

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市上矢部地区センター等 評価シート

前身は(社)神奈川県経営診断協会



評価機関名：公益社団法人けいしん神奈川

平成26年1月

目次

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

評価結果の総括

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I 地域及び地域住民との連携	<p>①地区センター委員会には、連合町内会長、学校長など出席しており、地域との連携は充分に出来ている。</p> <p>②「夏休み上矢部こどもまつり」は町内のスポーツ推進委員、上矢部高校生、ボランティア講師との協働により行い、子ども達の創造性を育てる祭りになっている。</p> <p>③鳥が丘・上矢部小学校のはまっ子ふれあいスクールとの共催イベント(理科実験教室・世界のゲーム・ワンプク空手)は大好評で年々参加者がふえている。</p> <p>④秋に全館をあげて開催される「レインボーフェスタ」は、地域の住民で出来ているサークルの発表の場であり、皆様の協力で開催運営をしている。</p> <p>⑤センターのイベント、自主事業のお知らせはセンターニュース「虹」等チラシを作成し、連合町内会で全戸に回覧している。</p> <p>⑥開館20周年記念で地域の「大川印刷」でクリアファイルを作成し、来館者に配布した。これがきっかけになり夏休みに小学生親子の工場見学を実施した。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>○地区センター委員会は、地域の関係機関及び利用者による構成で、幅広く意見・要望等が聞ける態勢になっている。また、委員会の議事録は受付に常備し、利用者に公開している。</p> <p>○地域の連合町内会、小学校・中学校の行事や催しに参加し地域の要望の把握や情報の発信を行っている。また、「地区センター情報誌虹」を町内会の会合で配布している。</p> <p>○近隣の工業団地と共催イベントを開催したり、印刷や消耗品等の購入を一部地域の会社等から行うなどし、地域事業者との連携を深めている。</p> <p>○地域との連携には、永年力を入れており、その結果利用者の増加に結びついている。</p>
II 利用者サービスの向上	<p>①区の子育て支援事業の一環として、育児相談を25年4月から週2回に増やした。</p> <p>②20年度に2ヶ月先曜日応当、6ヶ月定期予約を始めた。</p> <p>③23年度より「当日申し込み半額サービス」を始めた。</p> <p>④24年度より体育室の「代理抽選サービス」を始めた。</p> <p>⑤自主事業の申し込みをWEBで出来るようにし、来館しなくても受け付け出来るようになった。</p> <p>⑥体育室利用者の熱中症予防の為エアコンを使用している。</p> <p>⑦今年の「夏休み上矢部こどもまつり」は開館20周年イベントとして無料で行った。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>○利用者アンケートは、グラフで表示し、意見・要望等は要約して分かりやすくまとめ、館内に掲示、ホームページにも掲載されている。また、各イベント実施後、アンケートにて利用者の感想を聞き、次の事業の参考にしてている。</p> <p>○各年代を網羅した自主事業を実施している。特に0歳児を対象としたイベントは地域の方に好評である。また、自主事業の内容も非常にユニークな魅力的な講座が考えられている。</p> <p>○職員・スタッフの接遇を重視し、研修、スタッフ会議等で改善に努めている。また利用者には笑顔で応対し、あいさつ+αで言葉を掛けている。</p> <p>○利用者の利便性を高めるため、予約方法の変更や代理抽選等の改善を進めている。また、利用者増のために、当日半額サービスも行い、常に改革に取り組んでいる。</p>
III 施設・設備の維持管理	<p>①職員、スタッフが建物の内外を目視し、異常があったら速やかに報告する。</p> <p>②共同事業体建物管理ネットワークは、毎月休館日に設備点検を行い、常に安全に利用できる状態にしている。</p> <p>③小破修繕は「建物管理スタッフ」が行っている。</p> <p>④プレイルームの備品、遊具などの点検をし細かな部品が落ちていないかチェックしている。おもちゃの消毒やぬいぐるみは定期的に洗っている。</p> <p>⑤複合施設なので、1階の上矢部地域ケアプラザ、2階の障害福祉サービス事業所であいは協力し合って利用者が安全に利用できるように管理に努めている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>○清潔で安全な施設を維持するため、毎日館内の清掃を行い、日常清掃点検表でチェックしている。館外は出勤時、目視により施設外観に異常がないかを点検している。</p> <p>○横浜市のごみゼロルート回収に参加し、効率的なごみ処理を行っている。また、利用者にごみ持ち帰りの協力を得ながらゴミの削減を進めている。</p> <p>○NPO建物管理ネットワークとの役割分担をうまく行い、破損や修繕は建物管理ネットワークが行っているため、職員・スタッフは利用者サービスなどに力を入れることができています。</p>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 緊急時対応	<p>①「漏えい事故発生マニュアル」「災害発生時対応手順」「火災発生時対応手順」「火災消火マニュアル」を基に研修で実践出来るようにしている。</p> <p>②全職員、スタッフは事故防止のため定期的に施設内外の巡回を行っている。</p> <p>③毎年心肺蘇生法の研修を受け、急病人が出た時の対処をしている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>○スタッフミーティングで災害時の対応を検討するだけでなく、確実に役割分担を決めた上での避難誘導の訓練も実施している。</p> <p>○巡回が徹底されている。一日に午前・午後・夜間、各々2回、計6回巡回。特に目の届きにくい屋上の巡回に気を付けている。</p> <p>○緊急時対応は単に緊急時の体制づくりだけでなく、実際に予行演習を実施している。例えば、幼児への心肺蘇生の訓練などにも取り組んでいる。</p> <p>○常日頃から学校の先生と連絡をとり、緊急時対応に備えていることなどは、地味ではあるが特に優れている点である。</p>
V 組織運営及び体制	<p>①NPO建物管理ネットワークとの共同事業体であり、運営についてはNPOみんなのまちづくりクラブが行い、施設管理はNPO建物管理ネットワークが行っている。それぞれの得意分野を活かした運営は経営の効率化、経費削減になっている。</p> <p>②常勤職員4名、清掃作業担当2名、非常勤スタッフ6名が交代勤務している。職員は日・祝日は一人、平日は早番、遅番二人で勤務、週2日は四人が顔を合わせて打ち合わせが出来るようにしている。繁忙期はスタッフを増員し対応している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>○運営と施設管理の役割分担がうまく行われている。どうしてもスタッフは女性が多いため設備に詳しい人がいない。その補いがうまく行われている。また、こども祭りなどのイベント時にも建物管理ネットワークのスタッフが応援に来るなどしている。</p> <p>○スタッフの引き継ぎは連絡ノートできめ細かく対応し、引継ぎには一人が後任者と一定時間重複する時間を用意するなどの工夫が行われている。</p> <p>○職員、スタッフ、地域の利用者が一丸となって当地区センターの経費節減及び利便性の向上につなげているところは特筆すべきところである。例えば、スタッフによる椅子の張り替え、木作業に長けた利用者をお願いして、碁盤を置いて也十分スペースがとれるように折りたたみ机を設置するなど。</p> <p>○職員スタッフ研修に力を入れている。特に接遇研修は外部講師を招き、接客スキルアップに取り組んでいる。</p>
VI その他	<p>①地域の人と受けた心肺蘇生法は0歳児から高齢者の参加があった。大人と違う乳幼児の心臓マッサージの仕方も学べた。</p> <p>②インクカートリッジ、ベルマーク、エコキャップの回収を通して地域の協力を得、資源回収の意識が高まった。</p> <p>③資源循環局の「ゴミ分別相談会」を定期的に開催し、3R夢活動に協賛している。</p> <p>④戸塚工業団地協同組合50周年記念の卓球大会を上矢部地区センター全館で開催した。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>○乳幼児の子育て支援にも注力しており、育児相談をこれまでの週1回から2回に回数を増やしている。2回実施しているのは当センターのみとのことである。</p> <p>○地域との交流、協力関係に注力している。地域の学校との交流や住民との接点づくりに努力している。特に戸塚工業団地が隣接しているので協同組合さんと協力したイベントや就業後の時間帯での当地区センターの利用促進などに努めている。つまり、地域特性に合わせた地域交流活動を推進している。</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？

