

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市瀬谷センター 地区センター・老人福祉センター合築施設 評価シート

評価機関名：公益社団法人 けいしん神奈川

平成25年10月

目次

評価結果の総括	2
I. 地域及び地域住民との連携	4
(1) 地域及び地域住民との情報交換	4
(2) センター委員会等	5
(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	6
II. 利用者サービスの向上	7
(1) 利用者会議	7
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	8
(3) 意見・苦情の受付・対応	10
(4) 公正かつ公平な施設利用	13
(5) 自主事業	15
(6) 図書の出し入れ、購入及び管理	16
(7) 健康の増進、各種相談	16
(8) 広報・PR活動	17
(9) 職員の接遇	18
(10) 利用者サービスに関する分析・対応	18
(11) 利用者サービスの向上全般(その他)	19
III. 施設・設備の維持管理	20
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	20
(2) 備品管理業務	21
(3) 施設衛生管理業務	22
(4) 利用者視点での維持管理	23
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	23
IV. 緊急時対応	24
(1) 緊急時対応の仕組み整備	24
(2) 防犯業務	24
(3) 事故防止業務	26
(4) 事故対応業務	27
(5) 防災業務	28
(6) 緊急時対応全般(その他)	28
V. 組織運営及び体制	29
(1) 業務の体制	29
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	30
(3) 個人情報保護・守秘義務	33
(4) 経理業務	35
(5) 組織運営及び体制全般(その他)	38
VI. その他	39

