

横浜市指定管理者第三者評価制度

__中山__地区センター等
評価シート

評価機関名：__経営創研株式会社

平成25年__2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)地域の住民が「個人・家族・仲間・町内会・自治会」などのいろいろな形態で、体育活動・文化活動の場としてご利用頂いている。地域の情報が入ってくると同時に地区センターの状況が地域へも伝わっている。(2)地域でのボランティア活動に参加して交流を図っている。(3)毎年12月に開催の「ハーモニーみどりふれあい祭り」では、地域住民・町内会・自治会・各サークルと連携し、地域全体の交流の場になっている。参加者には1年間の活動の目標となり楽しみにしていただいている。(4)区内の地区センター・コミュニティハウスとは、情報交換をし、日常のやり取りの中で意見の交換を行っている。(5)館事業・スタッフ募集チラシ等を近隣自治会に回覧してもらっている。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・職員・スタッフが地域の住民で、地域とのパイプも太く、地域と一体となった運営を行っています。 ・館長は中山連合自治会、山下新治連合自治会等自治会の連合組織を年4回訪問し、地域の意見を収集するとともに、スタッフの募集の協力依頼をしたり、イベントへの参加を呼びかけます。 ・スタッフはPTA役員や自治会役員など、地域に積極的にかかわる人を優先的に採用します。 ・地区センター委員会では問題が取り上げられることはあまりなく、地区センターの活動報告の場となっています。地区センターには、自治会役員のほか、校長先生、PTA会長など地域の有力者が参加するので、地区センターの課題を相談する場として活用してはどうでしょうか。 ・当施設は複合館の中にあるので、他の入居施設と毎月会議を開催し、施設全体の円滑な運用を話し合うほか、避難訓練やイベントを合同で開催しています。
II 利用者サービスの向上	<p>(1)スタッフ間の連携を大事にし、情報が確実に伝わるよう、回覧・ホワイトボードなどを使用。交代ごとのミーティングを必ず行い、担当時間以外に起きたことも周知するように注意している。スタッフごとに違う対応にならないように見直しをしたり、話し合っている。(2)年に一度「利用者会議」を行い、利用者へ地区センターの運営内容の報告や利用団体の紹介、その他に利用者からの意見等をたまわる場作りをして 相互の理解を深めている。(3)「スタッフ会議」を年に2回以上行い、変更・改善を話し合う。「利用者第一」でサービス向上を意識してスタッフひとりひとりが行動するように認識を深めている。(4)駅にも比較的近く、利用者が多いセンターであるので多様な年齢層にも理解しやすい「掲示・説明」などを行うように注意している。(5)快適さの向上のため、ウォシュレット式トイレを導入。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ご意見箱の記入用紙はアンケートを兼ねており、発言者の館に対する評価も把握できます。 ・自主事業は小学生から高齢者まで幅広いニーズに応えられるメニューを提供しています。高齢者が外に出るきっかけを作る「シニアサロン」や春・夏・冬休みに小・中・高の生徒の勉強を支援する「学び舎」、プレイルームを紹介し若いママ同士の交流を促進するための「ママともの輪を広げよう」、日本の伝統を伝える百人一首関連事業などが特徴的です。 ・当施設は稼働率が高く、利用者の希望する部屋をご利用いただけないこともあります。そこで利用者の利用を妨げないため、稼働率の低い夜間に講座を開催するよう講師に働き掛けたり、料理室を使った講座を増やすよう努力をしています。 ・「地区センター便り」、「図書だより」はJR東日本や区に働き掛け、鴨居駅・中山駅構内および区の管理する一部の掲示板に掲示しています。
III 施設・設備の維持管理	<p>(1)定期的に点検をスタッフがを行い、簡単な修理はスタッフが行うことにしている。経年による劣化や故障が多くなり、備品も適宜更新している。24年度には主なものは①3・4階のトイレの便座を交換。使い勝手と省エネの点を重視して選択。②トイレの個室内の荷物置き③卓球台2台④照明をLEDに交換⑤和室・外の掲示板の鍵⑥体育室の壁の修理 ⑦ラジカセ⑧クリーナー等。※近年、利用者の悪戯や雑な使用による故障が多くなり、張り紙等にて利用者へ気をつけていただくように呼びかけている。(2)「おもちゃ病院」の講師が、プレイルームのおもちゃを修理をしてくださるので常に安全なものを出している。直しながら大切に使うことを子供たちにも、体感してもらおう効果もある。(3)スタッフでは修理できないものや、安全面を考えて業者に頼むべき修理は適宜、業者に依頼して迅速な復旧を図っている。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・当施設は複合館で人の出入りも激しい施設ですが、隅々まで丁寧に清掃されており、ちりやほこりが全く目につきません。 ・当館では一日7回職員が館内を巡回します。巡回では、チェックリストに基づき部屋の清掃整備状況や館内の安全を点検し、小さな異常でもチェックシートに記録しています。 ・小学生や高齢者の集まる施設でインフルエンザやノロウイルスの感染による事故が全国各地で発生しています。当施設では高齢者や幼児・小学生の利用も多いので、利用者の健康に気を配り、返却された図書やプレイルームのおもちゃを、消毒スプレーを使ってこまめに消毒しています。