※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。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上矢部連合町内会、小学校、中学校の行事、催し、活動に積極的に参加して地域住民との交流を深め、地域の人との情報交換に努めている。毎月23日の町内会会合で地区センター情報誌(虹・講座案内)を配布している。</p> <p>②「戸塚工業団地協同組合」対象の「1,000人アンケート」を実施し、連携事業として「仕事帰りの料理教室」や「卓球大会」を開催した。</p> <p>③地域住民、上矢部地区三協連絡協議会、上矢部高校生、地区センター利用サークルの協力を得て「夏休み上矢部子どもまつり」を毎年開催している。戸塚区のマスコットであるウナシーを迎える事により、祭りが盛り上がり子どもたちも大喜びしている。</p> <p>④同じ建物にある「上矢部地域ケアプラザ」「であい」と連携し、利用者の祭典「レインボーフェスタ」を同時開催している。</p> <p>⑤近隣の小学校の施設見学会を受け入れたり「子ども110番の家」として、児童生徒の登下校の見守りに協力している。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングおよび地区センター情報誌、チラシ、議事録にて確認。</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>情報誌は2000部作成し、地域の団体や施設・学校等に配布し、施設の活用促進と地域住民との良好な関係構築のために活用している。上矢部地区センターの大きな特徴は、地域との連携事業を多く手がけ、地域との交流に力を入れていることである。永年の地域交流活動の結果、上矢部地域の交流の中核的な施設として定着している。また、地区センターで使う備品、図書、印刷物等も地域の会社・店舗を利用し地域との連携を深めている。</p>