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>瀬谷センターは瀬谷区の中心的位置にあり、また交通の便も良く、平成24年度の利用者数は約21万人と多く稼働率も約62パーセントと高い。瀬谷区主催の「瀬谷区新年祝賀会」や瀬谷区内の文化的行事の「瀬谷区美術展」「瀬谷区大華展・大茶会」「瀬谷区カルタ大会」等、地域の方々の親睦、交流を深めることや地域の貴重な文化を広めていくことなど、区内の大きな行事を執り行う施設としての大きな、役目を担っている。</p> <p>瀬谷第二地区連合自治会主催のイベントに職員が出向き、地域の情報の収集やコミュニケーションを図っている。又、近隣町内会の作成した絵画等の作品を瀬谷センターの掲示コーナーで掲示し、広く地域の方々に鑑賞してもらっている。</p> <p>瀬谷区宮沢地区の宮沢ふれあい樹林の保全活動を進めている「宮沢森の愛護会」の広報誌を掲示し広報活動に協力している。</p>	<p>日ごろから地域の方々との親睦、交流に努めています。その努力は、地域のイベントに職員が出向いて、地域ニーズ収集やコミュニケーションの促進を図るように努めていることから伺い知ることができる。</p> <p>毎年、神奈川県衛生看護専門学校から老人福祉センターに看護実習生を1週間受け入れ実習を行っているなど、様々な連携を定例化させていることも評価できる点である。</p>
II ・利用者サービスの向上	<p>利用者ニーズを把握することが、利用者サービスの向上へとつながるものと考え。利用者ニーズの把握として、地域関係団体と利用者代表で構成されるセンター委員会の活用、利用者アンケートの実施、提案箱の設置、施設利用団体及び個人利用者代表で構成される利用者会議の活用等、幅広く意見を集約し利用者ニーズの把握に努めている。</p> <p>利用者ニーズの運営への反映については、利用者サービスを念頭に置き、柔軟な発想で迅速な対応に努めている。ニーズに対応できない場合も理由と代替案を示して説明責任を果たしている。利用者満足度、利用者サービス向上を基本姿勢とし、「また来館したい瀬谷センター」という利用者が増えていくよう職員一同連携して取り組んでいる。</p>	<p>多様な手段で利用者ニーズを把握することに努めている。具体的には、定型化しているセンター委員会、利用者アンケート調査、提案箱の設置、施設利用団体及び個人利用者代表で構成される利用者会議などだけでなく、地域イベントへの職員参加などであり、特に職員の地道な努力は評価できる。</p> <p>当施設が行っている、「ウェルカムフラワー」、「利用者ひとりひとりへの声かけ」などの、いわばおもてなしサービスや接遇は、当施設のサービス向上努力のひとつの特徴になっている。</p> <p>スタッフさんのアイデアだという、鉄製のドアに挟まれないような工夫などは、スタッフ全員で「利用者にやさしい」施設づくりに努力している証といえる。</p> <p>ロビーコンサートを地区センターと和楽荘の共催で各月ぐらいの間隔での開催は、当施設の特徴を生かした提供サービスといえる。なお、クリスマスコンサートは体育館を使用し、大規模に開催している。</p>
III ・施設・設備の維持管理	<p>瀬谷センターは開館33年を過ぎ、老朽化が進んでおり、これまでに屋根、壁、床、機械設備等の更新が行われてきている。今後は、建物・設備についての損傷や老朽化の状況把握に十分注意を払い、劣化や不具合の早期発見と迅速な対応を心掛け、公共施設としての維持管理に努める。又横浜市の「公共施設の長寿命化基本方針」に基づく公共施設の現状把握のための基礎データ調査や定期点検の強化の取り組みに協力し、保全に努める。館内数ヶ所で雨漏りが確認され、市の保全公社と修繕の話し合いを進めているところである。また、今年度公共建築物劣化調査及び12条点検を実施しており、建築、設備の指摘事項について区や協会と連携し改善していく。</p>	<p>一昨年に外壁のタイル浮きチェックを実施し、軒下部分のタイルを剥がし補修するなど、開館33年を過ぎた施設の老朽化に対応した維持管理に努めている。</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>基本的に、区民施設協会・せやの緊急対応マニュアル(地震、台風、集中豪雨、大雪編)の具体的な緊急対応に基づいて、利用者に安全で安心して利用できる施設として万全を期している。また、事故対応マニュアルと緊急連絡網を整備し、事故対応の責任者指揮連絡系統、事故連絡票等による報告方法等の明確化を図っている。常勤職員及びスタッフは救命救急講習やAED研修を必須とし、消防署の協力を得て、消防、防災訓練を実施している。事故防止の緊急対応について、ヒヤリハットの事例集を作成し、スタッフ会議等で確認し安全対策に取り組んでいる。</p>	<p>当センターは地域の緊急時の特別避難場所になっているが、避難場所として耐えられるかどうかも含めて、常に危機意識を持って管理にあたっている。 副館長、スタッフは近くに住んでいることから、緊急時の迅速な人的対応は可能である。</p>
V 組織運営及び体制	<p>組織体制として、常勤職員が5名、非常勤職員のコミュニティスタッフが26名の合計31名を配置している。 全ての時間に常勤職員1名以上、スタッフは日中時間帯(9:00～17:00)に地区センター担当スタッフ3名、老人福祉センター担当スタッフ2名を、夜間帯(17:00～21:00)に地区センター担当スタッフ3名を配置している。全ての時間に常勤職員の責任者を含め6名又は4名で勤務し、管理運営に責任を持ってあたっている。</p>	<p>以前と比べると人員が減ってきているために各スタッフの業務負担は重くなってきているが、お互い補い合うなどして効率的な管理運営に努力している。</p>
VI その他	<p><館内環境整備> ・館内に観葉植物等を配置するとともに、夏は2階ロビー外側にCO2削減・夏の節電対策としてグリーンカーテン(オーシャンブルー朝顔)に取り組んでいる。 <社会貢献・奉仕活動> ・世界の子ども達へワクチンをと「エコキャップ」の収集ボックスを設置し、利用者に協力を呼び掛けている。 ・地域の小学校とタイアップし「ベルマーク」収集箱を設置し、利用者に協力を呼び掛けている。 ・インクのリサイクル活動に参加し「リサイクルボックス」を設置し利用者に呼び掛けている。 ・犯罪から子どもたちを守る「子ども110番の家」の受け入れ施設として防犯活動に協力している。 ・体の不自由な方の為の車椅子2台を1階に常備して、いつでも貸し出しできるようにしている。</p>	<p>当施設は年間で20万人を超える、利用者が非常に多い施設である。その理由には利用者が寄りやすいという立地条件によるということもあるが、日常的に地域連携や交流に努め、乳幼児から高齢者までいろいろな自主事業に利用者の声を聞きながら取り組み、利用者サービスに取り組んでいることによるものだと言ってもいい。 今年7月の図書の貸し出し冊数は3,185冊で全地区センターで1位だが、その数字は新刊コーナーの設置、図書リクエストノートの設置、リクエストが書ける“返却のしおり”の作成、施設めぐりスタンプラリーの夏期実施などの努力によるものといえる。 社会貢献・奉仕活動も活発であり、3年前からはじめた「エコキャップ」収集ボックスの設置(平成25年6月25日現在、303.5キロ、123,240個、ワクチン151人分が集まった。そのことは掲示板に表示)や「子ども110番の家」として防犯活動にも協力している。</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？

※センター委員会等以外で、地域住民や自治会町内会と情報交換を行う機会を設けているかを確認する。
また、区内のどのような関係機関・施設と連携し、どの程度の頻度で、どのような情報交換を行い、施設の運営改善に結び付けているのかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>瀬谷第二地区の主催のイベント(美術作品展等)に職員が参加し、地域の方々の話を聞いて情報交換し、地域住民の情報把握をしている。</p> <p>近隣の町内会の文化活動で作成した作品を年数回、センターの掲示コーナーで掲示し、利用者、地域の方々に鑑賞していただいている。</p> <p>センターまつりで、地域住民の方々に、盆栽や季節の野菜の販売をお願いし、センターまつりのご協力をいただいている。</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>ヒアリングと業務日誌 パンフレットなどの資料、そして現場確認</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>職員が自治会のイベントに出向き、地域の情報収集に努めている。地域・利用者のニーズに合わせて自主事業の多様性を確保している。「わんぱく事業」への子どもの参加、ナイトパソコン、夜のクッキング等、独自の試みを行っている。</p>

②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？

※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)> ヒアリングによる確認、現場確認、資料</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>具体的には、図書の返却状況の促進、建物の耐震性など、広範囲な課題が抽出されている。</p>	

