

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市舞岡地区センター
評価シート

○ 評価機関名：横浜市立大学CSRセンター

平成24年12月5日

目次

評価結果の総括	2
I. 地域及び地域住民との連携	4
(1) 地域及び地域住民との情報交換	4
(2) 地区センター委員会等	4
(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	5
II. 利用者サービスの向上	6
(1) 利用者会議	6
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	7
(3) 意見・苦情の受付・対応	9
(4) 公正かつ公平な施設利用	12
(5) 自主事業	14
(6) 図書の出し、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 センター祭りでは、一つの連合町内会の役員が実行委員となり祭りの実務を担っている。また連合町内会、地元農家、障害者施設等が模擬店を出店し、地区センターが地域住民の交流の場となっている。また地元小学校2校及び中学校の生徒がコーラスや演奏で参加している。</p> <p>2 自主事業では、 ①農家が講師となり梅干や干し柿作り教室を開催 ②地元出身のプロ棋士が講師となって、子供や大人を対象とした将棋教室を開催</p> <p>3 舞岡・柏尾地区の歴史を地域住民に知ってもらうため、歴史に関する資料を収集した歴史コーナーを設けている。</p> <p>4 町内会の夏祭り・そうめん流し・夏休みラジオ体操、地域住民有志による太極拳などを催すために、地区センターの庭や放送設備等を提供している。</p> <p>5 地元老人会が敷地内の除草を無償で行い地区センターを支援してくれている。</p> <p>6 地区センターの活動や利用者の活動を聞き勉強する小学校の校外学習を実施。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 地域及び地域住民との情報交換 ・センター祭りの催事で、世代間や閉じこもりがちの高齢者とのコミュニケーションを図っている点。 ・プロ棋士による子供や大人を対象とした将棋教室を開催して世代間のつながりを進めている点。 ・福祉施設のりんごの木と連携し、センター祭りでの出店(りんごの木)、館内での作品の常設展示に協力している点。 ・盆踊りのために地元町内会と連携し、除草について無償協力を得ている点。</p> <p>(2) 地区センター委員会等 ・駐車場問題について、職員・スタッフで話し合い地区センターとして出来るだけの工夫を実践している点。</p>
II 利用者サービスの向上	<p>【利用実態】 会議室等の予約申し込みで、2か月先の応当日予約は同一時間帯の中で第3希望まで受け付けているが、希望に沿えない曜日や時間帯があるため、希望に添えるよう今年度の利用者会議で「同一日であれば、他の時間帯も予約希望を申し込めるようにする。」との提案を行うこととする。</p> <p>【自主事業】 地域の人材の発掘と活用を目的として、地区センター職員のみでは発想が及ばない自主事業を、ボランティアの知識、経験及び能力を活かした企画を立て、ボランティアが講師となって実施する「自主事業ボランティア」をボランティアと共催で毎年開催している。</p> <p>【駐車場】 利用者会議やセンター委員会の中で度々、駐車場問題が出ているので、両会議の議題として取り上げ、センター委員や利用者に「駐車場利用の方法」について具体的な対策について話し合っていたこととする。</p>	<p>【不足していると感じられる点】</p> <p>(9) 利用者サービスの分析・対応 ・料理室および和室の稼働率が低い点。</p> <p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 利用者会議 ・利用者会議に行政担当者が出席し、密な連携がとれている点。</p> <p>(2) 利用者アンケート等の実施・対応 ・多くの利用者の声を得ようと利用者アンケート以外にも自主事業やセンター祭等の催事の際にアンケートを頻繁に実施している点。 ・アンケート結果を館内のみならず、ホームページでも公表している点。</p> <p>(4) 公正かつ公平な施設利用 ・ホームページ更新を頻繁に行い最新情報を掲載している点。</p> <p>(5) 自主事業 ・自主事業ボランティアの協力を得て行う、当地区センターならではの事業が多数ある点。 ・年間自主事業数が50を超え、多くの事後サークル化した団体に対しても積極的に支援している点。</p> <p>【提案事項】 ・新規バス路線開設に伴う、区外向けのPRを強化すると良い。</p>

