

横浜市指定管理者第三者評価制度

__横浜市西__地区センター等
評価シート

評価機関名：NPOリブグリーン

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>[不足している点]</p> <p>(3)地域及び地域住民との連携全般</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域の企業・商店街との交流が少ない。 <p>[特徴的な取組]</p> <p>(1)地域及び地域住民との情報交換</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地区センターが開催する自主事業を、自治会が発行するイベントカレンダーに載せていただいている。 ・第5・6地区連長会に出席し、センターまつり等の周知を依頼している。 <p>(2)地区センター委員会等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平沼高校・岡野中学校・平沼小学校の校長が委員であるため、センターまつりに参加するなど生徒との交流も図っている。 <p>(3)地域及び地域住民との連携全般</p> <ul style="list-style-type: none"> ・岡野中学校とは、夏に環境対策で実施した「打ち水」にも参加してもらった。職員が学校へ出向き、技能を生かしてゆかたの着付やミンがけの実習に協力している。 ・自主事業のハロウィンでは地域の方も参加し交通整理で協力をいただいた。 	<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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・第5・第6地区の連長会に出席し、自主事業の案内等の施設情報を提供し地域からの要望について意見交換し、施設の運営改善に役立っている。 ・センターまつりは青少年指導員、女性部、子供会等から多くの協力支援を得て地域に密着した行事になった。 <p>(2)地区センター委員会等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地区センター委員会では利用者の為の新サービスの提案や施設運営の積極的な意見交換が行なわれている。 <p>(3)地域及び地域住民との連携全般(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者への食事会等の地域が行なうボランティア活動に優先利用を認め、連携した活動支援を行っている。 ・地域の小学校、中学校、高校と連携し自主事業への参加や施設見学会等を行ない、幅広い年代層の人に施設活動を理解してもらえよう努めている。
II ・利用者サービスの向上	<p>[特徴的な取組]</p> <p>(2)利用者アンケート等の実施・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎年地区センターが独自に作成した利用者アンケートを行いその結果を基に、特別サービス券(P16参照)の有効期限を延長するなど、地区センターの運営に反映させている。 ・利用の多い卓球利用者の声に基づき、ダブルスの安全性についてのルールを作り、利用者の安心に結び付けている。 <p>(3)意見・苦情の受付・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの主な意見に対しては、回答も含めて定期的に掲示しており、提案者には返事を素早くし、実施できるものは確実に対処している。 <p>(10)利用者サービスの向上全般</p> <ul style="list-style-type: none"> ・23年度から日曜・祝休日の閉館時間を1時間延ばし18時としている。 ・利用団体からの要望を汲み上げ、1年契約制の団体用貸ロッカーを設置した。 ・図書は限られた予算の中で利用者のニーズを反映した選書購入を行い、その結果貸出冊数及び登録者が大幅に増加した。 	<p>[評価できると感じられる点]</p> <p>(6)図書の貸出し、購入及び管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新刊本のPR等図書コーナーの情報発信に毎月「本の花束」を発行している。古い本も丁寧な補修整備がされている。 <p>(7)広報・PR活動</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域の協力で地区のイベントカレンダーに自主事業が地域の行事と共に掲載され広報・PR活動に貢献している。 ・施設のホームページを開設し、多くの利用者にタイムリーな情報提供することに積極的な取組をしている。 <p>(8)職員の接遇</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入館、退館者に明るく丁寧に声掛けし、気持ち良い笑顔の対応を全職員、スタッフが実践している。 <p>(9)利用者サービスに関する分析・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・部屋別・時間帯別の利用分析や利用者アンケート等の意見への対応、工夫した自主事業、部屋利用の改善等が適切で全体の高い稼働率の維持向上に繋がっている。
III ・施設・設備の維持管理	<p>[不足している点]</p> <p>(5)施設・設備の維持管理全般</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今年度エレベーターの更新を行うが、配管の老朽化による水漏れなどが各所で生じ、抜本的解決にはいたっていない。 <p>[特徴的な取組]</p> <p>(1)協定書等に基づく業務の遂行</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電気設備・機械設備運転監視業務と機械警備の委託において複数年度契約を行い、経費節減を図るとともに習熟した業者により施設・設備の安定した維持管理を実施している。 <p>(3)施設衛生管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公会堂と一体の大規模施設であり、安全快適な環境を維持するため、空調・機械設備等の運転監視業務として、委託した管理会社の社員を開館時は常駐させている。 <p>(4)利用者視点での維持管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・館内及び敷地内においては職員の見廻りと清掃、また、低木の剪定や前庭の花の管理等も職員自らを行い、館を良好な状態に保っている。 	<p>[評価できると感じられる点]</p> <p>(2)備品管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・備品管理台帳に整理番号を登録し、備品には整理番号付の管理ラベルを貼付して備品管理が適切に行なっている。 <p>(4)利用者視点での維持管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・開館前の準備清掃はスタッフも清掃員と共に行なって利用者が清潔で使いやすい施設維持に努めている。 ・「にしの日」には周辺道路の清掃に職員も参加して、地域の方と街の美化に努めている。 ・情報コーナーのパンフレット、印刷物が多種、多数あるが展示、掲示を工夫して見やすく利用しやすくしている。又、チラシに付箋を貼り期限管理をしている。 <p>(5)施設・設備の維持管理全般(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外構の一部にゴミ置き場を設け、市の分別ルールに沿って分別し、ゴミ容器の表示、ゴミの種類別の置き場表示など仕分けしやすく、かつ整理整頓が行き届いている。