③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？

※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)> ヒアリングによる確認、センターだよりなどの資料の確認</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>センター委員会で抽出された意見については、職員ミーティング等で対応策を検討し改善に向けた取り組みを実施している。施設のみでは解決できない課題については市・区等の関係機関に適切につないでいる。</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>地味ではあるが、地域イベントへの職員の参加は、地域の現実を知ること、生の声(ニーズ)を知ること、そして人間的な交流を図るなどの点で非常に有意義な活動である。</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>連携の幅を広げることも考えられてはどうだろうか。地域の事業者さんや企業との連携も検討してもいいであろう。企業などが持っている知識や知恵を地域の人々に提供する、たとえば最近行われている「まちゼミ」など。また企業も市民の声を商品づくりなどに活かしたいと考えているので連携の可能性は高いといえる。</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 checked="" type="checkbox"/> 開催している
<input type="checkbox"/> 開催していない	<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>利用者会議の議事録により確認しているが、利用者会議には各種サークル・団体等の利用者代表およびセンター委員会の会長など毎回平均して30名程度が出席している。利用者に対するサービスの充実という観点から、会議にはできるだけ広範囲に利用者の参加を求め、幅広く意見交換を行っていることは評価できる。</p>	

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 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)></p> <p>掲示物などの現場確認、センターだよりなどの資料、ヒアリングによる確認</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>体育館の冷房問題、体育館の照明が暗いこと、スタッフの不適切な言葉づかい等、耳の痛い意見も積極的に課題として抽出されている。</p>	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料、ヒアリングによる確認 <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)> 体育館の冷房問題については、施設のみで解決できない課題なので、利用者の声として市・区等関係機関に適切につないでいる。体育館の照明が暗いことについては、昨年末に水銀灯から省エネタイプのセラミックメタルハイライドランプへ交換し照度が上がるとともに40%の節電につながっている。スタッフの不適切な言葉づかいへの対応は、「ご利用者の皆様へ」の館長名の掲示および職員への指導を徹底している。	

(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 checked="" 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)> アンケートは、24年度については11月26日～12月16日に実施。規模は、365通配布して267通を回収した。アンケート項目は、サービス内容の満足度、職員の接客態度、電話対応、その他。 <実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> アンケートの回収率は73%と高く、项目的には、サービス内容の満足度96%、職員接客・電話対応の満足度98%と23年度と比較してそれぞれ8ポイント、3ポイント上回っており、改善していることがわかる。また、アンケート以外の方法として、「ご意見箱」の設置により利用者の意見を収集している。	

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	
<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)> アンケート結果などの資料、ヒアリングによる確認</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)> アンケートでも、体育館の空調問題及び照明の照度の問題が抽出されている。また、サービス内容の満足度、職員接客・電話対応等のポイントはかなり高評価であったが、アンケートの結果を受けてミーティング等により更なる改善を目指している。</p>	

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	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、掲示物(ご利用者の皆様へ)等の資料の確認、ヒアリングによる確認</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)> 体育館の冷房問題については、施設のみで解決できない課題なので、利用者の声として市・区等関係機関に適切につないでいる。体育館の照度については、昨年末に水銀灯から省エネタイプのセラミックメタルハイライドランプへ取替え照度が上がるとともに40%の節電にもつながっている。スタッフの不適切な言葉づかいへの対応は、「ご利用者の皆様へ」の館長名の掲示および職員への指導を徹底している。</p>	

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 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"/> 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)> 現場確認、掲示物(ご利用者の皆様へ)の確認、ヒアリングによる確認</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>利用者の目にとりやすい玄関の壁側の館内掲示「平成24年度利用者アンケート結果」や「センターだより」等により通知公表している。</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 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"/> 情報提供しているが、一部不備がある
<input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input type="checkbox"/> 情報提供していない
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については、玄関の壁にポスターを掲示し目視により確認できるようにしている。また、指定管理者名および期間についても同様に情報提供がなされている。ご意見ダイヤルはご意見箱と併用している。</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)> 窓口にご意見箱を設置している。箱と並べて「市民からの提案」記入用紙(市様式)とそれを封入する瀬谷区役所宛での封筒も置いている。</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>目視により確認できるように館入口のもっとも目につきやすい場所にご意見箱を設置している。</p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

※利用者から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)> ヒアリングによる確認、利用報告書等の資料による確認</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)> ご意見箱、利用者からの利用報告書(下段に気づいた点を記入する欄がある)、利用者から直接聞き取りなどにより苦情を把握している。対応手順は、トイレ洗剤の例を挙げると、①現場確認(専門業者に診てもらい)→②業者→③メーカー→④センター→⑤利用者に回答といったフローが定められている。苦情解決の責任者は館長と明確化されている。</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)> 利用者に対しては、館内掲示による苦情解決の仕組みを周知。職員に対しては、不審物発見連絡マニュアル、連絡体制マニュアルにより周知。また、協会や瀬谷区に対しては、苦情トラブル連絡票により連絡。</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)> 苦情解決の仕組みの周知に関しては、利用者に対する周知のみならず、職員に対しては、不審物発見連絡マニュアル、連絡体制マニュアルにより周知を徹底し、また、協会や瀬谷区に対しては、苦情トラブル連絡票により連絡するという仕組みができています。ご意見箱等による意見については、まず館長に伝えられ、更に館長より担当職員に対応を指示する。</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	
<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)>	
事故・苦情対応関係ファイルに綴られている業務点検報告書の中の「苦情対応報告」様式に記録される。業務点検報告書は記録に残すとともに瀬谷区に提出する書類であることから、内容は開示される。	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 日報、業務点検報告書などの資料、ヒアリングによる確認	
<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)>	
苦情対応については、ミーティング等で対応策を検討し、改善に向けた取り組みを実施している。また、施設のみで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。	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館内入口に掲示などの現場確認、利用者会議議事録、業務点検報告書等の資料、ヒアリングによる確認	
<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)>	
苦情の内容および対応策の公表については、利用者の目にとまりやすい館内入口への掲示、利用者会議議事録、業務点検報告書等で確認できる。また、当該利用者のプライバシーを侵害しないように特段の配慮をしている。	