<p>III 施設・設備の維持管理</p>	<p>経費を即減しつつ利用者が安心・安全・快適に利用できるよう施設や設備の維持管理を行っている。</p> <p>1 施設・設備及びその他の日常点検 職員、スタッフが館内外を毎日巡回し、建物や設備及び娯楽コーナーや駐車場でマナー等についてチェックし、問題点があればその場で対応するようにしている。</p> <p>2 施設・設備の定期点検 定期点検は基本的に専門業者に委託しているが、建物、電気及び機械設備等関連がある点検業務は、契約をまとめることで委託費を削減した。 なお、日常の点検は職員及びスタッフが巡回を行っている。</p> <p>3 剪定及び除草作業 ①敷地内の植栽は自主事業の剪定教室で剪定し、専門業者に委託する剪定費用を削減している。 ②敷地内の除草は職員・スタッフが先行し専門業者に委託する除草費用を削減している。 なお、夏祭り及び地区センター祭りの前に地元町内会及び老人会が除草をしてくれている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 協定書等に基づく業務の執行 ・建物構築物の補修は、できる限り職員で補修して修理即応とコスト削減を図っている点。 ・館長が建物・設備の保全について委託業者任せにせず、1カ月一度の点検を行っている点。</p> <p>(2) 備品管理業務 ・工芸室の電気炉に取扱説明書と高温注意書きを表示している点。</p> <p>(4) 利用者視点での維持管理 ・剪定教室開催でボランティアを募集し、植栽手入れを定例化している点。 ・建物から離れた駐車場の排水溝へのゴミ投与を防止するため5か所の注意書きを掲示した点。</p>
-----------------------	---	--

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
<p>IV 緊急時対応</p>	<p>利用者の安全確保を最優先するという方針で、万が一緊急事態が発生した場合の安全対策を講じている。</p> <p>1、マニュアル等の整備 舞岡地区センター危機管理マニュアル、事故等事例集、緊急時連絡表、業者等電話番号、機器トラブル対応表等を整備している。</p> <p>2、危機管理研修 避難訓練、救急救命講習受講、事故防止等の研修を実施している。</p> <p>3、利用者の安全確保 危機管理研修で、緊急事態発生時に最優先することは利用者の安全確保であると繰り返し述べている。</p> <p>4、舞岡中学校、舞岡小学校及び南舞岡小学校校長をセンター委員になってもらい、地区センターを利用する生徒指導や地区センターの行事やなどについて連携をとっている。</p> <p>5、喫煙やマナー違反するセンター利用者を指導あるいは要請しても直らない悪質な場合は、近所の交番と連携し対処することになっている。</p>	<p>【提案事項】</p> <p>・危機管理マニュアルの「緊急対応想定集」の「大雨・台風」への対応手順において、降雨量が概ね30mmを基準に対応できるルールにすることを検討する余地がある。</p> <p>・出入口付近の通路のタイルに一部の剥離が認められるので、利用者の事故防止の観点から営繕を検討することが望まれる。</p> <p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2) 防犯業務 ・日常巡回を午前・午後・夜間を通して、ほぼ10回以上/日の巡回監視を実施していることが確認された。これは、建物構造の特性(防犯カメラの死角等)や公道の路上駐車への対応のために実施されているとのことで肯定的に評価できる。</p>
<p>V 組織運営及び体制</p>	<p>1 舞岡地区センターが所属する「とつか区民活動支援協会」は、舞岡地区センター、東戸塚地区センター、戸塚地区センター及び大正地区センターの4館と7館のコミュニティハウス、1館の子供ログハウスを統括している。</p> <p>2 とつか区民活動支援協会には協会、地区センター、コミュニティハウス及び子供ログハウス全体の業務を審議する社員総会及び理事会がある。</p> <p>3 舞岡地区センターは館長1名、副館長2名、受付スタッフ14名、作業スタッフ2名の合計17名で施設の管理・運営を行っている。</p> <p>4 舞岡地区センターには舞岡地区センターの管理運営等を審議するセンター委員会がある。</p> <p>5 舞岡地区センターには会議室の利用方法等の周知や利用者からの意見交換等を行う利用者会議がある。また、センター祭りの実務をまとめるセンター祭り実行委員会がある。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>・職員及びスタッフ間で、それぞれ共有化すべき情報を「連絡帳」や「お客様の要望・苦情ノート」を用いて、丁寧かつ慎重に情報交換をしている点。</p> <p>・「文書の保存」に関する規定の中に、「利用申込書・他利用関係書類」等の利用者の個人情報関連の書類の保管期間が明記されたうえで実施されている点。</p> <p>・指定管理者経理規程とは別に、地区センター独自で経理マニュアルを作成し、会計処理手続の「見える化」を実現している点。</p> <p>【提案事項】</p> <p>・帳簿間の取引日記録を確認するプロセスがあると良い。</p> <p>・水道光熱費の支出状況については、スタッフ・職員内で共有するだけでなく、館内掲示を行い、利用者にも積極開示することが望ましい。</p>

