踏まえつつ、利用拡大対応を総合的視点で検討していく。</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>地区センター利用状況を月別、部屋別、時間帯別、利用層別に集計・分析しています。稼働率の低い部屋や時間帯の稼働を高めるため、いかなる対策が必要か、常に総合的な視野に立ち研究しています。</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)>

<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)>

部屋別利用状況は、年間を通じて、料理室10.5%、和室(梅) 15.9%、同(桜) 19.3%と稼働率が低いです。各部屋の利用目的を逸脱しない範囲で、利用者と相談したり、他の施設を見学したりして、稼働率を上げる検討が望まれます。

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)> 当地区センターは建物の二階に位置し、一階をケアプラザが利用する複合施設ですが、施設・設備の維持管理は協定書どおり行われています。 日常保守管理及び定期点検は協定書に基づき、外部業者と保守委託契約を結び、適切に実施しています。定期点検は建物保守管理、設備保守管理、清掃業務、保安警備、外構・植栽業務、調整池管理などを行っています。	

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)> 身近な日常清掃は職員が行い、ワックス掛けなどの定期的な清掃は外部業者に委託し、利用者が快適に利用できるように衛生面で配慮しています。 毎日、職員が各部屋の清掃を行っており、清潔が保たれています。	

(2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p><(備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。)(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。)(200字以内)></p> <p>指定管理者所有の備品は、品目区分毎に整理し、適切に管理しています。(備品管理簿一覧により確認)。</p>	

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p><揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。)(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。)(200字以内)></p> <p>地区センター(市所有)の和室の掛軸、花瓶、釜、テーブル等の備品は、帳簿に記帳され適切に管理されています。</p>	

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

※施設の利用状況により確認できない備品を除き、現物を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。)(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。)(200字以内)></p>	

(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	
<p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>職員はゴミの分別を所定のとおり行い、ゴミ容器からの汚臭、汚液が漏れないように、衛生管理を適切に行っています。</p>	

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	
<p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>職員はゴミ類を横浜市の分別ルールに沿って分別し、副館長が分別責任者となって周知徹底しています。壊れた卓球ラケットはラバーと木の部分を分け、バドミントンラケットはガットとラケット枠に分別するなど徹底した分別を行っています。</p>	

(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・設備点検:始業前点検として、館長、副館長が館内外の主要施設・設備点検を実施している。開館後は、適宜巡回点検とし、利用者の安心・安全を含めて利用者への配慮に万全を期し、快適に過ごせるよう最善の努力を重ねている。 清掃作業:開館前の早朝、スタッフによる清掃作業(8:00~11:00)があり、利用者目線の清潔、整備、清掃を毎日実施、実践している。清掃実施項目は、利用者の行動、動向を配慮しながら、適宜、トイレから水飲み場、体育室や各部屋を含めて館内外の30ヶ所程の清掃、点検にて清潔を保ち、その結果を報告書にて館長、副館長に報告され、問題があれば直ちに対策・処置を行っている。</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>清掃点検の「作業日誌」と業務日誌ならびに目視より確認しました。</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>施設内外の点検は、館長が主に行い、職員は施設内の清掃を実施して、業務日誌表に記録しています。夜番担当者は適宜、巡回点検を行い、利用者の安心、安全面に配慮しています。</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><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>当地区センターの建物が開設後約13年となっておりますが、日頃より施設・設備の保全・管理に努め、利用者が安心して利用できるように万全を期しています。</p> <p>外庭の樹木はきれいに手入れされています。さらに雑草の手入れを行うことにより、より一層居心地のよい環境になると思います。</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 checked="" type="checkbox"/> 作成している
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>指定管理者本部が作成した「緊急対応・連絡マニュアル」が整備されています。緊急時対応の責任者、指揮・連絡系統が明確になっています。緊急時対応マニュアルに基づき、避難・誘導、閉館措置などの訓練を行っています。</p>	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	<input 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"/> 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 type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p><警備の内容についてチェック又は記述して下さい。></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)</p> <p><協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>機械警備が採用され、館内外の防犯カメラによるモニタリングが実施されています。更に、館長は一日数回、定期的に館内外を巡回・巡視しています。</p>	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングならびに現場の目視により確認しました。</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>金庫自体のカギおよび金庫収納の戸棚のカギは担当副館長が管理し、朝晩開け閉めしています。 その他のカギは事務室内の鍵箱に保管され、鍵箱のカギは館長が主体的に管理していますが、夜間勤務でない時は担当副館長が管理を代行しています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p><定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>機械警備が行われていますが、館長は一日3～4回定期的に館内外の防犯巡回をしています。また、不使用の部屋等の消灯、施錠や異常の有無等もあわせて点検しています。</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)>	
事故防止のチェックリストは特に用意されていませんが、事故防止マニュアルがあり、内容を随時チェックしています。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※事故防止策について全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。スタッフミーティングの中で、事故防止策をテーマとして職員同士で勉強会等を行っている例も該当する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 新人研修・接遇研修・個人情報保護研修・AED講習・人権研修(全職員)・人権啓発指導者研修(館長)などを行っています。	
<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)>	
事故防止研修の一環として「ヒヤリ・ハット事例集」を作成し、月一回勉強会を開いて館長と共に話し合い、事故防止に万全を期しています。	