(2) 地区センター委員会等

①利用者の要望の反映、施設管理運営の意見具申、自主事業の企画及び実施等について審議するために、各施設の運営に関する委員会を開催しているか？

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p><開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>地区センター委員会は年2回行われている。委員は18名おり、地域の町内会、学校、利用者など実際に施設を活用している人を中心に選任している。議事録から活発な討議の内容が確認できた。また、地区センター委員会議事録は受付において利用者がいつでも自由に閲覧が出来るようにしている。</p>	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

※地区センター委員会等で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 地区センター委員会の議事録、およびヒアリングにて確認。 <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>課題抽出は確実にしている。例えば最近の課題として駐車場の不正な利用問題、防災上の誘導灯の追加設置問題などが課題として取り上げている。</p>	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングおよび地区センター委員会議事録にて確認。 <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)></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>課題に対する対応としては、駐車場の不正利用問題では、駐車場の見まわりと部屋を使うグループは1台使用ができる等のルールをつくりなどの対応策を講じている。加えて、見回り後「駐車場の記録簿」を作成、記録を残し適切な運営管理体制も整えた。</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>住宅地の中に位置していることや、工業団地が近くにあるため、非常に地域との交流や連携に力を入れていることが、上矢部地区センターの特徴であり、また、評価できる点である。</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>

II. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
年に2～3回開催している。利用者会議の参加者は、利用回数の多いサークルへ案内すると同時に、館内に掲示し一般の利用者へ会議参加を呼びかけ、多くの意見を聞くための工夫をしている。	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 利用者会議議事録およびヒアリングにて確認。	
<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)>	
課題抽出を行っている。例えば最近の利用者会議ででた意見(部屋が取りにくいとの意見)を課題として抽出した。	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 利用者会議議事録およびヒアリングにて確認。 <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)> 部屋が取りにくいという課題に対しても対応策として、利用者決定の公平性を担保するために抽選で行うということだけでなく、利用者の利便性を考慮し、代理抽選サービスや、一回の利用回数制限を行わず、空いていれば4週すべて予約できる等、利用者が申し込みやすく、使いやすい工夫をした。	

(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)> 年1回、年度末に利用者アンケート調査、イベント終了時に参加者へのアンケート調査及びヒアリング調査を実施している。 <実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 年1回の実利用者アンケート以外に、イベントを実施した場合に必ず「イベントアンケート」を終了後に利用者から取り、実施内容に対する利用者の反応を確認している。利用方法の変更等改善をするときも、利用者からの要望をアンケートとして取るなど、利用者の意見を地区センターの運営に反映させる努力がなされている。	

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	
<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)> ヒアリングと掲示板(利用者アンケート集計)にて確認。 <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者アンケートの内容は、グラフや図表を活用し利用者にわかりやすく工夫し掲示している。	

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)> ヒアリングとアンケート集計にて確認。 <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)> 日常的に受付のある場所から出て、利用者と接する活動をしている。利用者と接することにより、利用者の意見や要望への早めの対応が可能となっており、利用者の満足度につながっている。	

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)> 館内掲示板、ヒアリングおよびホームページにて確認。 <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)>	
年1回の利用者アンケート調査の内容は、階段近くの自動販売機がある場所で、利用者が一番目につきやすいところに掲示し、幅広く利用者にお知らせする工夫がなされている。	

(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)>	
ご意見ダイヤルの案内は、館内の掲示板に、わかりやすい文章で連絡先や利用方法等の情報が掲示され、利用者の活用促進に結び付けられている。	