<p>VI その他</p>	<p>1受付業務をパソコン管理していることで、ダブルブッキング等のうっかりミスを防止でき、業務量低減でご利用者との密接な対応や業務効率の向上、利用者の待ち時間の短縮等のサービスの向上が図られている。</p> <p>2 職員・スタッフが読んで理解しやすくするため、決め事だけでなく理由を明確にしたマニュアルを整備している。</p> <p>①館長・副館長の業務マニュアル ②スタッフ管理運営マニュアル</p> <p>3 スタッフに館長及び副館長業務の一部や舞岡地区センターのブログ作成など管理運営業務を担当させることで、スタッフのスキルアップを図るとともに管理運営業務の重要性を理解してもらい、スタッフ全体のレベルの向上を目指している。</p> <p>4 利用者とともにある地区センターを目指して、西日及び節電対策として植えたゴーヤを使用する団体に食材として提供した。</p>	<p>【評価できる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各トイレに観葉植物を配置して美観の整備に努めている点。 ・審査対象の書類をはじめ周到な準備をもって第三者評価に臨んでいる点。審査のプロセスで気付いた諸点を運営に生かそうとする意欲と行動力が感じられ、評価できる。
-------------------	--	---

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

①地域住民、自治会町内会及び関係機関・施設とどのような情報交換・連携を行っているか？

※地区センター委員会等以外で、地域住民や自治会町内会と情報交換を行う機会を設けているかを確認する。具体的には、町内会等の会合への参加、利用圏域の不特定多数の住民等へのアンケートの実施、地域情報の館内掲示、地域の広報紙誌などの館内配布、地域の掲示板などへの施設情報の掲示等の活動。
また、区内のどのような関係機関・施設と連携し、どの程度の頻度で、どのような情報交換を行い、施設の運営改善に結び付けているのかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1 舞岡及び柏尾地区連合町内会の例会に参加し、センター祭りや地区センター主催の催しに多くの地域住民が参加できるよう意見交換している。</p> <p>2 地区センターに「地域からのお知らせ」掲示板を設け、自治会町内会、社会福祉協議会、ボランティア団体、地域作業所等の地域情報を掲出している。</p> <p>3 舞岡及び柏尾地区連合町内会、地下鉄舞岡駅構内及び近隣スーパーの各掲示板に「センターだより」、「センター祭り」や「自主事業」等のポスターを掲出し広く地域住民に周知している。</p> <p>4 地区センターと同様な管理・運営を行っている虹の家館長と定期的に会合し、各種催し等について意見交換と調整を行い、舞岡柏尾ケアプラザとは双方でパンフレットを配架している。</p> <p>5 横浜市戸塚区役所主催の横浜市戸塚区指定管理者連絡会議及び横浜市地区センター館長会に出席し意見交換している。</p> <p>6 とつか区民活動支援協会所管の館長会に出席し意見交換している。</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(舞岡駅改札口横掲示板、虹の家・りんごの木の館内掲示板)、ヒアリング(館長備忘録と照合)</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>・福祉施設のりんごの木と連携し、センター祭りでの出店(りんごの木)、館内での作品の常設展示に協力している点。</p> <p>・盆踊りのために地元町内会と連携し、除草について無償協力を得ている点。</p> <p>・積極的に連合町内会や町内会に出席し、センター祭りを始め地区センターの催事に支援を要請している点。</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>	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

※地区センター委員会等で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。
 ※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・地区センター委員会議事録確認(24.7.1.) <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・資料確認(利用者による駐車場利用表の記入実施、団体利用の皆様へのお願いメモ手渡し) <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)> ・利用者が多いだけに駐車場問題がある。根本解決は区の施策によるので改善を要請する一方、館内放送による警告、長時間駐車の手番を控えて注意書きするなど不正使用防止、団体利用の場合の車数制限の検討など当センターとしてできる限りの対策を講じている点。	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

II. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・利用者会議に戸塚区地域振興課担当職員が参加しており、情報共有が進んでいる点。	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

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

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(利用者会議議事録)およびヒアリング <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)> ・駐車場が抱える課題については、利用者会議に同席している区担当職員にその場で対策を依頼している点。	