	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>(1) 日常的には館内外の点検につとめ、安全・安心の強化を心がける。(2) 消防署の協力により消防訓練・AED使用訓練を実施。コミュニティスタッフも全員参加。(3) 館内の施設合同避難訓練を行い、お互いに顔を会わせて協力しあえる土壌を作っている。(4) 災害以外にも、体調を崩す高齢の利用者の為にスタッフが慌てずに動けるように話し合っている。(5) H23・大震災の時には、中山駅に足止めになっていた人々を一時引き受けた経験もある。今後も急な事態に備えての受け入れ体制を整えていく。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 当施設は複合ビル(ハーモニーみどり)の3・4階にありますが、同じビル内の地域ケアプラザ、社会福祉協議会と協力してビル全体としての避難訓練の実施や緊急時対応を図っています。 火災・緊急時・消防・地震・防犯・風水害・台風・エレベーター取り扱いと分類されたマニュアルが作成され、それらを一つのファイルにまとめ、分かりやすいインデックスを付け、直ぐに利用できるような運用されています。 区役所との協定で、帰宅困難者の受入施設として開設される体制となっています。 当施設は「巡回時チェックシート」を用いスタッフが1日に7回、館内の定期巡回で事故防止や防犯のチェックを行っています。 指導員やスタッフは、スタッフミーティングや毎日の業務引継ぎ時に、スタッフ間の情報共有を図っています。 当施設は複合ビル(ハーモニーみどり)全体としての災害発生時を想定しての取り組みの充実が期待されます。
V 組織運営及び体制	<p>(1) 常勤職員は3名で、1日1名～2名の二交替。コミュニティスタッフは14名。1日2名の三交替。作業スタッフは一日1名の三時間勤務です。※図書はコミュニティスタッフの中で2名が兼任している。(2) 繁忙期や、忙しい時間にはスタッフの人員を増やして、お客様対応に当たる。(3) 午前・午後・夜間のスタッフは必ず全員で引継を行い一日を通してスムーズな対応ができるようにしている。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 現在、協定書等で定めた職員体制で運営されていますが、受付の多忙な時間帯は区民利用施設協会事務局の職員の応援で利用者へのサービス向上に努めています。また更に利用者へのサービス向上を充実させるため受付スタッフの1名増員が計画されています。 研修参加は有給扱い等外部研修に参加しやすい雰囲気作りが成され、研修参加時の資料は、関係者への回覧、業務日誌、スタッフ間の引継ぎ時、コミュニティスタッフ会議等で情報の共有が図られています。 地域ボランティアの「町の匠」による修理や、「自分達で直せるものは、自分達でやる」をモットーに外部への修理依頼を極力無くし経費節減をはかっています。 経費節減では、非常に高い経費削減の取り組みの意識が感じられ、今後も「小さな積み重ね」が続くと思いますが、P(プラン)→D(実行)→C(チェック)→A(修正)のサイクルによる取り組みが期待されます。
VI その他	<p>(1) 小学生未満のお子様と親の為にプレイルームでは、第1～第4金曜日の午前中に「子育て支援者」として保育の資格を持つ方を来てくださっている。子育ての悩みや、コッなどを相談できる場として大好評である。若いお母さんたちの口コミで広まり、常に大勢の参加者で賑わっている。(2) 若いママたちの集まる場としても人気があり、孤立しがちな子育て時代に、役立っている。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 立地の良さに加え、飲食コーナー、グループ室、図書コーナー、自習席等、色々ニーズに対応できるスペースが有り、色々な年代の利用者の居場所、交流の場としての運営がなされています。 自主事業では「地域活動の拠点として、地域と人、人と人を結ぶ場であり、地域コミュニティを生み出す場」とのコンセプトで、幅広い年代に対応した企画が立案されていますが、さらにアンケート結果の分析等でニーズを確認し、利用者拡大を図り、地域コミュニティと「きずな」を生み出す場として期待されます。