	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>[できていない点]</p> <p>(6)緊急時対応全般</p> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜駅に近いため帰宅困難者が避難してくる可能性があるが、一時滞在施設としての対策が不足している。そのため、区に対応を依頼している。 <p>[特徴的な取組]</p> <p>(1)緊急時対応の仕組み整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事故緊急時等の対応マニュアルを職員研修時の教材として使用し、緊急事態や事故等に対して、職員スタッフが適切に対応できるようにしている。 <p>(3)事故防止業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・時間を決め館内を巡回点検し、また、日毎月毎にも事故防止チェックリストを使い点検している。 <p>(4)事故対応業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・AED講習会に区民の参加を呼び掛け、職員と一緒に訓練を実施している。 <p>(5)防災業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年2回職員全員参加の消防訓練を実施し、消防署の査察も受け、防火優良認定証が付与されている。 <p>(6)緊急時対応全般</p> <ul style="list-style-type: none"> ・防災計画上の位置づけとして、区本部支援施設となっている。 	<p>[評価できると感じられる点]</p> <p>(4)事故対応業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・AED取扱い研修を自主事業として実施した。利用者にも当館のAED機器の存在を改めてPRする機会となった。研修には利用者も参加し、万一の緊急時には迅速な救命活動の一助となる可能性を広げることに繋がる。 <p>(6)緊急時対応全般(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当館は横浜市消防本部から「防災優良認証」を受けている。日々その資格要件の維持向上に努めている。 <p>[参考意見として、評価機関からの提案]</p> <p>(6)緊急時対応全般(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・震災時のエレベータ閉じ込め事故対応の2つの提案。 ①閉じ込め事故救出の「エレベータ開錠訓練」の実施。 ②エレベータ内にライト、飲料水、簡易トイレ等を含めた防災用具を備える。
V 組織運営及び体制	<p>[不足している点]</p> <p>(4)経理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・少ない予算で地区センターを運営するため、LEDの導入など種々の経費節減策を実行しているが、光熱水費節約など更なる取り組みが必要になっている。 <p>[特徴的な取組]</p> <p>(1)業務の体制</p> <ul style="list-style-type: none"> ・館長1名副館長2名の常勤職員と非常勤職員(スタッフ)12名、図書担当(スタッフ)1名を配置し、開館日の全てに常勤職員1名以上、スタッフ2名を配置している。 <p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者対応マニュアルを活用した年2回の全体研修を実施するとともに、毎月定期的に研修を行っている。 ・毎日2回の引継ぎミーティングには、必ず館長または副館長も参加し、連絡ノート等も使用して情報の共有を確実に図っている。 <p>(3)個人情報保護・守秘義務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護対策11か条を定め、全職員を対象に研修を実施し、全職員が個人情報保護に関して誓約している。 	<p>[評価できると感じられる点]</p> <p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員が研修に参加しやすい環境を整えて実施している。研修日は勤務と同じ扱いで、研修実費は法人負担。業務の応援体制など研修に安心して出席できる配慮がある。 ・毎日のスタッフ業務引継には館長・副館長が参加したミーティングを行い発生した問題への対処や情報の共有を慎重に行っている。連絡ノートには記録を残している。 <p>(3)個人情報保護・守秘義務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法人で「個人情報保護対策11か条」をまとめ、職員研修時には個人情報保護の理解を深める為に活用している。 <p>(4)経理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・経費節減では光熱水費節減の為「特定規模電気事業者」と契約を行い4%の電気代節約や軽微な修理修繕、低木の剪定や植栽の手入れ等は職員が自ら行い、発生費用の抑制に全職員が知恵を出して積極的に取組をしている。
VI その他	<p>[不足している点]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市の情報収集が不足している面があり、今後は動向を注視し、自主事業に反映していきたい。 <p>[特徴的な取組]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜駅に近く、公会堂とも併設しているため幅広い層の来館者があるが、職員は明るく親切丁寧に対応をし、利用者アンケートでも高い評価を受けている。 ・利用が少なかった茶室は、茶道を優先しながらも他の目的での利用もできるようにして稼働率を上げた。少人数でも安価に使えたと喜ばれている。 ・地域のボランティアグループに優先利用を認め、地域の方々の活動と交流の場として利用頂いている。 ・区政運営方針にある西区の歴史発見や子育て事業をサポートして自主事業を実施し、その後サークル化した団体とは引き続き子育て支援事業を行っている。 ・毎月24日を「にしの日」と決め、建物の周囲及びその一帯を職員が清掃している。 	<p>[評価できると感じられる点]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市・区の施策・事業協力に取組み、計画実行の一助を担っている。例としては施設利用を原則6ヶ月先までの優先利用や西区の「読み聞かせボランティア養成講座」の開催とサポート等がある。 <p>[参考意見として、評価機関からの提案]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・館内・外の美化活動や植栽の手入れ等に地域のボランティアさんの協力も頂けないものか、今後検討されることを提案します。