(4) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input type="checkbox"/> 設置している <input checked="" 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)> AEDの機能と操作方法の研修(全職員を対象)として行っています。</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>	

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)> ヒアリングならびに現場の目視により確認しました。</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)> 事故発生時の連絡先や連絡網が事務室内に掲示されています。事故発生時の対応としては、事故状況を的確に判断し、応急措置を講じた上、家族への連絡や救急車の手配、病院への同行、瀬谷区役所などへの連絡等が明示されています。</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)> (防災計画に位置づけがなく、評価対象外です。)	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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)> 年2回消防署立会いの上、建物2階の地区センターから避難場所の地上駐車場まで避難訓練しています。避難訓練は一階のケアプラザと共同で行っています。ケアプラザの看護師の協力も得られ効果的です。消火器の点検、退館時の火気の確認を励行しています。	

(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)>
<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>出勤簿で確認しましたが、館長1名、副館長2名、スタッフ14名 計17名の交代勤務で、朝9時から 夜9時まで、協定書どおり開館しています。</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>瀬谷区ホームページや指定管理者法人のホームページならびに館内受付カウンターで公表しています。</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> <p>指定管理者法人のホームページで公表している他、中屋敷地区センターの受付カウンター横の棚にファイルされた文書が置かれ、希望すれば誰でも閲覧できるようになっています。</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)>	
指定管理者法人の本部で、各職員を対象に、業務に応じた年間研修計画が作成されています。	

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)>	
人権研修(全職員)・個人情報保護・AED救急救命・接遇の各研修(主に新人を対象)を行っています。	
<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)>	
各職員は業務内容に応じた研修計画に従い、研修に参加しています。	

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>年間事業計画策定にあたって、事務局を中心に研修計画を策定し、研修受講については、個々人の勤務時間帯及び日程調整を館として実施する。研修に際し、研修日時、研修内容、研修費用、勤務時間の取り扱い等々を明示し、場合によっては、複数回からの選択を可能として受講環境を整えている。</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>ヒアリングおよび研修関係資料により確認しました。</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>研修を希望する職員の勤務時間帯や就業日程を調整し、なるべく多くの職員が参加できるようにしています。研修時間中は勤務扱いで有給とし、交通費も実費を支給しています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input type="checkbox"/> 情報共有している <input checked="" 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>スタッフ会議議事録、供覧簿および職員、スタッフからのヒアリングにより確認しました。</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>事務局主催の新任スタッフ接遇研修や人権研修の資料を月例のスタッフ会議の議題とするとともに、欠席スタッフのために供覧も行っている。しかしながら、交代勤務なので、一同に会する機会が少ない状況であり、多くの研修結果について全職員に徹底するのが難しい状況です。</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)>	
窓口での対応手順を記したマニュアルが作成されており、職員が活用しています。 マニュアルに基づき、毎年4月初めに、館独自の研修として、新入社員を中心に館長、副館長を講師とする「接客」の研修を行っています。	

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)>
勤務体制から頻繁に全体会議を開催するのは難しい状況であるが、日常業務中の出来事は業務日誌を活用しながら日々の情報共有を館長・副館長が中心となって計っている。また、毎月の定期スタッフ会議では、日常問題から外部情報迄の幅広い情報交換に努め、特に接客、接客に関する研修内容については討議し、より良き対応を目指して。	ヒアリングならびに研修資料により確認しました。 <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)>
	制約の多い勤務体制の中でありながらも、職員の資質向上のため研修参加を重視しています。 毎月の休館日・第2月曜日 を利用して全員参加の「スタッフ会議」を催し、幅広い情報交換と 接客・接客の研究にあたっています。