・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>(1)町内会や自治会のさまざまな体育活動・文化活動の場として使用されている。(2)地元の中学校・小学校の”職業体験”や”町探検” ”夏休みの宿題での地区センター研究の為の見学”など、身近な施設として数多く利用されている。公共施設のサービスを体験できて、好評を頂いている。(3)ハーモニーふれあいまつりでは、例年、地元の「横浜商科大」の学生さんが十数名、前日の準備・当日の活動を手伝ってくださる。来場者からは「大学生とのふれあいできて楽しかった」と感想を頂いた。(4)地域のボランティア活動に参加して交流を図っている。(朝の町清掃など)(5)地域の施設・団体の活動などのパンフレットや案内書を館内に掲示や配布をしている。地元の方々の情報源として役立っている。(6)図書・新聞・チラシ・情報誌の閲覧は、多くの方が多く利用している。情報の提供と共に地域の方々が気楽に寄っていただける場となっている。</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>ヒアリング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> <ul style="list-style-type: none"> ・館長は中山連合自治会、山ノ新治連合自治会等自治会の連合組織を年4回訪問し、スタッフの募集の協力依頼をしたり、イベントへの参加を呼びかけます。同時に地域の意見を収集します。 ・自治会の活動に対しては、総会に場所を提供するとともに、総会資料等の印刷を請け負っています。 ・スタッフはPTA役員や自治会役員など、地域に積極的にかかわる人を優先的に採用し、地域とのパイプを密接にしています。

(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 checked="" 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)> 過去2回の地区センター委員会議事録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>地区センター委員会では管理運営の方向性について十分な理解が得られているため、課題が提議されることはほとんどありません。</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 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 checked="" 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)> 過去2回の地区センター委員会議事録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>	

(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>当施設は複合館(ハーモニーみどり)の中にあるので、他の入居施設と毎月会議を実施し、施設全体の円滑な運用を話し合うほか、避難訓練やイベントの開催(ハーモニー祭り)を合同で行います。また先日の大雪では、雪かきを入居施設全体で協力して行いました。</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>地区センター委員会は地域の有識者が集まってくる地区センターの最高議決機関です。地区センター内部で解決の難しい問題を委員会に投げかけると言う方法で活用している施設もあります。</p>

・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>	

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)> 議事録を確認しました。</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>「貸館の申請受付処理が遅い」、「体育館で片づけの準備遅いため、入れ替えがスムーズにいかない」など、毎回多くの問題が提議され、課題を抽出します。</p>	

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)> 利用者会議議事録で解決策が提示されていることを確認しました。	
<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)>	
利用者会議で抽出された課題のうち、その場で解決策を提示できる場合はその場で解決し、できない場合は持ち帰りスタッフ会議にかけたり、区と相談したりします。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> ご意見箱への記入用紙はアンケートを兼ねたものを使用しており、年間30件程度の意見を収集します。また期間を決めたアンケートを3月中に実施する予定です。	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
アンケートは「利用場所」、「利用目的」、「職員の対応」、「満足度」を選択肢で、「その他」を自由記入で記入するようになっています。シンプルで利用者にとって負担がかかりません。	

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)> スタッフミーティング議事録により確認しました。	
<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)>	
アンケートにより客観的に館の運営を把握することができています。又ご意見箱形式のアンケートにより、中学生以上の幅広い利用者層から意見を収集することができました。	

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)> 受付横のアンケート対応結果の掲示により確認しました。	
<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)>	
アンケートで集めた意見で、すぐに対応できるものはその場で対応する等、迅速な対応を心がけています。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1 つ以上の媒体（館内掲示・広報紙誌・ホームページなど）で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にと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)> 受付横のアンケート対応結果の掲示により確認しました。	
<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)>	

(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)>	
アンケート結果やアンケート対応結果等とともに、受付横の分かりやすい場所に表示されています。	

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)> 受付横によく目立つように設置されています。</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)> 当施設の「アンケート形式のご意見箱」は受付ロビーで利用時間が来るのを待っているときなど、気軽に投書できる点と、アンケートを兼ねているので、意見の発言者が当施設にどのような考え方をしているのかが把握できる点が評価できます。</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)> 受付横に苦情フロー及び担当者・責任者が掲示されていることを確認しました。</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>	

