

横浜市指定管理者第三者評価制度

とつか区民活動支援協会戸塚地区センター
評価シート

評価機関名：横浜市立大学CSRセンターLLP

平成24年12月21日

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	<ul style="list-style-type: none"> ・当地区センターは公会堂、図書館との複合施設内にあり、アクセスも良いことなどから全区的な文化祭やロビーでの作品展示会等が数多く開催されます。これらの催しの設営準備や運営が円滑に出来るよう努めています。 ・地域の団体が区と共催で行うコンサート等のチケットを販売して、活動の支援と利用者の利便向上を図っています。 ・ロビーにペットボトルのキャップ回収箱を設置して、ゴミの減量と集まったキャップを世界の子どもにワクチンを届ける活動をしているNPO法人に寄贈しています。 ・テレビの地上波デジタル放送移行のための相談会が開催されるに際し、主催者が円滑に準備・運営ができるよう努めました。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 地域及び地域住民との情報交換 ・全区的な文化活動の支援、あるいは地デジ放送の説明会の会場運営など区民に密着したサービスの提供を行っている点。 ・収益事業でないにもかかわらず、地下駐車場のメンテナンスや車の整理など実質的な管理を担当している点。 ・地域情報等の掲示で、ラックに展示されているチラシの有効期限切れや混在を防止するため「仕切り」や「有効期限表示」を設けている点。
II ・利用者サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> ・日曜・祝日の開館時間を午後6時まで1時間延長しています。これにより平日と同様に部屋の利用は1コマ3時間使用でき、ロビーやプレイルームの個人利用も利用時間が1時間増えました。 ・部屋の利用申し込みを2か月前の応答日から、来館のみならず、電話、ファクスでも行える方式で、利用者の利便の向上に努めています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> (2) 利用者アンケート等の実施・対応 ・改善対策をホールやセンターニュースに掲示し、利用者にはPRしている点。 (4) 公正かつ公平な施設利用 ・センター利用者に外国人がいることから利用案内の多言語化に取り組んでいる点。 ・掲示している情報チラシの有効期限を表示している点。 ・異なる情報チラシの重ね置きには「仕切板」を設置している点。 (5) 自主事業 ・受講人数の少ないものでも社会的に意義のあるものについては積極的に開催している点。 ・稼働率の低い部屋については潜在的なターゲットに対して独自のアンケートを実施し、ニーズを把握する努力をしている点。 (9) その他 ・館内掲示ポスターの用紙にコストがかかるが美しいインクジェット専用紙を用いることで、利用者の視認性向上に貢献している点。
III ・施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・市区及び関係機関と年2回エスコ会議を開催して、電気・空調設備等の効率的な運用の協議と結果の検証を行っています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 協定書に基づく業務の遂行 ・併設施設である公会堂、図書館、駐車場の修繕、保守、清掃、防火管理、イベント時の案内等全館施設運営上の下支え業務全般を遂行している点。 (2) 備品管理業務 ・工芸室内に設置されている高温電気炉(七宝焼きなどに使用する器具)の取扱説明書や注意書きが表示されている点。