(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>1階受付では、「本日の部屋別利用案内」「部屋の抽選申込手順・日程・注意事項」「年間スケジュール」「体育館個人利用の決まり」「館内案内図」の他に各種お知らせを掲示するとともに、受付のスタッフも困っている利用者に積極的に声かけをし、利用者が不便を感じないように配慮している。玄関入り口には「利用案内」「開館時間、休館日」「利用にあたってのお願い」「平成24年度利用者アンケート結果」等の大事な掲示物を全ての利用者が出入りする玄関、受付に集中して掲示し、利用者へ広報している。その他にも、2、3階の掲示コーナーや外用掲示板も活用し、センターの利用者や道路を通行する地域の方々にも広報をしている。</p> <p>センターまつりの案内を瀬谷区町内会自治会連絡会にポスター配布のお願いを依頼し、瀬谷区内全域の方々へセンターまつりの周知及び情報を発信している。</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>館内掲示などの現場確認、資料、ヒアリングによる確認</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>①本日の部屋別利用案内②部屋の抽選申し込み手順・日程・注意事項③年間スケジュール④体育館個人利用の決まり⑤館内案内図⑥瀬谷センター利用案内⑦老人福祉センターのご案内⑧部屋利用予約のご案内等、もれなく掲示等で告知している。</p> <p>また町内会自治会連絡会にセンターまつりポスター配布依頼など広くPR・広報活動をしている。</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>「瀬谷センター利用案内」「老人福祉センターのご案内」「部屋利用予約のご案内」を窓口の目につきやすいところに、相当部数備え置いている。</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>利用者が要望すれば、すぐに閲覧できるようになっている。</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)></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>毎月、第1水曜日に、利用者立会いのもと公開抽選を実施している。申込用紙に第3希望まで記入することができる。申込者本人が出席できない場合は代理抽選が可能などの工夫がされている。毎回、200件以上の申し込みがある。</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)></p> <p>職員研修年間計画などの資料、ヒアリングによる確認</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>「職員研修年間計画」の中に、人権擁護啓発の研修がある。人権関係研修には2種類あり、「区役所主催の研修」は館長・副館長等が参加、「施設協会主催の研修」は全職員が参加する。「施設協会主催の研修」は瀬谷センターを会場にして3回に分けて実施している。すべての職員を対象に行っている点は評価できる。</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)> 資料とヒアリングによる確認 <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)> 「わんぱく事業」「地区センター事業」「老人福祉センター事業」など年齢・性別に偏らず、世代を網羅した幅広い自主事業を提供している。例を挙げれば、文化系としては、文学講座、文字アート、初めての生け花、フランス刺繍、パソコン講座、手ぬぐい2枚で乳児の甚平、ロビーコンサート、体操系としては、専門講師・インストラクターによるストレッチ、ウオーキングエアロ、シェイプボクシング、青竹体操など。	

②事業計画書等のおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
概ね計画書のおり事業を実施している。健康体操は参加人数がオーバー、アロマセラピーは人数が集まらないなど集客にバラツキがあるが、中止に至ったものはない。	

(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)> リクエストノート、スタンプラリーなどの資料確認、ヒアリングによる確認</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)></p> <p>図書コーナーに「リクエストノート」を備えており、利用者から新規購入の希望をとっている。また、「返却しおり」の下段にリクエストを記入できる欄を設けている。スタンプラリーのカードに読書スタンプを押す欄があり5冊読んだら鉛筆1本、10冊読んだら景品がもらえることになっている。</p>	

(7) 健康の増進、各種相談

① 健康の増進、生きがいがづくりにつながる取組(趣味の教室等)を、ニーズと施策を踏まえて行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><どのようなニーズ・施策を踏まえて、何の取組を行っているのかを記述して下さい。(400字以内)></p> <p>健康増進、生きがいがづくり等多種多様なニーズを利用者の声や、利用者アンケート等で把握し、幅広い事業を実施している。</p> <p>例えば、老人福祉センター和楽荘の独自の事業として「健康体操」「ヨガ」「和踊り教室」「古典落語教室」「クラフトテープで作るクリスマスとお正月飾り」「羊毛フェルトで作るショール」「お振袖のタペストリー」や地区センターと連携して行う「瀬谷センターまつり」「ロビーコンサート」など様々なジャンルの事業を実施し、利用者に変大好評である。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、老人福祉センターのこあんなない、事業計画書、事業報告書などの資料、ヒアリングによる確認</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>健康維持、生きがいがづくりにつながる多様な取組みを行っている。特に、毎日3階大広間で行っているカラオケは午前20人・午後30人の参加者があり盛況である。</p> <p>杖をついてくる来客がいるので部屋の中用の杖を用意するなどきめ細かい対応をしている。</p>