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>広報よこはま西区版や区の情報誌「ぼこあぼこ」、及びタウンニュース、更には横浜ケーブルテレビなどに情報を提供している。地域の情報も、積極的に館内に掲示し、地域の様々な催しなどの案内を行なった。</p> <p>第5地区6地区の連長会に参加し、自主事業の案内や地域からの要望について意見交換するとともに、センターまつり開催に際し、青少年指導員・スポーツ推進委員・女性部・子ども会等から支援をいただいた。</p> <p>地域が行なう高齢者への食事会等ボランティア活動に対し、優先利用を認めるなど連携した活動を行なった。</p> <p>また、地域の平沼・宮ヶ谷両小学校・岡野中学校・平沼高校とも連携し、自主事業への参加や施設見学会の開催等を行なった。また、区内の老松中学校とは、生徒の職業体験の場を提供し、交流を図っている。戸部小学校が進めている、ペットボトルのキャップ回収による募金運動に回収場所を提供し、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>現場確認、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>第5・第6地区の連長会に出席し、自主事業の案内等の施設情報を提供し、地域からの要望について意見交換し、施設の運営改善に役立っている。地域情報は積極的に館内掲示し、来館者への案内を行っている。センターまつりでは青少年指導員、女性部、子供会等から多くの協力支援を得て、地域に根ざした行事となっている。又、地域住民との情報交換の機会になっている。</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では施設の事業内容や予算等の審議の他、利用者のための新たなサービスの提案、審議や施設運営に対する意見交換が行なわれている。</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 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(地区センター委員会議事録)、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(地区センター委員会議事録)、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)>	