(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)> 第1回:平成24年4月27日～5月31日、360人(「利用者アンケート」) 第2回:平成24年10月27日～28日、115人(「センター祭り参加者アンケート」内) <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)> ・より多くの利用者の声を得ようと、「利用者アンケート」以外にも自主事業やセンター祭等の催事の際にアンケートを実施している点。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(利用者アンケート集計結果)およびヒアリング <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)>	
・「地区センター利用のお願い」ファイルに要望をまとめている点。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(スタッフミーティング議事録)およびヒアリング <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)>	
・アンケートで多く寄せられた要望・意見について、迅速に対応している点。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(2F階段踊場掲示板)、資料(センター委員会議事録:平成24年7月1日、ホームページ) <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)>	
・アンケート結果を館内のみならず、ホームページでも公表し、広く周知しようとしている点。	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

※ポスターの掲示やちらしの配布、ホームページなどでの情報提供について、目視により確認する。なお、指定管理者名や期間が情報提供されていない場合があれば、一部不備と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)> ご意見箱を1階ロビーに設置している。	
<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング	
<仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・ご意見箱およびご意見ダイヤルについては、館長を含めた職員で会議をし、対応策についてスタッフ全員で回覧後、掲示するというプロセスが確立している点。	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

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

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している <input type="checkbox"/> 記録していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している <input type="checkbox"/> 記録していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・様々な経路(電話、窓口、ご意見箱、アンケート、ご意見ダイヤル等)から届く苦情等については、すべて「お客様の声」ファイル綴に集約され、漏れがない点。	

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 type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(お客様の声、スタッフミーティング議事録)およびヒアリング	
<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)>	
・「お客様の声」ファイル綴に入れられた内容は職員がすべて精査し、必要があればスタッフミーティングで取り扱っている点。	

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)> 資料(「ご利用者の声」掲示)および現場確認(2F階段踊り場掲示)	
<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 横浜市広報で自主事業及びセンター祭り等を案内。 2 横浜市のホームページの「舞岡地区センター情報」に会議室の予約状況を掲載。 3 舞岡地区センターのホームページで地区センターの施設概要、利用等の案内、講座、イベント情報、サークル紹介等を実施。 4 舞岡地区センターのブログの「舞岡地区センター便り」で地区センターの活動内容を掲載。 5 館内に、案内図、開館時間、休館日、会議室利用申し込み方法、利用時間帯、体育室利用区分、利用料金等を記載した「お知らせ」を配架。 6 舞岡及び柏尾連合町内会、地下鉄舞岡駅構内及び近隣スーパーの掲示板に自主事業やセンター祭り等のお知らせを掲示。 7 虹の家及び舞岡柏尾ケアプラザとは、双方で自主事業やセンター祭り等のパンフレットを配架。 8 舞岡及び柏尾連合町内会定例会に出席し、自主事業やセンター祭り等の催しの案内及び掲示板掲出とパンフレット配布を依頼。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(ホームページ、利用案内)および現場確認(館内入口、横浜市営地下鉄舞岡駅改札口脇掲示板)</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"> ・ホームページ更新を頻繁に行い、最新情報を掲載している点。 ・駅の改札脇の掲示板も活用し、より多くの人に目を触れてもらえる機会を構築している点。

②窓口に「利用案内」等を備えているか?

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p><備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・通常の利用案内のほか、体育室利用案内や図書利用案内も用意されている点。</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)>	
・誰でも閲覧可能な「公開文書つづり」ファイル内にあるだけでなく、利用要綱だけがラミネートをかけた状態で壁にも掛けてある点。	

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)> 資料(「部屋の占用利用と応当日受付方法のご案内」)およびヒアリング <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)>	
・部屋の重複申込による公開抽選結果については、申請者全員に抽選当日中に確実に連絡している点。 ・申込の流れや申請書等については、ホームページでも閲覧・入手可能な点。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(平成24年9月10日第3回スタッフミーティング議事録)およびヒアリング <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)>	

(5) 自主事業

① 世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(平成23年度自主事業計画書、自主事業報告書)およびヒアリング <年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・自主事業ボランティアの協力を得て行う、当地区センターならではの事業(地元の歴史講座や、梅干や干し柿づくりなどの体験)が多数ある点。 ・センター祭り以外にも世帯間交流を促す事業を実施している点。 ・年間自主事業数が50を超え、事後サークル化した団体に対しても積極的に支援をしている点。 ・自主事業を通じて、地域の一体感を醸成しようと試みている点。</p>	