②生活相談や健康相談など各種相談に取り組んでいるか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>健康相談の事業を実施している。老人福祉センター和楽荘で高齢者の健康相談を地域の保健師さんにボランティアで引き受けていただき、年に2回取り組んでいる。評判がよく毎回20名以上の健康相談があり時間内に終わらないくらい盛況である。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料、ヒアリングにより確認</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>健康相談は、一時中断していたが、近隣の看護師さんが年に2回来てもらえるように工夫し、昨年より再開した。1回に20人以上の相談を受けている。</p>

(8) 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>センター事業や催しものの案内などを載せた「センターだより」を発行している。今年度から毎月発行しより密な情報を発信している。また、区、市の広報誌に施設からのお知らせを掲載している。ホームページを作成し、施設案内、利用案内、イベント案内、図書案内、サークル案内、団体予約状況、区内施設一覧の情報を発信している。</p> <p>夏休み子ども向けスタンプラリーを実施し、暑い日には公共施設でCOOL・SHAREをタイトルに、読書の勧めや区民施設協会・せやの施設巡りを行い、子ども向けイベント案内や施設案内など積極的に広報に努めている。</p> <p>瀬谷区役所発行の子ども向け広報紙「せやっこだより」に、2ヶ月に1回瀬谷センターのワンパク事業案内を掲載し、瀬谷区内の小学校に配布し広く広報している。</p> <p>センター主催のイベント等のポスターを利用者の目にする館内外の掲示板に掲示し、わかりやすい情報の発信をしている。</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>広報紙、自主事業のチラシなどの資料、ヒアリングによる確認</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>多様な媒体、手段を使っている。センター独自の広報紙として「瀬谷センターだより」を毎月発行している。また、ホームページで施設案内等センターの情報を発信している。更に、瀬谷区の「イベント情報」に当センター情報を掲載している。</p> <p>瀬谷区役所発行のこども向けの「せやっこだより」にも当センターのこども向けイベント情報を載せてもらっている。町内会掲示板、公共施設へのパンフレットやチラシの設置もしている。</p>

(9) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>職員の接遇については、区民施設協会・せやの年間研修計画に基づいて外部講師を招いて接遇研修を実施している。</p> <p><職員の接遇について></p> <ul style="list-style-type: none"> ・全スタッフ「笑顔で目を見て挨拶」「共感の姿勢で対応」を心掛けている。 ・利用者を待たせないでスムーズに対応できるように、スタッフ同士補い合い、助け合って取り組んでいる。 ・利用者が不快な思いをしないように、親しみやすく丁寧な言葉遣いで対応している。 ・服装は清潔感あふれる水色のシャツで身だしなみを統一している。 ・電話の対応は、まずセンター名と名前を名乗ってから相手の話を聞き、相手に対しわかりやすく気持ちの良い対応を心掛けている。 	<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>年間研修計画に基づき外部講師を招いて接遇研修を実施している。接遇研修やOJTの効果の表れか、利用者と職員のやり取りを観察するとある種の心地よさが感じられる。</p>

(10) 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>利用者が安心して、気持ちよく利用できるように、利用者サービスに取り組んでいる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1, 2階ロビー外などにグリーンカーテンを植え、館内のCO2削減や温度上昇抑制を図り、利用者から涼しくなったと喜ばれている。 ・幼児ルーム内で幼児が安心して遊べるように、窓柵、アコーデオンカーテン、鉄のドアに指が挟まれけがをしないようマグネットシート等を取り付け、安心して利用できると喜ばれている。また、床を張替、ベビーカーがスムーズに移動ができ、歩きやすくなったと好評である。 ・体育館照明をエコな照明に切り替え、照度も安定し利用者から好評である。又40パーセントの節電にもなった。 ・駐車場の出口に、カーブミラー、センサーボイスを取り付けるとともに路面を修繕した。利用者から安全に利用できるという好評である。 	<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>部屋別稼働状況表にて利用状況を確認すると、本年7月の稼働率は平均64.4%とかなり高い水準にある。ただし、和室・茶室の稼働率は比較的低めなので、今後何らかの工夫が必要と思われる。</p>

(11) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

利用者からの声による改善を実施していることは評価できる。例えば、①大広間の畳が傷んできて柔らかくなり利用者がつまづくことがあったが、補修改善 ②床板の骨柱取付修理と絨毯の張り替え ③幼児ルーム前床の剥離改修、幼児ルーム網戸仕切り扉取付 ④駐車場出入りロスロープ雨天時滑りと道路に出るときの安全対策 ⑤体育館照明の照度アップと節電。