②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？

※利用者からの苦情や意見を受け付ける窓口を整備しているかどうか目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>受付から離れた場所に、ご意見箱が設置されている。</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>利用者が記入しやすいように、受付から離れた場所に設置などして、より多くの利用者から意見を収集する工夫をしている。</p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングおよび資料「苦情意見の流れと周知の方法」にて確認。</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)></p> <p>受付方法、対応手順、責任者、担当は明確に決めている。</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)></p> <p>館内での掲示にて周知している。</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「苦情意見の流れと周知の方法」は、館内掲示にて周知している。また、利用者会議での要望も掲示し利用者の意見等を幅広く公開する工夫がされている。</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)>	
苦情は、横浜市に報告する「苦情対応状況報告」に記録し4半期にまとめて市へ報告している。また、「業務日誌」「スタッフ連絡ノート」への記入・活用により職員・スタッフの情報共有を行っている。さらに利用者からの苦情内容と回答は館内に掲示し利用者には知らせている。	

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)>	
ヒアリングと「苦情対応状況報告」にて確認。	
<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)>	
利用者の急ぐ要望は、ミーティング等を待たず、担当者・館長にて迅速に判断を行い対応している。ただし、後ほど他の職員やスタッフにはミーティングの場にて情報共有を行っている。また、時間的に余裕のある案件については、休館日に行う職員・スタッフミーティングにて対応を話し合っている。	

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)>	
利用者会議議事録及び掲示板にて確認。	
<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)>	
利用者から寄せられた苦情や要望は、館内の掲示板に苦情・要望と回答を掲示板にて公開している。また、利用者会議にも報告がなされており、苦情や要望に対する真剣な取り組みが見られる。	

(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「上矢部地区センターホームページ」には、「利用案内」「連絡アクセス」「講座イベント」「サークル紹介」「料理コーナー」「図書コーナー」「NPO」のページがあり、日々更新しているので、最新情報を提供できている。</p> <p>②「上矢部地区センター利用案内」パンフレット、講座案内、さらに各講座の詳細案内を受付などに置いて情報提供している。</p> <p>③地区センター内の掲示板には、講座案内や各講座のポスターを掲示し情報を提供している。</p> <p>④子ども小学生向けの地区センター案内「ようこそ上矢部地区センター」を作成し、地域の小学生の「施設見学会」に対応している。</p> <p>⑤公開を希望しているサークルの「サークル情報」を受付に設置し「とつか区民活動センター」にも置いて頂き、広くサークル情報を提供している。</p> <p>⑥近隣の「戸塚工業団地協同組合」に利用案内パンフレットを配布し、地区センターの利用を案内し、勧めている。</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>ホームページ、現場確認、チラシ等資料にて確認。</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>地区センター全体として、利用者の目線で運営がされていることが強く感じられる。利用者向けのチラシも持ち帰りやすいように縮小したミニ版のチラシを工夫して作成している。また、小学生向けの案内には、小学生が理解できるように漢字にはふりがなをふっている。館内の業務やイベントだけでなく、近隣の協同組合等と共同でイベントも開催しており、地域との交流を大切にしている。</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
<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> <p>利用案内は、窓口のほかにも数箇所において利用者が手に取りやすい工夫がされている。</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 type="checkbox"/> 閲覧できない	<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる <input type="checkbox"/> 閲覧できない
評価機関 記述	
<閲覧できない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用要綱は、窓口に設置しており、利用者がいつでも閲覧できるよう工夫している。	

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)> ヒアリングにて確認。	
<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)>	
抽選にて行っている。利用者の利便性を考慮し、代理抽選サービスや、一回の利用回数制限を行わず、空いていれば4週すべて予約できる等、利用者が申し込みやすく、使いやすい工夫をしている。	

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)> ヒアリングおよび研修計画書にて確認。	
<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)>	
人権擁護研修は、個人情報研修と一緒に実施している。個人情報研修では、研修後「個人情報保護に関する点検チェックリスト」により習得状況を確認している。	

(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」およびヒアリングにて確認。 <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)> 0歳児から子育て世代・親子・学生・高齢者等幅広く各年代層を網羅した事業が季節的なものを含め計画されている。また、0歳児を対象とした「すくすく赤ちゃん体操」や「赤ちゃん講座」も行っている。0歳児を対象とした事業はめずらしく、地域の方に好評を得ている。また、夜間の利用率アップのための事業にも取り組んでおり、夜間しか利用できない層への対応にも力を入れている。	

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)>	
事業計画書の内容は、スタッフミーティング計画書にも、年間スケジュールとして組み込んで実施している。参加者が少ない事業も一部あったが、次年度に向けて、対象年齢を下げる等改善を進めている。	