② 事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・自主事業計画立案以降の年度当初に自主事業ボランティアによる新規事業を募集するため、当初計画よりも実施事業数が増えている点。</p>	

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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)> 資料(希望図書カード)、現場確認(図書コーナー)、ヒアリング <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)> ・新規購入時には、希望図書カードに書かれた書籍のほか、市立図書館司書選書やヨコハマ課題図書などのデータベースを総合的に用いている点。 ・新着図書については、入口ワゴンに配架しているほか、館内掲示やホームページへの掲載など、各種媒体で紹介している点。</p>	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

※施設独自の広報紙誌の発行、区や市の広報紙誌への情報提供、ホームページの作成、町内会掲示板等への情報提供、他公共施設へのパンフレットやちらしの設置などを実施しているかどうかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>【施設全体の広報、PR活動】 1 ホームページを作成してインターネットで情報提供。 2 「舞岡地区センターたより」を年4回発行し、館内配架の他に連合町内会を通じて各町内会の班へ回覧及び各町内会の掲示板へ掲示。 3 近隣のスーパーマーケット内の掲示板及び地下鉄舞岡駅改札近くのセンター専用の掲示板に「センターたより」等の情報を掲示。 4 近隣の公共施設「虹の家」及び「舞岡・柏尾地域ケアプラザ」とは「センターたより」等の情報を双方で配架。</p> <p>【自主事業のPR活動】 1 各事業ごとにパンフレット作成しホームページや館内へ配架。 2 毎月、自主事業のスケジュール表を作りPR。 3 毎月、「広報とつか」へ自主事業の情報を掲載。 4 随時、戸塚区役所のネットへ自主事業の情報を掲載。 5 近隣の公共施設「虹の家」及び「地域ケアプラザ」へ「ちらし」を配布。 6 近隣スーパーの掲示板へ自主事業のチラシを掲示。</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(舞岡地区センターだより、自主事業のご案内、ホームページ)、現場確認(舞岡駅改札口脇掲示板) <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>・ホームページを頻繁に更新し、最新情報を伝えようとしている点。 ・センターだよりとは別に、自主事業の案内に特化したチラシを作成・掲示している点。</p>

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>【窓口・電話・施設内での挨拶】</p> <p>1 来館時は来館者への挨拶と、帰宅時の来館者への言葉かけを全員で実践。</p> <p>2 新人職員は就業前に事前研修を実施。</p> <p>3 新人以外の職員も毎年行っている接遇研修で職員のスキルアップを目指している。</p> <p>4 接遇ハンドブックを一人ひとりが持ちマナー向上を心掛けている。お客様へのアンケートでも99%の人から職員の接遇について支持された。</p> <p>【分かりやすい説明・言葉使い】</p> <p>1 当協会の目標理念でもあるため職員全体で日々の接遇の中で実践している。具体的には、</p> <p>①相手の顔を見てゆっくり話す。</p> <p>②説明は資料を使いながら、簡潔明快に説明する。</p> <p>【待ち時間への配慮】</p> <p>1 窓口が混雑するときは、受付職員だけでなく館長、副館長も受付業務に対応し待ち時間の短縮を実行している。</p> <p>【身だしなみについて】</p> <p>1ユニフォームとネームプレートを着用し、来館者が地区センター職員と認識できるようにしている。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・利用時間の入替時にホールが混雑しているときでも、スタッフ・職員が手際よく利用者に対応できていた点。 ・職員全員が接遇ハンドブックを携帯し、3本の柱からなる接遇行動指針をそれぞれの名札に自ら手書きし、指針の思いを強くするような工夫がされている点。

(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>【分析・対応】</p> <p>1 部屋稼働率は年間59%と向上したが、時間帯別では、午後②と夜間の利用が少ない。</p> <p>→2ページのⅡ【利用実態】参照</p> <p>2 自主事業の設定で、講師都合により一般の利用が多い曜日や時間帯に計画せざるを得ない状況もあり、利用者から苦情が出る時がある。</p> <p>→講師と相談のうえ、一般利用者の利用が少ない曜日や時間帯を利用するよう心掛ける。</p> <p>3 加入しているサークル以外のサークルへ、体験加入したい希望者が多い。(アンケートで約47%が希望)</p> <p>→来年2月協会が主催するサークル発表交流祭りでサークルをPRし、他サークルへの加入を働きかける。</p> <p>4 体育室利用者から、シャワールーム使用後の清掃点検を緩和するよう希望が出ている。(アンケートの中で10件の意見)</p> <p>→シャワールーム清掃は使用者が行うことが原則だが、使用後の点検を緩和し、スタッフが定時に清掃を行うことにした。</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"> ・料理室および和室の稼働率が他の部屋と比べ、低い点。 ・平成24年度は平成23年度に比べ、利用者数が増加傾向にある点。