(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)>
高齢者への食事会等の地域が行なうボランティア活動に優先利用を認め、連携した活動支援を行っている。地域の小学校、中学校、高校と連携し自主事業への参加や施設見学会等を行ない、幅広い年代層の人に施設活動を理解してもらえるよう努めている。
<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)>

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)>	

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(利用者会議でのご意見及び対応策)、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	
<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(利用者会議でのご意見及び対応策)、ヒアリング</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者会議で出された意見から課題を明確にし、施設内で検討し、迅速に対応策を具体化している。事例としては、体育館の掃除機のパワーアップ型への変更(済)、プロジェクター利用時の部屋の暗幕の設置(3月予定)などがある。</p>	

(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	
<p><実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>平成23年度はH24/1月～2月に実施、アンケート回収は190件であった。平成24年度はH25/1月～2月で実施中、前年よりアンケート回収は増加し、270件程度の見込みである。</p> <p><実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

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(利用者アンケート結果まとめ)	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(利用者アンケート結果まとめ)、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)>	
利用者アンケートでの課題は「利用者アンケート結果まとめ」として対応策と共に整理されている。施設だけでは解決できない課題については市区等関係機関に相談し、適切な対応に努めている。	

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	
<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(公表資料の館内掲示) <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)></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>利用者アンケート結果と対応状況は利用者の目にとまりやすい場所(情報コーナー)に掲示している。掲示期間は次回アンケートの公表迄であり、利用者にはアンケート結果を施設改善に取り入れる活動がいつでも理解できる。</p>	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

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

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	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)> ご意見箱は区の許可を得て、区の手配した「なんでも提案箱」と兼用している。「施設のご意見」と「区のなんでも提案」の用紙は色分けされ、各々の表示もある。館長が箱の鍵と記入された用紙管理者である。</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>	

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	
<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(苦情解決の仕組み)</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 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	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 苦情解決の仕組みを館内掲示し利用者への周知を図っている。</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>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

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

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(苦情対応状況報告書)、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)>	
区役所と相談して対応した事例としては、外構エリアにホームレスが立ち入ったことに対し区と共同して対処している。苦情等には市・区等関係機関と連携して迅速対処をしている。	

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 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(苦情対応状況報告書)、ヒアリング	
<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>インターネットで、ホームページを開設しており、施設内容、施設利用方法について、どなたでも見られるようになっている。また、各部屋の予約状況についても、瞬時に見られるよう、絶えず更新を行っており、電話で仮予約する際大きな手助けとなっている。また、西区のホームページとリンクしており、アクセスがしやすくなっている。</p> <p>また、館内には、「西地区センター利用のしおり」を備えており、団体登録等の際に館長及び副館長が対応し、申込及び利用方法等について丁寧に説明している。図書コーナー、体育室についても別にしおりを作成し、受付カウンターに常備している。更に、カウンターには各部屋の平面見取り図や写真を掲示するとともに、筆談の受付、図書の貸し出しの案内など、見て分かるような案内書を配置している。</p> <p>見学者には全職員が対応し、部屋が空いている場合は、実際に各部屋に案内している。</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(西地区センター利用のしおり、ホームページ等)、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>当施設の特長的な地域への情報提供の手段はインターネットによるホームページの開設である。施設状況をタイムリーに情報提供をしている。又、西地区センター利用のしおり、広報誌センターたより等を町内会の回覧や掲示板への掲示を利用して情報提供している。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