(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)>	
個人情報保護に関する適切なマニュアルが整備されています。	

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)>	
館長が個人情報の管理責任者を務め、全職員に周知しています。 日常業務の中で接する「利用申込書」や「団体登録申請書」の中にある個人情報の取り扱いについて、館長はミーティングなどの機会に何度も職員に注意をうながし、守秘義務を徹底させています。	

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)>	
指定管理者法人の本部では、全施設の職員を集めて、年1回、個人情報取り扱いの研修を実施し、出席者ごとに名簿が作られています。	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている
<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない	<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<p><一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>前項の研修終了後、全職員が個人情報の取り扱いについて「誓約書」に署名して提出しています。誓約書は館長が責任者となって厳格に保管されています。</p>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

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

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している
<input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p><適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>個人情報入りの文書を収集する時は、その使用目的を明確に説明すると共に、明示された目的以外に使用していないことが、ヒアリングのなかで確認できました。</p>	

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

※個人情報を適正に管理するため、離席時のコンピュータのロック、コンピュータや個人情報の含まれた書類等の施錠保管、書類廃棄の際のシュレッター利用、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)> ヒアリングおよび現場の目視により確認しました。	
<一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報を含む文書は、施錠できるロッカーに保管し、廃棄処分するときはシュレッターを利用しています。パソコンはパスワードを設定して管理し、離席したり 退館するときはロックして保護しています。	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
出納帳では利用料金や、自主事業の実費収入が明確に記帳されています。	

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	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング及び収入伝票・支出伺い・決算資料等により確認しました。</p> <p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>全ての経理は指定管理者の本部が行い、地区センターではセンターに関わる出納業務のみ担当しています。その意味で経理責任者と出納係との役割分担はできています。</p>	

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	
<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)> 全ての経理資料は指定管理者本部が保管しているが、館内にファイルされているコピーにより確認しました。</p> <p><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)></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	
<p><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)></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>伝票の原本は指定管理者本部で全て管理していますが、そのコピーは出納担当の副館長が費目別にファイルしています。評価員が任意に選んだ伝票内容の整合性も確認できました。</p>	

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 checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング及び金庫等の現場目視により確認しました。</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

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 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"/> 目的に沿わない支出がある
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
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)> ヒアリングおよびニーズ対応費執行管理簿、収支決算書等により確認しました。</p> <p><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)></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>ニーズ対応費の支出はすべて目的どおりの適切な支出となっています。金額的にも年度予算内に納まっています。</p>	

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>電力費の節減：平成23年度は、特に横浜市の要請に基づき節電行動計画書を作成し、目標を20%節電とし、照明、空調、事務機器等々の全てに渡り見直し及び節電を実施した。公共施設である関係上、来館者、利用者の理解が前提であったが、空調温度28度設定、扇風機の設置、照明機器の間引き、LED照明への一部変更等々努力の結果、目標を達成出来た。平成24年度も、昨年同様に厳しい電力事情を考慮し、節電を継続している。一方、電力料金の値上げ対策として、PPS契約を採用し、年間電力費用を1.5%節減する。</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>ヒアリングおよび事業報告書資料により確認しました。</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>東日本大震災や津波による原子力発電の破壊、輸入燃料の値上がり等で電力事情が一段と悪化したのに伴い、館では来館者の理解を得て節電に努めました。平成23年度の年間電力使用量では、前年比15%の節減を達成しました。これは大変素晴らしい結果です。</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>①横浜市 子育て家庭応援サイト『ハマハグ』 事業協力 : 子育て家庭向けサービスを持ちよる『共創』の視点や人々を温かく迎え入れる開放的な『ハマッ子気質』の盛り上げという視点を共有し、地域社会全体であたたかく見守る事業の主旨は、地区センター機能に合致しており積極的な協力をすべく協賛登録をし、プレイルーム等々を開放している。②横浜市資源循環局が推奨する『インクカートリッジ里帰りプロジェクト』を受けて回収箱の設置をしている。全市あげての3Rの推進やCo2排出削減に向けた取り組みであり、積極的に事業協力をしている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングおよび現場目視により確認しました。</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>「ゴミ戦争」という言葉があるように、今や環境整備問題は極めて重大かつ緊急を要する課題となっています。横浜市でもゴミ処理量と費用の増大に苦慮しています。インクカートリッジ回収は小さな活動ですが、大きな希望です。事業協力に期待されます。</p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p><評価で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>