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

- ・地域の一体感を醸成しようと数多くの自主事業を行っている点。
- ・利用者のみならず、未利用者の声も集めようと試行している点。

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

- ・平成24年9月に施設を通る新規バス路線が出来たことで、隣接区からの新規利用者が増えると思われます。今後は、区内のみならず、区外へのPRも考えるとよいでしょう。
- ・駐車場利用者が増えることで、様々なトラブルも増えることが予想されます。駐車場の利用ルールについては整備が必要です。
- ・利用者からの声を受けてルールを変更する際には、他の利用者や変更が施設全体に与える影響も熟慮されるとよいでしょう。

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)>	
・設備の保守管理は外部に委託しているが、毎月館長が設備点検リストを以って建物・設備全般を自ら点検している点。	

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)>	
・清掃作業チームの2名が午前中に作業し、受付業務スタッフが午前、午後、夜間に状況をチェックする体制をとって完全遂行を目指している点。	

(2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<(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)>	
<評価で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	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③利用者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	
<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)>	
<評価で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"> ・工芸室の電気炉に取扱説明書と高温注意書きを表示している点。 ・プレイルーム木部にささくれが見当たらない点。 ・備品ではないが、2階から外階段への避難経路の段差に安全注意のためマーキングをしている点。 	

(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 委託業者が建物・設備等の点検、清掃及び消毒作業を実施しており、点検で生じた問題点などは早めに処置するよう努めている。建物も開館して14年を迎え、日常点検のほか暴風雨や台風の後には館内外点検を欠かさず実施している。</p> <p>2 安全に利用していただくために職員、スタッフで館内外の日常巡回を毎日実施し、安全・衛生にかかわるものはその場で処置し、処置できないものは記録に留めて確実に改善するよう努めている。</p> <p>3 車で来館される方が多く、「相乗り」や「センター利用後速やかな退場」を利用者をお願いしている。駐車場が満車で公道へ駐車する場合もあるが、館内放送やビラを貼ることで車両移動や近くの有料駐車場の利用をお願いしている。</p> <p>4 庭木の剪定は業者に委託しないで春・秋に開催する自主事業の剪定教室で剪定している。また、職員・スタッフ全員で定期的に草取り、整枝を実施している。</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><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"> ・構内の植栽についての剪定教室開催を戸塚区広報で呼び掛け年2回実施している点。毎回20人の参加を得ている。技術習得、コミュニケーション、コスト削減と3効果あり。 ・駐車場側溝にゴミを捨てないように注意書きを五か所に掲示している点。 ・2階ベランダ庭園の管理が行き届いている点。 ・各トイレに観葉植物を配置して美観の整備に努められている点。

(5) 施設・設備の維持管理全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・玄関前で既に行われているように、ボランティアの方に、樹木に名称や剪定上の注意を記したプレートを手作りして付けていただくと、樹木に対する愛着がさらに向上するものと考えられる。

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input 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)> スタッフへのインタビューと鍵保管庫の検証を通して鍵の管理状況を確認した。 <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)>	
特になし	

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)>	
「館内巡回チェック表」によって日常巡回の実施状況を検証したところ、午前・午後・夜間を通して、ほぼ10回以上/日の巡回監視を実施していることが確認された。これは、建物構造の特性(防犯カメラの死角等)や公道の路上駐車への対応のために実施されているとのことで肯定的に評価します。	

(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)>	
特になし	

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)>	
「事故防止研修資料(2012.10. 9)」	
<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)>	
過去に当センターが経験した事事故事例を貴重な情報として捉えて再発防止に努める他に、今後発生が想定される事故事例についても取り上げて職員研修に反映していることを、効果的な研修事例として評価します。今後もこのような効果的な記録の残し方に基づく教育資料の作成・整備が促進されることが期待されます。	

(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)>	
戸塚区との防災協定に基づき、備品(飲料水・乾パン・アルミブランケット・簡易トイレ)を備蓄している。	