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)> 受付横に苦情解決フローを掲示し、利用者には周知しています。</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)> 苦情対応フローとともに「ご意見等を承り次第、速やかに対応を取り、回答を作成・公表し、地区センター運営に反映します」ことが明示されています。</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)>	
日常の小クレームは業務日誌に記録します。検討を要する大きなクレームは「ヒヤリハット苦情対応ファイル」に記録します。	

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)> ヒヤリハット苦情対応ファイルにより確認しました。	
<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)>	
苦情の内容によって、すぐ対応できるものはすぐに対応します。検討を要するものはスタッフ会議にかけ、場合によっては区と対応を協議します。	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ご意見箱の上に、苦情及び対応結果が掲示されていることを確認しました。	
<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)>	

(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) 施設の利用案内などわかりやすいパンフレットをフロントに置き、利用者に説明を交えてお渡ししている。(2) インターネットでは新しい情報と状況を適宜お知らせしている。(3) 地区センターの内外にある掲示板にお知らせや変更のポスター等を貼り、広く情報が伝わるようにしている。(4) 施設内で、部屋の予約や利用に関して公正・公平になるように注意し、予約数や期日などについても、平等になるように管理している。(5) 朝の部屋予約に関しても「迅速に・正確に・公平に」を心がけて、サークルや個人に不公平感や不便さを感じさせないように配慮している。(6) フロントでの説明・サービス等については、スタッフ同士で話し合い、内容や言い回しを揃えている。</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>掲示板の現場確認、パンフレット・タウン誌等の資料、ヒアリング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>タウン誌等のミニコミ誌に自主事業等の情報を提供するほか、近隣の新築マンションのチラシに地区センターの情報を掲載して頂いています。</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>	

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>要望があれば閲覧できるよう窓口に利用要項を設置するとともに、設置していることを窓口の横に掲示しています。</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)> ヒアリングで確認しました。</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)> ・施設の利用申し込み受付開始日に複数申し込みがあつた場合は、しゃんりんぐくしりさの順番を決めてくしりさにより当選者を決定しています。受付開始日以降に関しては先着順で申し込みを受け付けています。 ・自主事業の申し込みは、葉書、電話、窓口のいずれでも受け付けています。先着順ですが、定員オーバーが見込まれる場合は抽選を実施します。</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)> 資料(職員等に対する研修の実施状況)により実施を確認しました。</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>	

(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)> 自主事業計画書・自主事業報告書およびヒアリング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)> 高齢者の多い古い住民と宅地開発により転居してきた若い世代の両方のニーズに応えられるメニューを提供しています。高齢者が外に出るきっかけを作る「シニアサロン」や春・夏・冬休みに小・中・高の生徒の勉強を支援する「学び舎」事業、プレイルームを紹介し若いママ同士の交流を促進するための「ママともの輪を広げよう」事業、日本の伝統を伝える百人一首に関する事業などが特徴的です。	

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)>	
稼働率が高く自主事業が利用者の部屋の利用機会を制限することになるため、稼働率の低い料理室を使った講座や夜間に出来る講座を企画してもらえよう講師に働き掛けています。	