<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)>	
施設の1階、2階、体育館は日常点検表に基づきスタッフによるチェックを行っている。設備は種類によって使用期間(耐用年数)が異なるため注意を要する。	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常清掃・整理整頓や、定期的な清掃(床掃除及び窓清掃)を実施しているかどうか記録を確認する。
 日常清掃に関しては、チェックリストを用いて記録しているかを確認する(チェックリストでなくとも、実施記録が存在すれば実施していると判断する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
清掃業務は(株)コンティほかに委託している。日常の清掃・整理整頓および定期的な清掃・保守点検を行う。後者は月1回の休館日に床掃除、内外の窓ガラス清掃を行っている。	

(2) 備品管理業務

①指定管理者所有の備品と区別した、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>センター(市所有)の備品台帳はしっかり用意されている。</p>	

②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>台帳に記載された評価対象年度に購入した新規の備品の存在が確認できた。カラオケセット、アンプについては現物確認を行った。</p>	

③利用者が直接使うセンターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

※施設の利用状況により確認できない備品を除き、現物を確認する。
 ※すでに対応済み場合は、「安全性に関わる損傷等がない」と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>既に補修対応済みなので「損傷がない」と判断できる。 なお、担当者は機器類の取扱い研修を受けており適切に扱うことができる。</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>館長が責任者となり適切に行われている。内外の現場確認をしたが、館内ゴミは定期的に回収し外の置き場に移している。</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>ゴミ容器等を確認したところ、分別ルールに沿って適正に分別されている。分別責任者は副館長が勤めている。草などは外で乾燥させてから出すなどの工夫もしている。</p>	

(4) 利用者視点での維持管理

〇施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすいう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>館内の清掃状況については、開館45分前から清掃担当者が清掃を開始し、利用者に気持ちよく利用してもらえるよう取り組んでいる。</p> <p>トイレの匂い、汚れ、損傷について清潔に安全に保たれているか、日常点検の中で異常があれば常勤職員、常駐設備員と連携を取り、館内無線機で至急に処置をとれる体制にしている。</p> <p>施設、設備の状態については、常勤職員、常駐設備員が館内外を巡回し、目視で点検し異常があれば協会、瀬谷区と連絡を取って対応している。</p> <p>外溝、植栽、水回り等の損傷、清掃状況については常駐設備員が巡回し異常の有無を確認し、異常があった場合は応急処置の実施や修繕業者との連絡体制ができています。</p>	<p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞</p> <p>評価シートなどの資料、現場確認、ヒアリングによる確認</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>日常点検の中で異常があれば応急処置をとる体制ができています。</p> <p>施設、設備については、常勤職員、常駐設備員が館内外を巡回し、目視点検し異常があれば施設協会、瀬谷区と連絡を取り対応する。また、外溝、植栽、水回り等の損傷、清掃状況については、常駐設備員が巡回し異常の有無を確認。異常があった場合は応急処置を施し、修繕業者に連絡をとり修繕を行う。</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>施設の表面外壁に夏場はグリーンカーテン(アサガオ)を施し、CO2削減を実践している。</p> <p>＜参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p>

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input 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)> 現場確認(鍵箱など)、ヒアリングによる確認</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>鍵はキーボックスに収納され、館長・副館長により管理されている。</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>開館中は、スタッフが午前、午後、夜間の3交替でそれぞれ2～3回館内巡回警備を行っていることが業務日誌により確認できた。ヒアリングで、巡回中は利用者に積極的に声掛けを行い、犯罪防止と同時に利用者の体調にも気を配っているとのことであるが、館内視察からもその様子が窺えた。</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	
<p><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)></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>日常点検チェックシートに基づき、点検項目と回数、ルートなどを定め、職員が目視・触診等で不審物、不審者の有無、利用していない部屋の施錠・消灯・異常の有無を確認していることを、点検記録簿と当日の視察で確認した。</p>	

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	
<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)></p> <p>施設点検、防災対策、事故防止・緊急時対応、AED取り扱い等をスタッフ全員を対象として研修を行っていることをスタッフ研修記録により確認した。</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>地区センター館長会の資料(事事故事例、ヒヤリハット事例)を全職員に回覧し、事故防止の意識を高めている。</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。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「事件・事故等緊急対処・連絡体制マニュアル」を作成し、この中で危機管理体制及び緊急時に対応すること、情報を連絡するところが明記されている、このマニュアルを事務所に掲示して、全職員が緊急時に参照できるようになっている。</p>	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>当地区センターは消防計画を作成し、瀬谷消防署長の認定を得ている。この計画に基づき、老人福祉センターと合同で、避難経路図による避難口確認及び誘導訓練を、平成25年5月に実施した。併せて消火器の取り扱いや消火装置設置場所の説明も行われた。実施記録で確認した。</p>	

(6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>事故対応業務の一環として、防火活動内容及び火災・災害時の職員、スタッフの行動基準を定め、緊急の際に迅速に対応できるよう、事務所に掲示して周知徹底を図っている。</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>要望として、当老人福祉センターは3階にあり、万が一消防署を呼ぶ火災があった場合、避難誘導が重要であるが、くれぐれも利用者人員の把握を徹底し、3階に取り残される人がないように考慮して避難誘導訓練してほしい。</p>