	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	<ul style="list-style-type: none"> ・2月に区との災害時等における協定を締結しましたので、現行のマニュアルを総合的に見直し、併せて災害時用のランタン(LED)及び水タンク等の備蓄を今年中に完了させます。 ・東日本大震災を教訓に、棚等の転倒による被害を防止するため、各部屋のロッカー、棚等の転倒防止工事を行いました。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当地区センターが入居する建物は、図書館と公会堂を併設している複合施設であり、施設全体の防火・防災管理という重要な役割を地区センターが担っていることが確認された。それを反映する形で「普通救命講習」修了者が非常に高率であることは、救急時の対応力を向上させて、緊急時の利用者保護に貢献できる取組として評価できる。 <p>【提案】・危機管理マニュアルが制定されているが、最新版の文書管理を確実にする観点から、版数管理や発行日付を明記することが望まれる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地下駐車場が設置されているが、駅至近の立地ということで無断利用抑制や地下ゆえの防犯の見地から、最小限のカメラ設置は今後検討する余地がある。
V 組織運営及び体制	<ul style="list-style-type: none"> ・職員配置体制については協定書以上の水準、開館時間中は常時3人以上の体制をとって館の安全かつ円滑な運営に努めています。 ・経理、労務事務等については、協会の規程等に基づき統一的に事務処理を行うとともに、館でのチェックに加え協会事務局でのチェックと二重の点検により、適正で合理的な執行を担保しています。 	<ul style="list-style-type: none"> (2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組 <ul style="list-style-type: none"> ・救命力量の養成講座に取り組んでいる点。 ・業務日誌を有効活用している点。 ・副館長から館長への登用の途がある点。 (3) 個人情報・守秘義務 <ul style="list-style-type: none"> ・「個人情報自主点検」を用いて全スタッフが項目をチェックしている点。 ・個人情報関連書類を一覧化し整理するとともに、該当書類にマークを入れ、他の書類と混在する危険性を減らしたうえで業務終了後に施錠できる収納庫に保管する手順が確立している点。 (4) 経理業務 <ul style="list-style-type: none"> ・戸塚センターがESCO事業対象施設である強みを活かした取り組みを行い、電気料削減額にて地下駐車場のシャッター更新を行うなど、具体的な成果につなげている点。 ・利用者要望がありコスト削減につながる取り組みを迅速かつ着実に行っている点。 ・合築施設における管理業務受託の集約メリットをいかして経費節減を図っている点。
VI その他	<ul style="list-style-type: none"> ・当地区センターは図書館、公会堂との複合施設内にあり、施設の安全、防犯、防災等は3館の連携と協力が欠かせないため、日常的な情報交換に努め、消防訓練等も共同で行っています。 ・指定管理の基本協定書で、戸塚センター全体の光熱水費、設備管理費等は当館が代表して支払う規定となっています。経費の節減のため、図書館、公会堂と連携して取組、特に昨年の夏期の節電では、目標を上回る実績(最大・使用電力とも▲20%)を上げました。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当センターの利用率は部屋稼働率68.5%という成果をあげている。殊に一般的に稼働率が低いとされている料理室が35.5%、和室が65.2%を得ている。さまざまな使い方を提案しながら、稼働率を高めている工夫と実績が評価できる。 ・今般、サイトツアー、ヒアリング、現場確認等を通して検証した結果、管理当事者及びスタッフ一同の指定管理者としての自覚の程度は高く、総合的な管理状況及び施設運用状況は良好と判断した。

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> <ul style="list-style-type: none"> ・地区センターニュースを年3回(7月、11月、3月)近隣の4地区連合町内会にお届けして、各町内会での班回覧を依頼すると共にご要望をお聞きしています。ニュースには行事のお知らせのみならず、「アンケート結果」、「地区センターの利用方法」などをお知らせすることで、利用促進と交流を図っています。 ・地域の情報の専用掲示板とチラシを置くラックを設置し、多くの地域情報を身近な地区センターで得ることができるようにしています。 ・区民まつり実行委員会の文化祭企画委員会に参加して、全区的な文化祭が円滑に実施できるよう活動しています。(年7回) ・協会が管理する地区センター、コミュニティハウスの館長会を定例的に開催して、情報交換や業務改善等について協議し、運営の改善に役立っています。(年6回、今年度は11回予定) <p>また、今年度からは副館長会も定例開催して、経理事務の改善や共同事業実施について協議しています。</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>戸塚地区センターニュース(平成24年3月号)</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>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当センターニュースは、文字表現が多用されているので、写真や絵がらなども採用して、一層視覚に訴える表現を心掛けることが望まれる。 <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・従来から実施されてきた同一経営母体の他のセンター等の「館長会議」に加えて、今年度から「副館長会議」も開催することで、一層実務よりの詳細情報の各施設間の共有化を促進していることは、利用者や地域利害関係者の情報の水平展開を図る上で効果的な取組と評価できる。 ・ラックに展示されているチラシの有効期限切れや混在を防止するための「仕切り」や「有効期限表示」は利用者の利便を図るための工夫として評価できる。

(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>	

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)> 「戸塚地区センター委員会議事録(H24. 2.24)」 <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