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている <input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている <input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p><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)> 図書コーナーに「図書に関するご要望があればお申し出ください」と言う掲示があることを確認しました。 <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>利用者から受けた要望は、「図書要望一覧」に記載し、新規購入時の参考に使っています。</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>(1) 毎月、「地区センター便り」「図書便り」を作成し、プリントを掲示・配布している。内容は”自主事業のお知らせ・季節のたより・地区センターからのお知らせ・新着本など”(2) 区の広報誌・ホームページ等でも自主事業やイベントのお知らせをしている。大きなイベントや・募集などの際には近隣の大規模マンションにポスター掲示を依頼したり、町内会の回覧板などを使って、情報を広めている。(3) ロビーには自主事業ごとにA4サイズのチラシを作り、掲示をしている。問合せや申込の反応が返ってきているので、効果を実感している。”大きな文字・カラー印刷・わかりやすい内容”を心がけている。(4) 回覧板を利用するときには、地域やマンションによっては周り終わる期間がかなり違うので、早めの回覧依頼を心がけている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料、掲示板による現場目視、ヒアリング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>・「地区センター便り」は自主事業のお知らせを、「図書だより」には新刊図書のお知らせや貸出し統計を主に掲載しています。 ・「地区センター便り」、「図書だより」は鴨居駅・中山駅構内のほか、区の管理する一部の掲示板にも許可をもらって掲示しています。 ・緑区広報やタウン誌には、イベントや自主事業のお知らせの掲載を依頼しています。</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>(1)窓口では、挨拶を徹底し利用者への声かけをしている。個人利用の方には、受付記入をお願いし、その時々に必要な情報をお伝えしている。(2)スタッフは揃いのエプロン・名札を着用しているため、初めての方にもスタッフとわかるようになっている。(3)スタッフはお互いに身だしなみをチェックし、清潔感のあるように気をつけている。(4)フロントが混んでいる時や朝の予約時にはスタッフを適宜増員して、お待たせする時間を短縮するように配慮している。(5)利用者からの質問や注文に関しては、すぐに職員に伝え、対応を話し合う。(6)電話対応では「おはようございます。(お待たせいたしました)中山地区センターの佐藤が承ります」と、聞き取りやすく丁寧に名乗ることにしている。内容を確認し、必要なら電話をかけ直して間違いのないように努めている。(7)高齢者対応の場合は特に丁寧な説明をして理解を促している。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>緑区区民利用施設協会が管理運営する地区センターとコミュニティハウスが合同で、民間外部講師による接遇研修を昨年度の3月に実施しました。対象者はコミュニティスタッフを含む全職員で、研修の内容は「電話対応」、「あいさつ」、「苦情対応」、「みだしなみ」などです。</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>(1)体育室・会議室・工芸室は特に予約数も多く、予約時も抽選での決定が多い。体育室や会議室のABは完全な個室利用ではないので、お互いの音の件で当日に問題がおきないように予約を取る際に気をつけている。(2)時間帯では午前・午後Ⅰでの利用が多く、午後2と夜間は稼働率が比較的低い状況。自主事業の企画をたてて、退社後の社会人や主婦層にも夜間に参加できる企画を増やす予定。今後は「学生や部活での利用を誘致する」なども考えているところである。(3)無料スペースについて。①グループ室は特に集中して勉強に打ち込める場所として、稼働率も高く、席の空き待ちもでる。②図書室内での自習席も年齢を問わず利用されている。③娯楽コーナー；四階のロビーのような場所で囲碁将棋やいろいろな趣味の皆さんの交流の場として愛されている。常連だけで固まることもなく、広い交流の場となっている。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者の苦情や要望に配慮し、次のような対策を実施しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・体育室や会議室のABを利用される場合は、完全な個室利用ではないので、部屋の申し込みを受け付ける時に「音が出る利用かどうか」、「音を気するかどうか」を確認し、音の問題で苦情が出ないようにする。 ・工芸室に導入したカラオケの新曲への更新を積極的に行う。

(1 0) 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)>

- ・当施設は交通の便がよいこともあり、非常に高い稼働率となっています。利用者の利用を妨げないため、稼働率の低い夜間に講座を開催するよう講師に働き掛けたり、料理室を使った講座を数多く開くよう努力をしています。
- ・歴代館長が校長先生であった伝統を受け継ぎ、子どもの教育に関する自主事業に力を入れています。

<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

利用者会議で取り上げられる意見・苦情、ご意見箱で収集する意見や苦情、アンケートで収集する意見、職員・スタッフが直接聞いた意見・苦情等をエクセル上で一元管理すれば、当施設に対する利用者のニーズの全体像が把握できます。また「意見」、「苦情」、「要望」等の別や「施設に関すること」、「接遇に関すること」、「運営に関すること」等を分類できるようにしておけば、フィルター機能によって絞り込むことができます。

・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)>	
複合施設のため建物・設備の定期点検はビル管理会社に一括して任せています。また日常清掃はスタッフ2名が清掃チェックリストに基づき毎日3時間行うほか、一日7回チェックリストに基づき職員が館内を巡回し、部屋の清掃整備状況や館内の安全を点検します。	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常清掃・整理整頓や、定期的な清掃(床掃除及び窓清掃)を実施しているかどうか記録を確認する。

日常清掃に関しては、チェックリストを用いて記録しているかを確認する(チェックリストでなくとも、実施記録が存在すれば実施していると判断する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
清掃チェックリストに基づき漏れのないよう清掃を実施しています。	

(2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input 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>ニーズ対応費で購入した備品、その他の施設の備品、協会の備品を分けて管理しています。</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>	

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	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