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

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

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

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(西地区センター利用のしおり)	
<行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(スタッフ研修会議事録)、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)>	
人権研修は「人権について考える。特に障害者・高齢者・外国人が守られる地域社会を作る。」をテーマに実施。外国人の方を含めた点は横浜市の地域特性を意識した人権のテーマとなっている。	

(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)> 資料(平成24年度自主事業・計画・実施表)、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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

② 事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)>	

(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)> 現場確認、資料(希望図書申込書、地区センター事業一般会計決算書)、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)></p> <p>新刊本のPR等、図書コーナーの情報発信として、毎月「本の花束」を発行している。新刊本の紹介に工夫をしている。古い本も多いが丁寧に補修整備されている。</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>独自の広報誌「センターたより」を年7回発行し、自主事業の広報やお知らせを載せている。広報よこはまの区版に毎月情報を掲載している。図書については「本の花束」を毎月発行し、新着本をPRしている。ホームページを開設し、部屋の予約状況や自主事業の予定及び開催した自主事業の様態など種々の情報を提供している。町内会への情報提供も実施しており、センターまつり開催のお知らせを町内会の掲示版に掲出したり、自主事業の広報も含めて地区のイベントカレンダーに登載していただいたりしている。自主事業の広報手段として、スタッフが手分けして「街のふれあい掲示版」を利用し、周知を図っている。他公共施設への広報活動としては、区内の地区センターやコミュニティハウス及び近隣学校、幼稚園へ自主事業の広報などちらしの配布を実施している。</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>現場確認、資料(センターたより)、広報誌等配布先リスト、ホームページ等)、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>広報誌「センターたより」を地域自治会、町内会に回覧、掲示板への掲示等を定期的の実施している。又、地域の協力で地区のイベントカレンダーに自主事業が地域の行事と共に掲載されて、広く地域の方への広報・PR活動に役立っている。又、施設のホームページを開設し、タイムリーな情報提供にも積極的に取り組んでいる。</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>親切・丁寧に、利用者に対応するよう職員には絶えず指導しており、職員はそれに十分応えている。入館者に対しては、「おはようございます」「こんにちは」「こんばんは」の挨拶掛けをし、帰りには「ありがとうございました」などの言葉掛けをしている。また、予約等センター利用に関する説明は、利用者の立場に立って、分かりやすく丁寧な言葉使いで行っている。時間帯によっては受付が非常に混雑する時があるが、館長・副館長・スタッフも一体となって対応し、なるべく利用者をお待たせしないようにしている。</p> <p>電話は、必ずセンター名と自分の名前をお知らせしてから、対応しており、親切で責任を持った対応を心掛けている。</p> <p>職員、スタッフは全員制服・名札を着用しており、利用者とは明確に区別できている。また、服装は利用者には不快な気分をさせることなく、動きやすく適切な服装をしている。</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>平成24年11月の職員スタッフ研修では「接遇」をテーマに実施した。接遇の基本と臨機応変な対応を再認識し、乳児から高齢者まで、幅広い年代層の来館者に利用者視点の対応を更に深めていくことを再確認する機会となった。入館者、退館者には必ず声掛けし、明るく丁寧な気持ちの良い笑顔の対応を全職員が実践している。利用者アンケート結果で「職員の対応」の満足度は約90%と高い評価である。</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>西地区センターの特徴として、横浜駅に近く交通の便がよいため、区外からの利用者が多いことから、部屋別の稼働率は高くなっている。特に、体育室全体の稼働率は高く、平均で84%を超えており、部分的には90%を越す稼働率になっている。他の部屋の稼働率も相対的に高くなっており、多くの市民の方々に利用していただいている。その中では、料理室の稼働率が低いが、特定な使い方しかできないため、需要が少ないと考えている。その対策として、自主事業で料理教室等を開催し、参加者で自主サークルを立ち上げることが有効であり、継続的な利用拡大に繋がっている。また、時間的な利用実績として、午後②(15時～18時)の時間の稼働率が低いため、改善策として、午後②の利用者には、特別サービス券を発行し、10枚で1回無料のサービスを実施し、稼働率アップの方策としている。</p> <p>利用者アンケート等のご意見は、運営に反映している。</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>部屋別、時間帯別の利用実績の分析や利用者アンケート、各部屋に関するご意見、アンケート等の結果について分析して、稼働率向上策に取組をしている。全体的にも高い稼働率となっている。和室等も強化量を入れ太極拳、ヨガ等にも使えるようにして、72%前後の稼働率となっている。</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)>