※地区センター委員会等から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切につないでいるかどうかを確認する。
 ※①で開催していない、又は②で特に課題がないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 地区センター委員会議事録(H23. 6. 29)、地区センターニュース:センター利用方法の詳細情報の周知 <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)>	

(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)> 次のような連携事例があげられる。地域住民との連携事例として区民祭りの「文化祭」会場の提供、教育機関との連携事例として小学校への施設見学の機会の提供、地域NPO等との連携事例として「エコキャップ運動」に協力しその成果も館内に情報掲示、行政機関との連携事例として「地上デジタル放送相談会(総務省、戸塚区の催し)」への協力。 <参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

II. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> 注記:評価シートチェック項目集計表では、指定管理者欄の「開催していない」にレ印が入り、評価機関欄は「開催している」が「空欄」になっているが、シート設計プログラム上の不具合によるものであることを横浜市共創推進課に確認した。 <評価で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(平成23年度利用者会議議事録) <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(平成23年度利用者会議議事録) <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)>	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

※アンケートは、市のアンケート様式を使って行うアンケート、または独自作成のアンケートなど。アンケートでなくても、利用者の声を幅広く聞くことがあれば、実施していると判断する。なお、自主事業に対するアンケートとは異なる。ただし、自主事業に対するアンケートの一部で施設全体のサービスについても質問している場合は、実施していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 平成24年2月1日から3月20日まで、回答者235名 <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)> 注記:評価シートチェック項目集計表では、欄外の「アンケート」が空欄になっているが、プログラム設計上の不具合によるものであることを、横浜市共創推進課に確認した。 <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・アンケート回答者の偏りをなくすため、アンケート設置箱の場所に工夫をしている点。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(平成23年アンケート結果) <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

※利用者アンケート等から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切につないでいるかどうかを確認する。
 ※①で実施していない、又は②で特に課題がないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(平成23年アンケート結果および平成24年度自主事業計画書) <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(ホール)および資料(センターニュース) <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)>	
・改善対策をホールやセンターニュースに掲示し、利用者にPRしている点。	

(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 type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)> ホールにご意見箱を設置している	
<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングおよび資料(業務点検報告)	
<仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・回答までのルールが苦情等のソース毎に確立し、明文化されている点。 ・ベテランスタッフが比較的多く、苦情等を良く傾聴して解決する姿勢があり、重要なものや課題性のある問題については全員で話し合い解決する体制が構築できている点。 	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 館内入口の目立つ場所に掲示をしている。	
<周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

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

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(スタッフミーティング議事録)	
<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 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)> 現場確認(ホール)	
<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)>	
・利用者の声や苦情・要望についてイラストを使うなど、わかりやすく回答をしている点。	

(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>・ホームページを開設して、「施設案内」、「利用案内」のコーナーを設け、各部屋の床面積、定員、料金、写真及び利用申込み方法等が簡単に分かるようにしています。</p> <p>・地区センターは戸塚センター(複合施設)の2階にあり、わかりにくい面があるので、1階ロビーに地区センターの掲示コーナーを設けて、お持ち帰りいただけるよう利用案内、講座チラシなどを配置するとともに、講座等の手作りポスターを掲示してPRしています。</p> <p>・利用案内について、英語版、中国語版及び子ども版を作成して、外国人利用者等に分かりやすくしています。</p> <p>・センターニュース(23年11月号)で利用方法を特集して、地域の町内会で回覧していただきました。普段使いなれていない方にも地区センターを知っていただき利用が進むようPRしました。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(ホームページ)および現場確認(ホール)</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>・センター利用者に外国人がいることから利用案内の多言語化に取り組んでいる点。</p> <p>・合築施設の構造上、2階にあるセンターへの誘導を1階施設入口でも積極的におこなっている点。</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
<p style="text-align: center;">評価機関 記述</p> <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>	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

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

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
<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)>	

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(平成24年2月20日スタッフミーティング議事録)	
<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)>	
・全員が参加出来るよう、スタッフミーティング開催日に合わせて研修を実施している点。	