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 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)>	
「平成24年度第3回スタッフミーティング議事録(2012年9月10日)」を検証し、2名を除き15名が避難訓練に参加していることが確認されました。	

(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)>
・避難経路図に「現在位置」が明記されたうえで、各室及び廊下に掲示されていることを評価します。
<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)>
・スタッフの鍵の持ち出し時の紛失等を防止するために、落下防止策を講じるなどセキュリティの一層の確保が望まれる。

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

① 協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

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

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 type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館していない	<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
評価機関 記述	
<協定書等のおおりに開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
規定の休館日以外に、平成23年7月-9月期に節電のための「輪番休館」があった他には臨時の休館事例はないことが確認された。	

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 type="checkbox"/> 公表していない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
1階受付前に設置されている「情報コーナー」で書類ファイルにて情報開示していることを確認した。	
<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)>	
特になし	

(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)> 特になし	

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)> 避難訓練・人権研修・救急救命研修・事故防止研修・接遇研修は2012年10月までに終了しており、個人情報保護研修は2012年12月中に実施する計画になっていることが確認された。 <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)> 特になし	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>【職員研修支援】 1 スタッフの勤務日が研修日と重ならないよう勤務シフトを変更している。なお、常勤職員の研修受講は、勤務時間中での扱いとしている。 2 スタッフの研修受講時間は勤務扱いとして、受講時間に応じて時給を支払っている。 3 実施施設までの往復の交通費を参加職員全員に支給している。 4 市、協会、関係団体から研修の案内がある場合は、全職員に対して「回覧」形式で全ての研修講座を案内している。 5 新人職員に対しては、率先して参加を促し、業務に精通できるよう配慮している。 ○今年度は「普通救命講習」の3時間受講を計画。受講費用は全額協会負担とし、全員が参加出来るよう配慮している。</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>普通救命講習についての回覧資料(2012年8月15日)を検証した。 <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>特になし</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>講習参加に要する時間は、勤務時間として取り扱う規定となっていることは、講習参加へのインセンティブとして評価できる。</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>給排水施設の管理に関する資料(水回りのメンテナンス講習):2012年9月19日 <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>特になし</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
「スタッフ管理運営マニュアル」(平成24年8月版)を検証した。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
【資質向上】 1 接遇、AED操作、避難誘導、事故防止、個人情報保護及び人権等の内部研修や専門機関による外部研修を受講している。 2 館長及び副館長業務の一部をスタッフが代行することで、スタッフの館の管理運営業務の理解度及び資質向上を目指している。 3 スタッフが布ぞうり作りや折り紙教室等の自主事業の講師を担当することによるスタッフのスキルアップを目指している。	「平成24年度研修計画」及び「連絡帳」を検証した。 <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
【情報の共有】 1 職員ミーティングを月に1回以上開催。 2 スタッフミーティングを2か月に1回程度開催。ミーティングでは情報共有と合わせて意見交換やセンター方針を周知させている。 3 正しく情報を共有するため職員及び全スタッフに文書で情報を回覧している。 4 受付業務を職員が行うことで利用者の要望やご意見を職員がスタッフと共有している。 5 情報を共有するため職員及びスタッフ別に連絡帳を備え内容を確認のうえ押印している。	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	職員及びスタッフ間で、それぞれ共有化すべき情報を「連絡帳」や「お客様の要望・苦情ノート」を用いて共有していることが確認された。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
「個人情報取扱及び保護に関する要領」、個人情報自主点検表	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？

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

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

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)>	
特になし	

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)>	
特になし	

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)>	
特になし	

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)>	
特になし	

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)> 「文書の保存」に関する規定の中に、「利用申込書・他利用関係書類」等の利用者の個人情報関連の書類の保管期間明記されており、実施されている点。	

(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)> ・指定管理者経理規程とは別に、地区センター独自で経理マニュアル(舞岡地区センター公金管理マニュアル)を作成し、会計処理手続の「見える化」を実現している点。	

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)> ・資料(「とつか区民活動支援協会経理規程」)およびヒアリング <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(平成24年度会計伝票)およびヒアリング <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

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

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・印鑑と通帳は個別に保管され、安全対策が施されている点。	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

○ニーズ対応費として発生した支出内容に関し、品目、数量、金額を確認し、目的に沿った支出となっているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(平成23年度会計伝票・予算差引簿[ニーズ対応費]) <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)>	
・利用者の声に対応する支出(卓球台の交換等)が速やかになされている点。	