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

※訪問調査当日の職員の出勤状況と訪問日以外の出勤簿等の両方で確認する。なお、必要な職員体制がとれていないことについて、横浜市と調整できている場合はとっていると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<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>協定書で定めた通り、全職員数18名、うち常勤者5名、非常勤者スタッフ13名を午前勤務5名、午後勤務5名、夜間勤務3名の交替ローテーションで勤務している。スケジュール表で確認し問題なく運営されている。</p>	

②協定書等のおおりに開館しているか？

※記録により確認する。業務日誌等に記載している開館時間・閉館時間を確認すること。なお、基本時間外の開館を横浜市に提案している場合は、そのとおり実行されているかどうかについても漏らさず確認する。

※指定管理者の責に抛らない場合の休館に関しては評価対象とせず、協定書等のおおりに開館していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館していない
評価機関 記述	
<p><協定書等のおおりに開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></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>協定書で定めた時間に開館しているのを業務日誌で確認した。内容は、0815に常駐設備員が清掃・機器点検設定を行い、0845に職員が日常点検を実施し、0900に開館している。また閉館については2050にチャイムを鳴らし、体育館では利用者が後片付け・清掃し、閉館後、職員が日常点検を実施している。</p>	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

※館内で公表しているかどうかを確認する。希望者のみに閲覧させている場合、事業計画書や事業報告書を閲覧できる旨をポスターやホームページ等で周知していれば、公表していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>事業計画書や事業報告書が閲覧できる旨はホームページや広報で周知している。館内で閲覧したい場合は受付でその旨言えば閲覧できる。</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

① 職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない	<input 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"/> 作成しているが不備がある
<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><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)></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>基本的には当協会本部が研修計画(個人情報保護、人権研修、業務マニュアル、接遇研修等)を作成し、各センターの該当者がその研修計画に基づいて参加している。また本地区センター独自の研修会(施設点検、防災対策、事故防止・緊急時対応、AED取り扱い研修等)を企画し、全職員を対象とした研修計画を作成している。</p>	

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 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(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(スタッフ研修記録など)、ヒアリングによる確認</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)></p> <p>施設点検、防災対策、事故防止・緊急時対応、AED取り扱い等研修についてスタッフ全員を対象として研修を行ったことを、研修記録により確認した。</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>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
スタッフマニュアル(窓口等の対応マニュアル含む)を年度ごとに見直し、改訂している。新人を含め全職員がこのマニュアルの活用を図っている。訪問調査当日の職員の対応を観察した感想として、調査員と同様に一般利用者に対しても丁寧に対応している様子が窺えた。	

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)>
区民施設協会・せやの年間研修計画に基づき職員の資質向上に向け着実に取り組んでいる。また、協会の支援を受けながらスムーズな労務管理を実行している。常勤職員の情報の共有については、月に1回「事務室会議」を開き、各担当職員が担当部署の現状、これからの取り組み、課題等について話し、情報共有と課題解決への取り組みをしている。市、区主催の設備関係研修や人権研修等に積極的に参加している。 スタッフの情報共有については、各帯の引き継ぎ時に各担当の取り組みについて「報・連・相」を行っている。スタッフ同士の申し送りは、引き継ぎメモを活用している。また、年2回スタッフ会議を実施し、情報の共有とスタッフマニュアルを元に資質向上の取り組みを実施している。	現場確認(掲示板)、資料(会議録、研修報告、業務日誌、連絡帳)、ヒアリングによる確認 <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	常勤職員の情報共有については、月1回の「事務室会議」を開き、各担当職員が担当部署の現状、これからの取り組み、課題について話し合い、情報共有と課題解決への取り組みをしている。スタッフの情報共有としては、各帯の引き継ぎ時に各担当者の取り組みについて「報・連・相」を行っている。また年2回の「スタッフ会議」で情報の共有とスタッフマニュアルを基に資質向上の取り組みを実施していることを、会議録で確認した。

(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)>	
横浜市条例第6号別添1「個人情報取扱特記事項」の規定に基づき、当協会では個人情報の取扱いに関するルールやマニュアルを整備し、研修会を行い、利用者から預かった個人情報を守る体制が高いレベルで確立されている。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

※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、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報の取扱いに関する管理責任者は、協会本部事務局長であり、事務局長は毎年主として新規採用職員を対象として個人情報保護研修を実施している。平成25年度は5月22日に実施された。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報の取扱いに関する管理責任者は、協会本部事務局長であるが、各センターにおいては事務局長を補佐する館長が責任者となる。当センターにおいては、年2回のスタッフ会議において館長が全職員に注意喚起を行っている。スタッフ会議録で確認した。	

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>全職員の誓約書を見せてもらい確認した。後日取りまとめて横浜市長に提出したとのことである。</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> <p>個人情報を収集する際には、注意メモ(収集した個人情報を目的以外に使用しない等)を最初に提示し、次にアンケート等の使用目的を明確にした後、アンケート等の記入をお願いしている。</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>利用申込書、団体の登録票等の書類には、個人情報は目的以外には使用しない旨が明記されており、その利用については、適切に管理されていることがヒアリングで確認できた。</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(事務室パソコンなど)、ヒアリングによる確認 <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)> 個人情報を表計算分析等に使用するパソコンは事務室内のパソコンのみで、扱える職員は常勤者5名でパスワードの設定等を行っている。また利用申込書や自主事業名簿等紙の管理については、閉館時鍵のかかるロッカーに保管している。利用終了後は融解している。またシュレッダーにかけて廃棄もしている。	