(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	
<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(平成24年度戸塚地区センター自主事業計画および平成24年度戸塚地区センター自主事業報告書) <年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・自主事業のチラシと併せ事業・イベントカレンダーも掲示しているので、利用者がスケジュールを一瞥で確認・把握できる点。 ・受講人数が少ないものでも社会的に意義のあるものについては積極的に開催している点。 ・子供向けの対象講座については近隣の小学校に館外活動(PR等)を実施している点。</p>	

② 事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input 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	
<p><実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・稼働率向上のために潜在的なターゲットに対して独自のアンケートを実施し、ニーズ把握をしている点。</p>	

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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 checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input 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 checked="" 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)></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>	

(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>・「利用案内」を館内4か所に常時設置して、ご利用者が自由にお持ちいただけるようにしています。</p> <p>・HPのトップページ左フレームには、①施設案内②利用案内③講座・イベント④アクセス⑤指定管理者⑥横浜市地区センター情報(部屋利用情報)のナビゲーションを設け、利用者が必要な情報を簡単に得られるようにしています。また、講座・イベント箇所には、情報が最新であることを示すため、更新日を入れています。</p> <p>・戸塚地区センターニュースを年3回、近隣の地区連合町内会にお届けし各町内会での回覧をお願いして、施設及び講座のPRに努めています。</p> <p>・事業に関しては、市の「広報よこはま戸塚区版」への掲載、他に「募集講座のご案内及び事業・イベントカレンダー」チラシを毎月館内に設置・配布しています。</p> <p>・各月に講座毎のポスター及びイベントカレンダーを作成し、館内に掲示することで、講座の周知や参加へのPRに努めています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(戸塚地区センター利用案内、ホームページ、現場確認(ホール))</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>・情報資料を館長自らが連合町内会に持参し、PR活動を補完している点。</p> <p>・子供向けの施設案内・イベントチラシや英語版・中国語版施設案内の作成など、利用者層の拡大に積極的に取り組んでいる点。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・ご利用者が気軽に、気持ちよくご利用いただくためには、職員の対応がポイントとなります。協会として職員行動指針を定め、「さわやかなあいさつ」「ていねいな言葉づかい」「わかりやすい説明」を全職員が実践して、質の高いサービスの提供に努めています。 ・来館者に対して、積極的にあいさつや声掛けを行い、安心してご利用いただける雰囲気づくりを心がけています。 ・相手の目線に立って、わかりやすい言葉で簡潔に表現し、ゆっくり話すことで、理解しやすいようにしています。 ・予約の受付など電話での業務処理も多い中、電話を受理する際はまず名乗りを行うことで、職務の自覚と責任ある対応に努めています。 ・毎日の部屋の抽選時や部屋の交代時などの混雑時は、全員で対応することで、待ち時間の短縮等に努めています。 	<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>

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・部屋の平均稼働率は69%と全市の中でも高い方ですが、特にレクリエーションホールは96%で、取りにくい状況があります。そこで、ダンス、ヨガ、太極拳などでも、安全面、他の利用者には支障が出ないものは、会議室でもできるよう柔軟に対応しています。 ・ロビーは学習、話し合い、休憩、囲碁・将棋など多目的に多くの利用者があります。テーブルやいすを増やしてほしいとの要望が多く寄せられますが、物理的にも安全確保の点からも難しいため、混雑時で部屋が空いている時は、学習室として開放することで混雑緩和と施設の有効利用を図っています。 ・全区的な文化祭が春と秋に開催され、全館借り上げになることから、サークル利用者から利用できないとの苦情をいただきます。これまでは、区内で他の適当な施設がないため、やむを得ない面がありましたが、平成25年秋に戸塚駅前に区民文化センターが開館することで、集中が緩和すると思われまます。 	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・歌や音楽などの利用を和室でおこなうことで、和室の稼働率向上に努めている点。

(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)>

館内掲示ポスターの用紙にコストがかかるが美しいインクジェット専用紙を用いることで、利用者の視認性の向上に貢献している点。

<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)>

ホームページおよびメールマガジン等を活用した施設申込制度の整備が望まれる。また、ホームページの更新頻度は現在月1回であるが、出来れば週1回程度に上げることが望ましい。