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>安全で利用しやすい施設の維持・管理に維持管理は必要であるが、維持管理に係る経費削減は不可欠との認識で、</p> <p>1 電気・ガス・水道等光熱水費の削減</p> <p>①事務室・通路の照明の一部を撤去。また、通路及びロビーでのLED照明化による電気使用量の削減を検討中。</p> <p>②女子トイレの消音装置設置による水道使用量を削減。</p> <p>③各部屋に扇風機を備えて冷房使用の削減による電気使用量を削減。</p> <p>2 剪定費、除草費の削減</p> <p>①自主事業の剪定教室で「教材」として庭木の剪定による剪定委託費を削減。</p> <p>②職員、スタッフ全員での除草による処分費を節減。</p> <p>3 事務用消耗品費の削減</p> <p>①コピー機使用で割高なプリンターインク代を削減。</p> <p>②内部資料の印刷やFAX受信用紙を裏紙を使用することで印刷用紙代を節減。</p> <p>について取り組んでいる。</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><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>・水道光熱費等の削減結果の利用者へのPRが不足している点。</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>・水道光熱費については、センター内でも個別に年度間比較できるようにグラフを作成している点。</p> <p>・外注剪定費削減のため、自主事業(庭木の剪定教室)を活用している点。</p> <p>・外注工事費削減のため、屋上コンクリート板仕切り材の浮き抑え、避難経路の段差のマーキング等職員で補修している点。</p>

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・水道光熱費の支出状況については、スタッフ・職員内で共有するだけでなく、館内掲示を行い、利用者にも積極開示することが望まれます。</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 横浜市の施策である節電・省エネ対策を実効あるものとするため、①通年では通路・トイレ照明の消灯及び事務室・ロビーの蛍光灯一部撤去を、②夏期には冷房設定温度28度、会議室には扇風機を置き冷房使用を控えてもらう要請等照明や空調などきめ細かな管理を行っている。</p> <p>2 戸塚区役所の施策「歴史を活かしたまち育て事業」にあわせて、舞岡・柏尾地区歴史コーナーを設置した。</p> <p>3 戸塚区役所の施策「子育て応援事業」として、3歳から小学生を対象とした「おはなし会」、子育て中の親を対象とした「あそび場・しゃべり場ほっとタイム」を開催。</p> <p>4 戸塚区役所の施策「3R夢推進事業」を支援するため、裏紙使用、ゴミの分別、利用者のゴミ持ち帰り、除草の敷地内処分等による発生ゴミの減量化に取り組んでいる。</p> <p>戸塚区役所が主催する「戸塚ふれあい文化祭」の情報及びPRを地区センターのチラシ等に掲載し、ふれあい文化祭事業を協賛。</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><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>特になし</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>特になし</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 地元が設立した地区センターという意識が地域住民にあり、センター祭りでは住民代表が祭りのまとめ役となり、老人会は草取りを行うなど地域が地区センターの運営に関わるほか、盆踊り、そうめん流し、ラジオ体操や太極拳を地区センターで行い、地区センターが地域の交流の場となっている。</p> <p>2 舞岡地区センターが位置する舞岡・柏尾地区は古道の鎌倉道があるように史跡が点在する歴史的に由緒ある地区で、地域住民で構成する「舞岡まちづくり塾」が地域の歴史に関する資料をまとめ、史跡めぐりを行っている。地区センターとしても地域に関する資料を収集した歴史コーナーを設けるほか塾の会長を講師とした自主事業を開催するなどにより地区センターが地域の交流の場となることを目指している。</p> <p>3 精神障害者小規模授産施設の「りんごの木」が製造するパウンドケーキ等を地区センターで販売し、地域の交流の場となるとともに、施設を支援している。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・トイレの現場確認 ・第三者評価受審の書類準備 <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"> ・各トイレに観葉植物を配置して美観の整備に努められていることは評価できます。 ・審査対象の書類をはじめ周到な準備をもって第三者評価に臨み、審査のプロセスで気付いた諸点を施設の運営に生かそうとする意欲と行動力を評価いたします。 <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> <ul style="list-style-type: none"> ・危機管理マニュアルの「緊急対応想定集」の「大雨・台風」への対応手順において、降雨量が概ね30mmを基準に対応できるルールにすることを検討する余地がある。 ・出入口付近の通路のタイルに一部の剥離が認められるので、利用者の事故防止の観点から営繕を検討することが望まれる。

٥

٦