(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 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"/> 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 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)> ヒアリングおよび現物確認。 <利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者が、希望図書を記入し投函できる箱を用意し、利用者の希望を図書購入に活かす工夫がされている。希望図書は職員・スタッフがミーティングで検討し購入している。購入した図書は「新書ご案内」の掲示を行い利用者に知らせている</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 広報よこはま戸塚区版や神奈川プラネット、横浜カレンダー、よこはま食育ウェブなどを活用し情報提供している。</p> <p>② 読売新聞、神奈川新聞、地域の情報誌(ぼど、タウンニュース、はまかぜ新聞)などにも積極的に広報活動を行っている。</p> <p>③ ケーブルテレビ(JCNよこはま)やエフエム戸塚などのメディアにも出演し、情報提供を行っている。</p> <p>④ 自主事業などのPRのための広報誌(虹、講座案内)は地区センター受付で配布し、町内回覧や掲示など地域の協力を得て提供している。</p> <p>⑤ ホームページを充実させ、地区センターの案内、講座イベント情報などを発信している。また、ホームページから講座の申し込みも出来る。</p> <p>⑥ 定期的にとつか区民活動センター2ヶ所にチラシを置いて頂き広報している。</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>「広報紙虹」や「広報よこはま」等現物及びヒアリングにて確認。 <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)></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>「広報誌虹」を活用し積極的に町内会・学校等地域の関係団体への広報活動を行っている。また、各種の教室案内や月度の講座やイベント案内もA4の用紙ではなく、縮小したミニ版を作成し利用者に配布、好評を得るとともに、経費の削減に結びつけている。また「広報よこはま」を活用したり、ホームページからの講座申込みができる工夫をし、利用者の増加にとり組んでいる。</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外部の講師を招き、職員スタッフ全員参加の接遇研修を毎年行っている。</p> <p>②電話での対応は、施設名、名前を名乗り各人が地区センターを代表しての受け応えをしている。</p> <p>③特に「おはようございます」などの挨拶、「お疲れ様でした」「ありがとうございます」の利用者への声かけは親しみを持って行っている。 お待たせしている場合は必ず声を掛け、最後にお待たせして申し訳けなかったという気持ちを伝える。</p> <p>④職員スタッフは利用者が識別しやすいようにユニフォーム・名札を着用し、明るく丁寧な対応を心がけている。</p> <p>⑤身だしなみに気をつけ、爪は短くしマニキュアは付けない、また華美なアクセサリは控えている。</p> <p>⑥初めて来館された方にはこちらから声をかけ、解りやすい説明を心がけている。</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>職員・スタッフは全員ユニホームと名札をつけ、わかりやすい工夫がされている。また、窓口を含め職員の対応は、利用者の目線にあわせることを心がけ、笑顔+αで接していた。接遇研修で来客への接し方等の研修を行っており、利用者本位の考え方が職員やスタッフに徹底されている。</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利用実績は、毎年伸びている(稼働率は、2006年度41.1%から2012年度58.4%に17.3ポイント上昇)</p> <p>②様々な改革やサービスを実施した結果である。 (・体育室のフラット化・和室の多目的使用・2ヶ月先曜日応答・6か月定期予約・当日申し込み半額サービス・体育室代理抽選サービス)</p> <p>③アンケートの意見や苦情は、最近少なくなっている。利用者は現状の満足度が高まってきている。</p> <p>④利用者会議などの意見は、地区センター委員会での審議後に運営に反映させるようにしている。</p> <p>⑤今後は利用実績を伸ばすように努めるが、更に夜間の利用を増やす様に努力をする。</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>利用者の数が毎年伸びている。その要因としては、利用者のニーズや要望そして苦情を、日常の活動の中で把握し迅速に改善に結び付けていることが大きい。また利用者の利便性を考えた、当日申込半額サービスや代理抽選サービスなど新しい取り組みや夜間の利用者増加のための近隣の工業団地との共同イベントなどを行い、利用者目線での改革・改善への地道な取り組みが行われている。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

利用者の目線で、常に問題意識を持ち解決していく姿勢は評価できる。そのためには日常的に利用者と良好なコミュニケーションをつくる努力が前提にあった。また、地域との交流を地区センターの使命と考え、力を入れていることが現場確認とヒアリングから確認できた。利用者との良質なコミュニケーションづくり、地域との交流に重点を置いた素晴らしい運営がされていた。

<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)> 日常の保守点検や定期点検は、「年度修繕計画」に沿って実施している。実施結果は、「管理計画実績表」および「点検管理表」にて管理されている。「点検管理表」は、写真を活用しわかりやすい工夫がされている。また、保守管理責任者が確認し最終的に館長が承認する仕組みで運用され、館内は危険な箇所もなく安全で清潔さが保たれている。電気関係は外部に委託し月・年次点検を実施し安全性を高めている。	