自主事業については、例えば高齢者が児童に囲碁や将棋を教えるなど世代間のつながりの拡がりが望まれる。

アンケートは、現状把握目的の項目が中心だが、利用者の行動特性や潜在ニーズを捉えることが可能な項目設計が望まれる。

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)>	

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)>	
3施設併設の清掃という広範な面積の清掃業務に加えて、文化祭やイベント、通行市民、地下駐車場利用者と多様な利用者の来館に対応して、職員、委託業者が一体となって下支えの業務を果たしている点。	

(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>当年度に購入した備品については、台帳面に黄色帯で表示してあるので識別が容易である。</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>備品にシールを貼付することにより、台帳との照合を的確に行える点。</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> <p>・工作室に設置されている高温電気炉(七宝焼きなどに使用する器具)の取扱説明書や注意書きが表示されている点。使用中の怪我や高温による火傷などを防止するうえで効果的な取組であり、リスク・アセスメントが良好に実施されている事例として評価できる。</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 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><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>分別ゴミボックスは風通しの良い2階通用口に設置しており、汚臭、汚液は見られない点。</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 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 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>分別ゴミボックス設置の場所に横浜市の分別要領の解説を貼付することで、適切な分別推進の手引きにしている点。</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、使いやすいため施設に満足しているが：

※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> <ul style="list-style-type: none"> ・日常清掃の委託時間を午後5時まで時間(従来は午後2時まで)を延長することで、廊下、トイレ、外構など戸塚センターの共用部分の清掃に細やかに対応できるようにしました。これにより、地区センターでは各部屋の点検・清掃等により専念できる体制になりました。 ・部屋や備品について、毎日、週毎、月毎に点検・清掃するものを決め、結果を業務日誌に記録することで、もれのないよう管理しています。 ・屋外の植込みについては、これまで職員で対応してきましたが、駐輪場周りの植込みが繁茂してきましたので、この7月にシルバー人材センターに委託して、剪定しました。今後も年1回は委託して行います。 ・冬季、プレイルームの利用者から加湿器を置いてほしいとの要望がありました。空調機だけでは湿度を保つことが難しいため、ポータブルの加湿器を使用することで、乾燥の緩和を図りました。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・委託清掃会社作業員の控室(畳敷き)のエアコンが更新されている点。このような人を大事にする配慮が、作業員のリフレッシュを生み出し、快的な作業環境のもと良好な作業を提供できるものとして評価できる。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・螺旋階段の傷みが著しい。区でも経過観察をしているが、安全パトロールの際にチェック対象に指定して監視することが望まれる。また、螺旋階段下に所属不明の物置があるが、内容物等を把握するために当センターでのチェックをお願いしたい。 ・経年につれ、雨漏り、錆、塗装摩耗等々不具合が発生するのは止むを得ないが、最も状況を把握している委託業者と連携して早期の情報収集と、計画的な補修が望まれる。

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)> 「鍵及びカード預り証」、鍵保管ボックスの管理状況の目視確認と鍵管理方法のスタッフへのインタビュー <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>	

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>常駐の設備管理の委託業者の日次点検と、職員による1日3回の巡回監視の複数視点でチェックしていることは、図書館や公会堂の併設施設ということを考慮した慎重な監視体制と評価できる。</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)> 「平成24年度第3回スタッフミーティング議事録(部屋での縫い針の扱いについて)」、「横浜市地区センター事故事例ヒヤリハット場所別分類 館長会(平成23年9月)」	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(4) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※AEDの操作研修をはじめとした体調急変時等の事故対応をテーマとした研修を全ての職員に対し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	
<施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない <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)> 普通救急救命講習会、救急救命講習会 <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)> 「普通救命講習」修了者が、全従業員15名中14名(未取得者1名は最近の採用者)と非常に高い受講率で力量養成に努めていることは、救急時の対応力を向上させて、いざというときの利用者保護に貢献できる取組として評価できる。	

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	
<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)> 職員連絡網、休館日・夜間の災害時緊急連絡網、設備関係者連絡網の3種類の緊急連絡網を維持している。 <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)> <評価で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) 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 checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
消防計画変更届(H24. 4.25)を検証した結果、年間2回の頻度(H24.8.2, 10.13)で消防訓練・避難訓練が実施されているが、その際に確認された外螺旋階段の危険個所を営繕して一層安全な避難経路となるように改善している。・工作室内に設置されている高温電気炉の取扱説明書や注意書きが表示されていることは、使用中の怪我や火傷を予防する上で良好なリスクアセスメント実施事例として評価できる。	