- ・自主事業からサークル化した事例として「ヨガ入門」、「ハワイアンキルト」、「キッズ英語」の3件があり職員の支援が実った。
- ・受付が入口正面にあり、スタッフ2人が常駐し、利用者が判りやすい案内体制である。又、すぐそばに手作りボードを設け申込状況がひと目で確認できる。

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

多面的な工夫を取り入れ、全体的には高い稼働率の維持向上を図っているが、料理室が低い稼働率にある。多目的利用での方策も検討されることを提案します。他施設の例では、少人数の会議室や楽器練習の場の提供等があります。

Ⅲ. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常保守管理及び定期点検の実施状況を確認するため、評価対象期間のうち任意で1カ月分を抽出し、記録が存在するかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

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

(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>	

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>管理台帳に整理番号を登録し、備品には整理番号付きの管理ラベルを貼付し、備品管理が適切に行えるようにしている。</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。

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>清潔な状態に維持するため、業者委託による日常清掃を行うとともに、開館前の準備清掃としてスタッフと共に、1名の清掃員を採用し、トイレ、ロビー、体育室、プレイルームの清掃や、テーブル等の拭き掃除を行なっている。また、月1度の休館日に定期清掃を実施し、仕様書どおりの清掃を入念に行なっている。トイレ薬剤など消耗品の補充も適切に行い、トイレなどを清潔に保っている。</p> <p>また、職員の取組として、毎月24日をにしの日と定め、周辺の道を清掃している。スタッフには清掃チェックノートを記入してもらい、重複せず行えるよう心掛けている。</p> <p>受付が正面にあり、スタッフ2人が常駐し利用者が使いやすいような案内体制をつくっている。申込状況がひと目で確認できるよう、手作りボードによる案内を行っている。</p> <p>各種多数のパンフレットや、印刷物の掲示については、利用者が見やすく、利用しやすいよう、展示を工夫している。</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、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>開館前の準備清掃はスタッフも清掃員と共に行ない、日常清掃と休館日の定期清掃は業者委託により行っている。清潔できれいな施設維持がされている。</p> <p>「にしの日」には職員も参加して周辺道路の美化、清掃に当たっている。情報コーナーのパンフレット、印刷物が多種、多数あるが展示、掲示を工夫して見やすく利用しやすくしている。</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><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)>	

(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)>	

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)> 現場確認、資料(鍵管理台帳) <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)> 鍵の適切な現物管理以外に鍵管理台帳により慎重な管理が行われている。	

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)> 毎日、定時に館内、前庭、中庭の巡回を行ない巡回点検チェック表に記録を残している。	

(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)>	
事故防止のチェックリストを用いて毎日及び月2回の定期的なチェックを行ない記録に残している。	

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)>	
全職員対象に館内警備管理、他施設の事故を事例に研修を行っている。	
<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)>	

(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	
<p><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</p> <p><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 西消防署員が講師となり、全職員を対象にAED取扱い研修を実施した。無料の自主事業として行ない利用者も11名が参加した。</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>自主事業としてAED取扱い研修を実施することで、一般利用者にも当館のAED機器の存在を改めてPRする機会となる。又、研修に利用者が参加することで万一の緊急時には、迅速な救命活動の一助となる可能性が広がる。</p>	

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	
<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(連絡網の事務室内掲示)</p> <p><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)></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) 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)>	