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

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が市に清潔な印象に保たれ、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>(1) 図書:長年にわたり貸し出しが多い「絵本・児童書」のシリーズはかなり傷んでいた。それでも貸し出しが続く人気シリーズを選びH24度に買い換えを行った。新作も入ったので大好評である。※本は返却時に必ず、消毒スプレーを使用する。(2)ラジカセ、各部屋のマイクなども状態を見極め、買い換え・修理をしている。(3) 備品に関しては、スタッフが日常の業務の中で注意をして点検を行っている。利用者からも意見や苦情を聞き、対応している。担当者が定期的に点検管理も行うので双方からのWチェックを大事にしている。(4) 清掃に関しては午前の清掃担当者だけでなく、スタッフが午前にも二回、各時間ごとに点検を行い一日7回の点検を行い美化に努めている。小さな事も巡回時チェックシートに記入し、記録に残す。</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>現場の目視およびヒアリング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> <ul style="list-style-type: none"> ・今年度人気があつて痛みの激しい子供向けの絵本・児童書の一部を10万円の予算で買い換えました。 ・貸し出した本は返却時に消毒スプレーを使って消毒するほか、プレイルームのおもちゃも毎日消毒スプレーで消毒しています。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・インフルエンザやノロウイルスによる感染が各地で問題になっています。そこで利用者の健康に気を配り、返却された図書やプレイルームのおもちゃを、消毒スプレーを使ってこまめに消毒しています。 ・1日7回こまめに巡回を行い、小さな異常でもチェックシートに記録しています。 <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>

・ 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)> <small>・火災・緊急時・消防・地震・防犯・風ル吉・巨風・エレベーター取り扱いと分類ごとにマニュアルを作成し、それぞれ一つのファイルにまとめ、分かりやすいインデックスを付け、直ぐに利用できるようにして運用されています。 ・区役所との間で「災害時における避難場所開設の協力に関する協定」で、災害時の帰宅困難者の受入施設として開設される体制となっています。</small></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 style="text-align: center;"> <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>・当施設は複合ビルの3階・4階を占めますが、ビル全体のセキュリティとしてセコムと契約して防犯体制を整えています。 ・監視カメラを体育館・4階等に4台設置し、事務所で常に監視し、防犯への抑止効果を高めています。</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)> 現場確認 <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>・それぞれの鍵に番号がつけられ、リスト化されて管理され、保管は2重の管理がなされています。 ・館長が鍵の責任者として明確になっています。</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>・当施設は立地条件の良さもあり13万人/年の利用者が有り、事故や犯罪の未然防止に力をいれています。具体的には「巡回時チェックシート」を用いスタッフが1日に7回、館内の定期巡回で事故防止や防犯のチェックを行っています。</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)>	
・チェック項目としてトイレの中とか、料理室の包丁保管場所が施錠されているか等の細かいチェック項目がある「巡回時チェックシート」を用いて、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)>	
スタッフミーティング、毎日の引継ぎ時、対象者は館長・指導員・スタッフ	
<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)>	
・事故の発生時は事故報告書を区役所へ提出しており、この事故報告書を用いて、スタッフミーティングや毎日の業務引継ぎ時に、スタッフ間の事故防止についての情報共有を図っています。	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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)>	
<ul style="list-style-type: none"> 当施設は複合ビルの3階・4階にありますが、全館一緒に年2回の避難訓練が実施されています。その時は利用者も参加され、屋上での放水訓練等も行われ、防災業務の訓練が行われています。 	

(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)>
<ul style="list-style-type: none"> 当施設は複合ビル(ハーモニーみどり)の3・4階にありますが、同じビル内の中山地域ケアプラザ、緑区社会福祉協議会と協力してビル全体としての避難訓練の実施や緊急時対応を図っています。
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>
<ul style="list-style-type: none"> 毎月開催される施設長会議で、1階の地域ケアプラザが責任者となって、複合ビル(ハーモニーみどり)全体の防犯・防災対策がとられています。地震等の災害発生時を想定して、複合ビル全体としての取り組みの充実が期待されます。

．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>・現在、館長、指導員2名、スタッフ12名、清掃担当2名の協定書等で定めた職員体制で運営されていますが、受付の多忙な時間帯では区民利用施設協会事務局の職員の応援で利用者へのサービス向上に努めています。また更に利用者へのサービス向上を充実させるため受付スタッフの1名増員が計画されています。</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>・協定書のおおりに開館するため、指導員は8:30、スタッフは8:45に出勤しています。</p>	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<p><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を閲覧できる旨を館内に掲示しています。また、緑区のHPより閲覧が可能です。</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>・</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)> ・年間を通してコンスタントに消防署、警察署等の外部機関を利用して、職員、スタッフ向け研修計画が作成され、実施されています。	