(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)>
各室及び廊下に「避難経路図」が掲示されているが、「現在位置」が明記されており、一層有効かつ判りやすい避難経路図になっていることは評価できる。
<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)>
・危機管理マニュアルが制定されているが、改訂があった場合に、最新版の文書管理を確実にする観点から、版数管理や発行日付を明記することが望まれる。 ・地下駐車場が設置されているが、駅至近の立地ということで無断利用の抑制や地下という特性からの防犯の見地から、最小限のカメラ設置は、今後検討する余地がある。

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②協定書等の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。

※指定管理者の責に拠らない場合の休館に関しては評価対象とせず、協定書等の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	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
受付の閲覧台と横浜市ホームページで公表している。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

① 職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

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

② 職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
普通救命講習資料(全員を対象)、人権擁護研修(全員を対象)、個人情報保護研修(全員を対象)	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
救命力量の養成講座に熱心に取組まれている。病人や怪我人への対応力を増進させることは、多様な利用者が訪れる公的機関の果たすべき機能を充実させる取組とし評価できる。	

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>・職員・スタッフは、新任者・接遇・人権研修、救命講習を必ず受講することとし、すべて勤務時間扱いとしています。特に協会合同の接遇研修は毎年全員が受講することとしています。</p> <p>・交代制勤務のため、一堂に会することが難しいため、年に4回休館日に全員ミーティングを行って、業務・利用者サービス・個人情報等の研修を行うとともに、意思疎通を図っています。</p> <p>・その他の研修、主に横浜市が指定管理者向けに行っている研修については、職務内容、経験等に応じて参加者を決めていますが、研修内容、資料等は報告、回覧等により周知しています。</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>職員へのインタビュー、職員研修実施記録、普通救命講習修了証を通して検証した。</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>

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><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>職員へのインタビュー、ミーティング記録、情報回覧記録簿の確認を通して検証した。</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><評価で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)>	

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"> ・毎月の広報よこはまの情報については職員・スタッフで回覧・周知して、的確な対応ができるようにしています。また、市のホームページ等から得た市政・区政の情報で必要なものは回覧して、窓口での案内等に活用しています ・日常的な情報共有は業務日誌の所定の欄に記載して、確実にを行っています。 ・業務処理やスケジュール等は「業務連絡書」を作成して、回覧することで、統一的な処理等を図っています。 ・ご利用者からいただいた意見・要望それに対する回答は、取りまとめて回覧することで、情報共有しています。 	スタッフマニュアル、部屋利用予約受付マニュアルの内容の確認を通して検証した。又ヒアリングを行った。 <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)>
	<ul style="list-style-type: none"> ・日々の業務終了後に記入する業務日誌に、業務引継ぎ事項を確実に記述することを通して、懸念事項や懸案事項に関する詳細情報を担当者に確実に伝達することを図っている点。 ・副館長から館長へ登用の途があり、モチベーション向上に貢献。賃金改定の情報はスタッフミーティングで発表しスタッフの要求に応えている点。接遇のほか器具取扱の方法を利用者に教えるメモを作る、ホームページを作成する等の力もつけている点。

(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)>	
「個人情報保護自主点検」を用いて、全15項目にわたり各自がチェックしている点は監視活動が充実していると評価できる。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？

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

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

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

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

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

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

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

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報の収集目的と使用について、受付掲示板に掲示して周知を図っていることは評価できる。	

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)>	
個人情報が記述されている書類は、業務終了後は施錠できる収納庫に保管される手順となっているが、全28種類となる個人情報関連書類を「一覧化」して整理するとともに、該当書類にマークを入れることで、その他の書類と明確に識別していることは、個人情報関連の重要書類を確実に文書管理する工夫として評価できる。	

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)> 職員へのヒアリングにて確認した。 <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)>	

(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)> ヒアリングおよび資料(現金日計表、伝票) <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