(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)>
当館は横浜市消防本部から、防火優良認定証(認定期間H22-4-2~H25-4-20)を受けている。今後も認定の継続を期待します。
<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)>
3. 11東日本大震災時のエレベータ事故も深刻なものがあり、震災時のエレベータ閉じ込め事故の対応として、次の2点を提案します。①エレベータ閉じ込め事故の救出方法「エレベータ開錠訓練」の実施。 ②エレベータ内にライト、飲料水、簡易トイレ等を含めた防災用具を備える(三角型椅子と防災用具収納箱を兼ねた市販品もある)。

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

① 協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている <input 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)>	

② 協定書等のとおりの開館しているか？

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

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

③ 事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input 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)>	
事業計画書、事業報告書を閲覧専用ファイルに備えて、いつでも閲覧できる旨、掲示して公表している。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

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

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 年間計画で全職員対象に13件の研修計画があり、予定通り実施している。人権研修、接遇研修、個人情報保護、AED研修、緊急時対応等の研修は全職員が受講している。	
<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)>	

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>職員とスタッフとの全体研修は、年に2回休館日を利用して実施しており、勤務の取り扱いは出勤日としている。そのため、全ての職員が研修に出席している。内容についても、基本的な事柄の確認から、業務の進め方の議論まで実践に即したものになっている。また、個人情報の取り扱いの講義など、遵守すべき事項について研修を実施した。日常的には、毎月テーマを決め、引継ぎ時間を利用した研修を実施している。</p> <p>新人スタッフの研修は、就業前3日を出勤扱いにし、職員・先輩スタッフから実践的な業務研修を教わっている。</p> <p>職員についても、市からの研修案内から、業務に役立つ、スキルアップを目指した項目を選び出席している。当日は、出張扱いとし、職場には代わりの職員を配置し、安心して研修に出席できるよう配慮している。</p> <p>AED講習は、センターの自主事業として企画し、区民と一緒に職員スタッフが受講できる機会を提供している。</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(毎月のスタッフ研修記録、職員研修記録)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修に職員、スタッフが参加しやすい環境を整えて実施している。 ・研修日も勤務と同じ取扱い。 ・研修費用、交通費等の研修実費は法人負担。 ・勤務調整や業務の応接体制を取り入れ研修に安心して出席できる配慮など。

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>資料(職員研修受講記録、スタッフミーティング議事録等)</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
スタッフ業務マニュアルは、利用者の立場で、細部まで気配りをして作成されている。職員スタッフは丁寧な対応で実践に努めている。又、スタッフ研修では基本的な事柄の確認など業務マニュアルとの整合性や業務の進め方の議論も行わないマニュアルへの反映も行っている。	

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)>
利用者と直接対応するスタッフが、同じ水準で一致して対応することができるよう、「西地区センタースタッフ業務マニュアル」を作成し、スタッフの資質向上に努めている。 毎日行うスタッフの業務引継には、館長、副館長が参加して、ミーティングを行い、また、連絡ノート等書面に引継事項を残すことにより、確実に情報が共有できるよう努めている。 日々の業務での問題点や疑問点について、職員全員が共通な認識を持って業務ができるよう、研修の際に出し合い討論し、理解を深めている。それにより、業務の質を高めることができている。また、年2回の防災訓練では、外部の指導者を招き、講習と実地訓練を行い、防火と利用者の避難誘導ができるようにしている。更に、消防署の指導もいただくことになっている。 地区センターに設置してあるAEDをいざという時誰でも使えるよう、年に1回地域の人も含めた研修を行っている。	資料(スタッフミーティング議事録、業務日誌、スタッフ連絡帳、連絡ノート等)、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)>
	毎日のスタッフ業務引継には、館長、副館長が参加したミーティングを行い顔を合わせる場で、発生した問題への対処や情報の共有が慎重に行なわれている。連絡ノートで引継事項を記録に残している。全員研修の中にも「館内の警備管理」、「部屋の点検」、「図書利用」など日常業務を取り上げて、問題点や疑問点について話しあい、共通の認識を持って、業務改善と職員の資質向上に努めている。