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、「事業計画書」の年間管理計画により確実に実施されている。毎日の清掃は、朝7時30分から3時間チェックリストにて確認しながら実施。また、清掃内容は「作業日誌」として記録している。また、年一回体育館の高所清掃を実施し安全性を確保している。	

(2) 備品管理業務

①指定管理者所有の備品と区別した、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>備品は、「備品管理簿」にて管理されている。備品を使用用途により、大分類・中分類・小分類にわけ、また、品名・型番・メーカー名・個数・購入日・破棄・設置場所が一覧で判り易く管理がされている。</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>新年度の購入品は、折りたたみテーブル・バレーボールネット等であり不具合もなく管理されている。パソコン等高額品も適切に管理がされている。</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。
※すでに対応済みの場合は、「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>毎朝の清掃時、職員・スタッフの方が安全性を確認しており、損傷や破損等の不具合は見あたらず、利用者が安全に使用できる管理が行われている。</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	
<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)>	
館内は、ごみ持ち帰り運動により利用者の出すゴミもなく清潔に保たれている。また、職員・スタッフも自分たちで出したゴミの持ち帰りを実施しており、利用者や職員・スタッフと一緒にゴミの削減に努力している。ゴミの処分は、市の「ゴミのルート票」「産業廃棄物管理票」にて記録されている。	

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)>	
横浜市のごみゼロルート回収に参加し、適切にゴミ処理が行われている。産業廃棄物は、2週間に1回処理し記録している。	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

※施設・設備・消耗品・外構・植栽・水周り等についての損傷状況、清掃状況、利用者への配慮等について確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①毎月(第3月曜日)休館日に、建物の管理及び設備の保守点検を担当しているNPO建物管理ネットワークのスタッフが常に安全に利用できる状態にし、点検後は報告書を作成・保存している。不備な箇所が発見されれば適切に早く処理し、利用者が安全快適に利用できるようにしている。</p> <p>②外構・植栽の美観保持のため毎年剪定を実施している。また、日常的な除草、清掃はスタッフ全員で行っている。</p> <p>③毎日の清掃は作業担当の「さわやかスタッフ」が行っているが、併せて全スタッフがトイレ、ロビーなどためにチェックし快適に利用できるように努めている。利用者にも協力をお願いしている。</p> <p>④衛生面で良好な環境を保持する為に、項目別定期清掃実施リスト(カーテン、座布団、料理室流し台、食器戸棚、プレイルームの玩具など)によるチェックを行っている。</p> <p>⑤洋裁など針を使うサークルの後は磁石付き点検棒で点検し安全に配慮している。</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>現場確認及びヒアリング、資料(点検報告書)にて確認。</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>建物の維持管理は、NPO建物管理ネットワークが担当し、毎月第3月曜日の休館日に専門家による、建物や設備の定期保守点検が行われ、安全な環境が保たれている。また、職員・スタッフの出勤時に他の施設との共有部分を確認している。日常の清掃も、清掃の担当者に任せるだけでなく、全スタッフが利用者の安全と快適な利用環境維持のために利用者の目線で二重で確認作業を行っている。</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>建物の管理や設備の保守は専門的な立場から「NPO建物管理ネットワーク」が担当し、壁や床などにひび割れや損傷もなく利用者が安全に利用できるように整備されている。</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>

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
災害発生時対応手順表や緊急連絡網・連絡先が事務室内の目につくところに掲示されている。スタッフミーティングでエレベーター管理会社による災害時の対応を実施(昨年春)し利用者会議で報告している(利用者会議議事録で確認)。また役割分担を決めて避難誘導の訓練も実施している。(スタッフミーティング資料)	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。>	
<input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
警備会社(国際連邦警備保障)の点検結果のファイルのチェックにより防犯業務が確実に行われていることを確認できた。	

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 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)>	
<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)>	
鍵は館長が責任を持って管理している。	

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 type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<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
評価機関 記述	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
一日に午前・午後・夜間、各々2回、計6回巡回。都度チェック(チェックリストで確認)、特に目の届きにくい屋上の巡回を気を付けている。	

(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)>	
日常点検チェック表を用いて安全性やサービス内容のチェックしている。	

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)>	
<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)>	
エレベーター内の事故を想定した訓練等利用者の安全に注力している。	