(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)> 当協会の会計システムで経理書類が作成されている。このデータベースでは、各地区センター等ごとに経理書類が作成され、各地区センターはメールで常に、適切に経理書類が作成されているかモニターできるようになっている。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

※経理責任者と出納系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(経理帳簿など)、ヒアリングによる確認 <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)> 1日午前、午後、夜間3チームの受付係または事務スタッフが、当日の現金を確認して帳簿に記入する。経理責任者(副館長)がPOSと現金、帳簿でこれらを1日3回チェックしている。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(経理帳簿など)、ヒアリングによる確認 <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)> 当協会会計システムでは、協会本部経理と各地区センター経理に基づく会計が別々に行われており、混同していないことを経理帳簿とヒアリングで確認した。	

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)> 契約決済業務は基本的に協会本部が行っている。各地区センターでは極力現金を持たない方針であるが、小口現金の範囲で契約決済はできる。消耗品、図書、印刷製本等これらの伝票を見せてもらい確認した。	

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)> 現場確認、ヒアリングによる確認</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>通帳、印鑑は使用后、鍵のかかる事務室の中の金庫に保管されている。この鍵は館長・副館長により管理されている。</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)> 資料(経理帳簿など)、ヒアリングによる確認</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>利用者会議や提案箱「市民の声」で要望があった”センター祭り”、”ロビーコンサート”充実のための消耗品、備品、テナント等の購入や演奏家への謝金など、ニーズ対応費は施設利用者の利便性向上のための支出で、適切な支出であることが確認できた。</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><経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>経費節減について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・館内外の照明の間引きをしている。 ・照明をLEDなどの節電の照明に順次切り替えている。 ・体育館照明を節電対応のセラミックメタルハイライトに切り替えた。(約40パーセント節電) ・照明機器、冷暖房機器、シャワーの給湯機を長時間連続運転しないよう、こまめにスイッチ切り替えをしている。 ・今年度、トイレの照明に人感センサーを導入予定である。 ・職場内で使用する印刷紙、メモ用紙は裏紙を使用している。 ・ボールペンのインク切り替えは、インク芯のみを入れ替えている。 ・簡単な修繕は、業者に頼まず、自前で修繕している。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(体育館のセラミックメタルハイライトなど)、ヒアリングみよる確認</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>省エネを目指した冷暖房の温度設定、使用しない部屋のこまめな消灯を実施し、また体育館のセラミックメタルハイライトの換装等により約40%の節電を達成した。この他にも印刷紙の裏面使用、インク芯のみ入れ替え等経費削減努力を図っておられる。さらに9月には、トイレの人感センサーの設置など予定している。</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>経理業務ではニーズ対応費の適切な支出、経理帳簿への的確な記帳、整理が行き届き、信頼おける管理の状態が確認できた。また館長等が館長会議や外部の研修で得た内容を、全職員に回覧し職員の資質向上を図っている。</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>瀬谷地区センターは地域住民の生活環境の向上を目指し、各種自主事業(「ストレッチ体操」、「初めてのカリグラフィ」、「アロマストレッチ&簡単ピラティス」、「プラネタリウムで星の観察」など地域利用者のニーズを捉えた事業をさらに推進していただきたい。また和楽荘と合同で幼児から高齢者まで一緒に楽しめる「祭り」「コンサート」など事業を一層推進していただきたい。</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><市・区との事業協力の取り組み></p> <ul style="list-style-type: none"> ・瀬谷区共催「瀬谷区美術展」「瀬谷区新春大華展・大茶会」の会場として事業協力し、両事業とも市内や地域近隣から多くの参観者があった。 ・瀬谷区主催の「瀬谷区新年祝賀会」の会場として事業協力し、町内会、自治会、関係地域団体の方々の多数の出席があった。 ・瀬谷区主催の「瀬谷カルタ大会」の会場として開催した。また、図書コーナーでの瀬谷カルタの貸出し等の事業協力をした。 ・瀬谷区との連携で、毎週火曜日「地域子育て相談」、第3金曜日「赤ちゃん教室」の事業協力をしている。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、資料(事業計画書など)、ヒアリングによる確認</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>当施設は地区センターと老人福祉センター(和楽荘)が一緒に、いわゆる幼児～老人までが集える施設になっている。幼児ルームでは職員作成の”祭り”、”たこ焼き”のはり絵が張っており、親しみやすさを工夫しておられる様子が窺えた。和楽荘では、高齢者がカラオケ、ダンス、囲碁・将棋を楽しんでいる様子を観察できた。</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>瀬谷区主催の区内施設巡り「スタンプラリー」の事業で、事業協力をし、多くの区民の方々が参加し盛況であった。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ホームページ、資料、ヒアリングによる確認</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>瀬谷区主催、当協会協力の「スタンプラリー」は、夏休み子どもイベントで、その内容は涼しいセンター図書館巡りして、たくさん本を読んだら景品がもらえる。また当協会各センターの施設めぐりイベントに参加すると景品がもらえる。なかなかよいアイデアである。</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>