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)> ・4月:個人情報取り扱い研修(職員、スタッフ)、8月:生涯学習・市民活動研修(指導員)、9月:防災対応研修(職員・スタッフ)、11月:救急救命研修・AED研修(職員・スタッフ)等 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

※研修費用の支援(一部・全額負担等)、研修受講を勤務時間として認知、各種研修情報の周知を行っている等、意欲のある職員が研修や勉強会に参加しやすい環境を整えているかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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>(1)研修受講を勤務時間をして認知している。(2)施設の運営に必要な能力・資質の向上を図るため、業務研修・接遇研修・消防救助訓練・AED研修・個人情報研修を実施。(3)研修の日程を早めに周知し、参加できやすいように気を配っている。(4)職務に役立つと思われる研修は職員間で職務を調整をし、研修に参加できる環境作りを行っている。</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>資料・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・研修への参加は有給となっており、研修の情報も積極的に関係者に伝達され、研修に参加しやすい雰囲気作りが為されています。</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 checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input 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>ヒアリング</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・各指導員、スタッフが研修で得た知識や情報は、回覧、スタッフの引継ぎ時、コミュニティスタッフ会議で報告され、関係者の情報共有が図られています。</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)>	
・受付窓口の対応手順は、「確認事項」「利用者の皆様へのお願い」等のマニュアルや、受付近くの机の上に貼られた「作業の流れ」によりスタッフで周知されています。	

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)>
(1) 自主事業講座の企画に役立つ研修に参加して、地域の方に喜んで利用していただけるような講座企画を目指す。(2) 業務内容に対してさらに理解を深めるため、G30(ごみゼロ推進)の研修に参加して、職員一同で情報を共有。実践例①利用者にはゴミの持ち帰りの協力を依頼、事務所内はゴミの分別を徹底している。②館内の美化を推進し、ゴミを捨てにくい雰囲気を保つ。結果、ゴミの放置なども減ってきている。(3) このように、一人一人の資質や意識の改善によって、地区センターに良い変化が起っている。	ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	・職員の資質向上は、研修参加は有給扱い等外部研修に参加しやすい雰囲気作りが成され、研修参加等の資料の関係者への回覧、業務日誌、スタッフ間の引継ぎ時、年2回開催される「コミュニティスタッフ会議」や「ハーモニーみどりふれあい祭り」の準備会で情報の共有が図られています。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

※個人情報保護のための具体的な取扱方法や留意事項を記載したマニュアル等を整備しているかを確認する。

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

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化している <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化している <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・個人情報の管理責任者として館長が明確に定められています。	

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)>	
・館長が個人情報の取り扱いをチェックする時、不足事項を明確にチェックできる「個人情報取扱特記事項チェックリスト」を用いて、不足事項の確認を行っています。	

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 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)>	
・必要最小限の個人情報しか収集せず、施設利用が終わり必要なくなった個人情報が記載された書類は当日のうちにシュレッダーで処分されています。	

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)>	
・個人情報別に保管期間を明確に表示し、鍵のかかる書棚に保管し、保管期間が過ぎたものは直ぐに処分しています。 ・スポーツ用具、備品等の貸出し時に入手した個人の記録はその日うちにシュレッダーで処理しています。	

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

※個人情報を適正に管理するため、離席時のコンピュータのロック、コンピュータや個人情報の含まれた書類等の施錠保管、書類廃棄の際のシュレッダー利用、コンピュータ内の個人情報ファイルへのパスワードの設定等を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・個人情報の含まれた書類等は施錠された書棚で保管、書類の廃棄はシュレッダーで処理、パソコン内の個人情報ファイルへはパスワードが設定され関係者しか閲覧できません。	

(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)>	
・地区センターの指定管理料、利用料金、自主事業等のお金の出入りは帳簿に明確に区別して管理されています。	

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	
<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、帳簿確認 <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)> ・経理責任者の館長と出納係りの役割分担は明確になっており、指導員二人の経理範囲も明確に区分けされ運営されています。 ・決済等は館長の指示で経理担当が実施し、1人の担当ではなく複数のチェックによる「相互牽制体制」が取られています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング・現場確認 <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)> ・指定管理者の緑区区民利用施設協会の事務部門と地区センターの事務所は同じフロアで活動していますが、施設協会の経理業務と地区センターの経理業務は完全に分離して運営されています。	