(4) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

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

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)> <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)> 当施設は幼児の子育て支援にも注力しており、今年初めて0歳児に対するAEDの操作訓練を実施した。	

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)> <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)> 緊急連絡網は体制づくりだけでなく、実際に予行演習を実施している。	

(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	
<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)> 災害時対応マニュアル作成済であり、戸塚区の指示で行動するよう体制整備している。	

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	
<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)> AED操作及び初期消火訓練を春と秋の年2回実施している。その際利用者には避難経路図を手渡し注意を喚起している。	

(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)> 区から配布された災害時の備蓄品を体育室倉庫に収納し、当施設が災害時の避難場所として機能するようしている。 <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)>

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で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>スタッフ同士の連絡ノート、業務日誌、出勤簿で確認し、職員の出勤状況は良好である。</p>	

② 協定書等のとおり開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<p><協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>スタッフの引き継ぎは連絡ノートできめ細かく対応している。1人6時間体制で2人で対応する体制を敷いているが、引き継ぎには一人が後任者と一定時間重複するようしており、そこで引き継ぎがスムーズにできるように工夫されている。</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><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>事業計画・事業報告書は見やすい受付カウンターに設置し周知している。</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)>	
スタッフミーティング計画書に年間研修計画が記載されておりミーティングと連動し意識づけできるようにしている。	

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	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> H25年度スタッフミーティング計画書にて確認	
<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)> 内部向けにはAED操作研修、初期消火研修を、外部向けには、公共建物に関する研修、協働に関する研修等指定管理者に必要な研修、防火管理者講習、経営会議、三館合同会議を実施している。	
<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)>	
防火管理者講習では、全職員の半数が防火管理者の資格を取得している。	

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>①職員スタッフの研修(スタッフミーティング)は、全員が出席できるよう休館日に行い、勤務時間としている。</p> <p>②1年間の研修計画を立てて研修体制を確立している。</p> <p>③防火・防災管理者研修は、毎年数名に資格を取得させるようにしている。</p> <p>④横浜市・戸塚区主催の研修に参加している。</p> <p>⑤外部研修費用と、研修参加時間の賃金、及び交通費を全額支払っている。</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(スタッフミーティング記録)、ヒアリングにて確認</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>職員スタッフ研修として外部講師による接客研修や人権研修を実施しスタッフのモチベーションの向上につなげている。接客訓練では敬語の使い方、クレーム処理等を習得し接客スキルが向上しスタッフの自信につながった。他の施設と交流することで全職員の意識が向上した。PC予約の不具合をスタッフ自らが設計者に修復方法を確認する等スタッフのレベルは高い。</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><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>忙しい中、自分が受けた研修については資料にコメントをつけて回覧し情報を共有している。</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)>	
主に窓口対応手順を記載した「事務処理マニュアル2013」をスタッフ全員に配布している。 職員間の連絡記録表で情報共有している。	

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職員スタッフ全員が集まるスタッフミーティングと同時に、接遇対応や個人情報保護など地区センター業務に於いて重要なことを学び、各スタッフの資質向上に努めている。 ②受付システムの更新時には、講習会を実施している。 ③日々の業務の連絡方法として、引き継ぎ時の口頭での連絡だけでなく、業務日誌や職員連絡帳を活用し、情報を共有している。 ④ヒヤリ・ハット集を作り情報を共有している。	資料(職員間の連絡記録表にて情報共有)にて確認 <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)>
	PCによる予約受付の講習会を毎年実施し、全員参加で情報を共有しており、ITへの関心は高い。 昨年4月には図書受付システムをPCでできるように改良し、スムーズにパソコン処理ができるようになり、利用者の利便性向上にもつなげている。

(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)>	
毎年4月に個人情報保護に関する研修を実施。4月の研修では個人情報保護マニュアルを配布している。	

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？

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)>	
個人情報の重要性に鑑み、受付に個人情報管理責任者が館長である旨の明示が掲載されている。	

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)>	
毎年期初(4月)に個人情報保護の研修を励行している。	

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)>	
全員の研修が終了した後、全員の誓約書を区役所に提出している。	

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)>	
受付カウンター、エレベーター下に個人情報に関する説明書を貼っている。	

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)>	
利用者申込書は可及的速やかにシュレッダーしている。	

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)> <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)> 図書カードは施錠保管しており、またPC内の個人情報ファイルへのパスワードを設定している。	

(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)> 指定管理料、利用料金、自主事業別に帳簿を分別管理している。	

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)> <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)>	
伝票、伺い書は必ず2名で確認し相互にチェックしている。	