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

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

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

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

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

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(業務点検報告書) <目的に沿わない支出がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費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> <ul style="list-style-type: none"> ・設備管理、清掃、機械警備等委託業務については、協会で管理する施設を一括して発注する方式で業者に仕様提示し、最低価格の業者に一括発注することで、委託費を削減しています。 ・事務用品、トイレットペーパー等の消耗品については、協会に最低価格を提示した業者にまとめて発注することで、経費を削減しています。 ・当施設は空調、給湯等オール電化の施設のため、経費の中で電気料が大きな割合を占めています。そのため、ホール、廊下等での減灯、空調の温度管理等を徹底することで、電気料を節減しています。 ・紙の節約(裏紙使用の徹底)、大量の印刷物は軽印刷機を使用することで経費を削減しています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(サービス向上および経費削減努力事項報告)およびヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・戸塚センターがESCO事業対象施設である強みを活かした取り組みを行い、電気料削減額にて地下駐車場のシャッター更新を行うなど、具体的な成果につなげている点。 ・合築施設であることによる管理業務受託の集約メリットをいかして、経費の節減を図っている点。 ・ボトル対応給水器の設置など、利用者要望がありコスト削減につながる取り組みを迅速かつ着実にやっている点。

(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>・苦情解決の仕組みでは、ベテランのスタッフが比較的多く、苦情等を良く傾聴して解決する姿勢があり、重要なもの課題性のある問題については全員で話し合い解決する体制を取ることができている。このように勤続年数が長いスタッフがいることは、勤務に充実感があることを示しているものと考えられる。</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>・電力節減策の一つとして、照度計を活用してそれぞれの場所の目的に合った照度による蛍光管等照明源の節減が勧められる。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・戸塚区の区政目標「ともに つながる 活気ある とつか」を達成する施策「子育て支援」「健康づくり」「地域づくり」「暮らしの安全」「エコ活動」につながる自主事業を実施しています。 ・区庁舎に近接していることなどから、区の業務についてお尋ねの来館者が多いので、的確な案内ができるようにしています。 ・3R運動の一環として市・区で取り組んでいるマイボトル運動を促進するため、昨年給水器をロービーに設置したところ、ご利用者からも好評でした。 ・市で進めている子育て支援運動「ハマハグ」協賛事業所の登録をして、授乳やおむつ替えを気軽にできるようにしています。今年の5月には、女子トイレにおむつ替え台を設置して、一層利用しやすくしました。また、プレイルームでは年5回ボランティアによる絵本の読み聞かせや手遊びなどを行って交流の輪を広げています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・今夏の節電活動の結果を具体的な成果数値として表示して、協力いただいた利用者に情報伝達している点は、当地区センターの省エネルギー活動が利用者も含めた全員の参加がなくては推進できないという認識に基づいていると評価します。
<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> <ul style="list-style-type: none"> ・戸塚地区センターは図書館、公会堂との複合施設にあるため、これら施設と連携・協力なくしては、施設全体の安全、防犯、防災等に対応できません。そのため日常的な情報交換や打合せに努めています。 ・昨年の市の夏期節電目標(最大・使用電力とも15%の削減)はオール電化の当施設にとって、高い目標水準でしたが、3館連絡会議で具体的な取り組み等を決定して、利用者へのPR(ポスター、月毎の節電結果)も共同で取組、目標を上回る20%の削減を達成できました。 さらに、これによる電気料の削減分を、懸案の駐車場の電動シャッターの更新に充てることが出来ました。 ・図書館とは夏休みに小学生を対象とした共同事業、「戸塚センターまるごと体験」を開催し、好評でした。公会堂とは春、秋の文化祭開催時に主催者が円滑に進行できるよう、協力し合って対応しています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・地下駐車場に管理者不明の施錠された簡易物置があるが、なんらかの対応(処分)を要すると判断される。

- 自主事業ボランティアの協力を得て行う、当地区センターならではの事業(地元の歴史講座や、梅干や干し柿づくりなどの体験)が多数ある点。
- センター祭り以外にも世帯間交流を促す事業を実施している点。
- 年間自主事業数が50を超え、事後サークル化した団体に対しても積極的に支援をしている点。
- 自主事業を通じて、地域の一体感を醸成しようと試みている点。