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 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)></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)></p> <p>ヒアリング、資料確認</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>・利用料収入の目標450万円の1/3をニーズ対応費に充当(実際は150万円)。具体的な内容はウオシュレットへの変更、待合室のロビーが暗いのでLEDへの交換、体育館の貸出し用具の更新等が行われ、利用者への還元が図られています。</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>(1)消耗品の点検をまめに行い、不要在庫がないよう心掛けている。現在、使っている物品が壊れた場合、すみやかにスタッフが修理をしたり、地域の方が積極的に修理を引き受けて下さり、物を大切に使うことを心がけている。(2)節約の例 ①不要な電気の消灯、冷暖房はこまめに調整をする。②印刷等には、できるだけ裏紙を使用する。メモ等にも利用し、無駄に使用済の紙を捨てない。③印刷機・コピー機の使用時、濃さを調整しインクの無駄を省く。④コピーには、できるだけモノクロで行い、カラーコピーは最小限にして経費削減を行っている。⑤図書コーナーや各部屋のブラインドやカーテンで、部屋の温度が適度になるように調整する。冷暖房に頼らず、できるだけ省エネを心がけている。(8)照明の一部にLED灯を導入した。</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>ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「自分達で直せるものは、自分達でやる」をモットーに外部への修理依頼を極力無くし経費節減をはかっています。また、地域の協力により地域ボランティアの「町の匠」の力をお借りしての修理を実施しています。</p> <p>・照明の一部をLEDに変更して電気代の圧縮、消耗品の最小限の在庫、裏紙の使用、カラーコピーの最小限の使用等小さな積み重ねで経費削減が図られています。</p>

(5) 組織運営及び体制全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域ボランティアの「町の匠」による修理や、「自分達で直せるものは、自分達でやる」をモットーに外部への修理依頼を極力無くし経費節減をはかっています。 ・指導員、スタッフの協力による「小さな取り組みの積み重ね」で経費削減が図られています。 <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>・地域の協力や、指導員、スタッフの協力による「小さな取り組みの積み重ね」で経費削減が図られており、非常に高い経費削減の取り組みの意識が感じられます。「小さな積み重ね」が続くと思いますが、P(プラン)→D(実行)→C(チェック)→A(修正)のサイクルによる取り組みが期待されます。</p>

．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) 横浜市中期4か年計画を踏まえ、市・区の主催・後援事業の多くの企画を地区センターにて開催している。例 ①緑区民囲碁大会(2回/年)多くの参加者がいて大きなイベントである。これによって緑区の囲碁人口が多くなり、昨年は横浜市の囲碁大会で緑区が優勝するという快挙につながっていると思われる。②大正琴コンサート③IT講習会④MOA美術館・緑区児童作品展も大勢のお客様が見に来る人気の企画である。小学生の絵画への意欲を育てる企画である。⑤H24.4月には「見たい！知りたい！金環食」の企画の一環として、地区センターもイベント会場になっており、他の施設と協力して大きな企画になった。大勢の地域の皆様にご来場していただき好評であった。</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>ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>(1) 飲食コーナー: 図書コーナーの窓側テーブル席は飲食可になっている。昼時には特に多く利用されている。一日を通して自習する方や、サークル活動の合間の息抜きなど様々な利用の形態はあるが、和みの場となっている。活動に対しても役立っている。図書コーナー内にあるので、大きな声や強い臭いなどは制限しており、利用者にはご理解とご協力をしていただいている。(2) 地区センター内の、無料スペースである「グループ室・図書コーナーの自習席・娯楽コーナー・飲食コーナー」は、地元の皆様の居場所・交流の場として役立っている。</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>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>・立地の良さに加え、飲食コーナー、グループ室、図書コーナー、自習席等、色々ニーズに対応できるスペースが有り、色々な年代の利用者の居場所、交流の場としての運営がなされています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・自主事業では「地域活動の拠点として、地域と人、人と人を結ぶ場であり、地域コミュニティを生み出す場」とのコンセプトで、幅広い年代に対応した企画が立案されていますが、さらにアンケート結果の分析等でニーズを確認し、利用者拡大を図り、地域コミュニティと「きずな」を生み出す場として期待いたします。</p>