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)> <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)>	
毎月の月次決算書に基づき、事務局と当施設で相互チェックが励行されており、月次決算に対するフィードバックが行われている。	

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)>	
事務用品の伝票、領収書を確認した。	

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 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)> <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)> 印鑑、通帳とも館長が厳重に管理している。	

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)> H24年度ニーズ対応費使途一覧により使途妥当性を確認。 <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)> ニーズ対応費は利用者の声に基づくものに支出している。例えば、夏休みこどもまつり、レインボーフェスタ、かみやベクリスマス会などを開催し、利用者の要望に基づいてカラオケモニター、テーブル、椅子の買い替えなどに支出している。	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費削減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①横浜市の「使用電力総量の削減」10%カットを目標に、冷暖房の設定温度を夏は28℃冬は19℃にしている。</p> <p>②来館者に配慮しながら、ホール・ロービーなどの共有部分は減灯している。</p> <p>③館内を巡回し使用していないトイレや廊下などの節電を徹底し、光熱費の削減に努めている。</p> <p>④中央図書館から廃棄本を、利用者から児童書等譲り受けている。</p> <p>⑤備品の小破修繕は「建物管理スタッフ」が行い、支出を抑えている。</p> <p>⑥コピー紙の両面利用はもとより、ダイレクトメールの裏紙も再利用し、節約を心掛けている。</p> <p>⑦網戸の張り替え、椅子の張り替え、木作業などは、職員、スタッフ、地域の方がボランティアで行っている。</p> <p>⑧スタッフの配置を午前2人午後2人夜間1人を基本とし、人件費の削減に努めているが忙繁期には増員している。</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>資料(スタッフミーティング記録、H24年度横浜市宛管理運営業務点検報告書)、館内循環により確認</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>スタッフによる椅子の張り替えにより新品の椅子のように快適になった。木作業に長けた利用者をお願いして、基盤を置いても十分スペースがとれるように折りたたみ机を設置、調理室のスリッパなど職員、スタッフ、地域の利用者が一丸となって当地区センターの経費削減及び利便性の向上につなげている。</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>厳しい予算の中から、スタッフ、利用者が地域ぐるみで経費削減を図りつつ、利用者の利便性向上にもつなげている。</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>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①横浜市の施策「よこはま3R夢」推進事業に協力している。 毎月一回、地区センターロビーに於いて横浜市資源循環局との共催で「分別相談会」を開催し、マスコットの「イーオ君」と一緒に「ごみと資源の総量」の削減を地域住民に呼び掛けている。</p> <p>②区の子育て事業の一環として行っていた「育児相談」を週2日に増やした。更にプレイルームで月1回「絵本の読み聞かせ」を行っている。プレイルームは、地域の親子の情報交換の場となっている。</p> <p>③0歳児から小学生までの親子を対象とした事業を充実させ、その講座を通して、子育て家庭の健康づくり(ヘルスアップ)を支援している。</p> <p>④戸塚区の「とつかエコライフ事業」にペットボトルキャップ収集で協力している。</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>資料と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>乳幼児の子育て支援に注力しており、今年から育児相談をこれまでの週1回から2回に回数を増加した。2回実施しているのは当センターのみとのこと。スタッフさんが月1回、ボランティアで「絵本の読み聞かせ」を実施。図書も自分で選択してくる。</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戸塚区のマスコット「ウナシー」に地区センターのイベントに出て頂くことで、地域の人が「ウナシー」とふれあい楽しめるようにしている。</p> <p>②開館20周年記念のクリアファイルを来館者に配布し、喜ばれた。 これがきっかけとなり、夏休みに親子で参加の工場見学を行った。</p> <p>③戸塚工業団地協同組合50周年のイベント「卓球大会」を地区センター全館貸し切りで行った。</p> <p>④予約方法の改革として・20年度に2ヶ月先の曜日・6ヶ月定期予約を実施した。 利用している時間帯に予約が取れるので何度も足を運ばなくて良くなったと喜ばれた。</p> <p>⑤23年度より「当日利用半額サービス」を実施し、今まで空き部屋が多かった午後②(15:00～18:00)の時間帯も予約が入るようになった。</p> <p>⑥24年度より体育室の代理抽選サービスを始めた。 他の場所で練習していても予約申し込みに参加できると喜ばれている。</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>開館20周年記念クリアファイルは現物を確認。</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>23年度から実施している「当日利用半額サービス」は、今まで空き部屋が多かった午後の時間帯の稼働率向上に加え、半額利用ということで、利用者サービスの向上にもつながる相乗効果の大きな施策である。</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>