(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)>	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？

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

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

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

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

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)>	
個人情報に関する職員研修時には、法人(協会)で簡条書にまとめた「個人情報保護対策11カ条」を職員スタッフに説明して徹底を図り、より理解を深めるようにしている。	

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)>	

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)>	

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)>	

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	
<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(パソコンのパスワード管理、個人情報を含む書類等の施錠保管、シュレッダー管理等) <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)></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) 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	
<p><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)></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(経理帳票類)、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(収支報告書、経理帳票類) <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)> 現場確認、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)>	

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(収支報告書、経理帳票類等)、ヒアリング <目的に沿わない支出がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費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>用紙代削減のため、個人情報に注意しながら、コピーの際には使用済み用紙の裏紙使用を徹底している。</p> <p>プレイルームの扉の不具合など、小破修理修繕は、業者に発注することなく、職員ができるものは、自らが修復を行い、経費節減をしている。</p> <p>低木の剪定、草取り、更に前庭の花壇の植栽についても、なるべく業者に発注しないで、可能な限り職員が対応するとともに、職業体験で受け入れた中学校の生徒に、敷地内の草取りの手助けをお願いし、職員と一緒に行うことで経費節減に努めた。</p> <p>光熱水費節減のため、電気代については「特定規模電気事業者」と契約を行い4%の削減を行ったり、支障のない照明灯を外している。また、照明の更新時には、LED照明に変更し電気代の節約に努めている。冷房費節減策として、部屋の温度を高め設定したり、ゴーヤの植樹や葦草を張ること、更に利用者に節電のお願いをして、冷房費の節減を図った。</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>現場確認、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>軽微な修理修繕、低木の剪定、草取り、花壇の植栽の手入れなどは職員が自ら対応して積極的に経費節減に取り組んでいる。光熱水費節減のため、「特定規模電気事業者」と契約を行い4%の電気代の削減となった。又、利用者の協力を得て冷暖房費、照明の節減を図っている。</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><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>市・区の施策としての事業協力の取り組み方法は、①地区センター施設を、原則6ヶ月先までの優先利用を認め、かつ利用料金を減免していること②事業の実行をサポートすること、がある。①の事例としては、「ヨコハマ市民まち普請事業」のコンテスト会場として、体育室を使用させていただいたり、区の赤ちゃん教室として、毎月和室を利用させていただいている。②の事例としては、西区の「読み聞かせボランティア」養成講座を開催し、地区センターもそれをサポートするとともに、自主事業「手袋人形を作ろう」に講座の参加者が優先的に参加できるようにした。</p> <p>また、市・区の事業を利用者にお知らせするため、館内において優先的に掲示している。</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</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>市や区の施策・事業協力に取組み、計画実行の一助を担っている。例としては、施設利用を原則6ヶ月先までの優先利用や西区の「読み聞かせボランティア養成講座」の開催とサポート等がある。又、市・区の事業案内を館内に優先的に掲示して利用者にお知らせしている。</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>横浜駅に近く、交通の便が良いため、区外・市外の方にも多く利用させていただいている。その関係もあり、各部屋の利用率も高くなっている。特に、体育室は団体の稼働率が90%を超える場合もあり、個人でも多くの方に利用させていただいている。体育室の安全な利用のため、運動靴着用の徹底や、個人利用の多い卓球でのスムーズな交代・利用方法のルール作りを利用者も入れて作成している。</p> <p>会議室等の部屋の交替がスムーズにいくよう、利用者の協力をいただき、部屋の清掃や利用時間の厳守が実行されているため、部屋の利用が公平になっている。</p> <p>また、掲示物の依頼も多いことから、パンフレットケースを常に整理整頓するよう努めるとともに、チラシの期限管理を行うため、付箋を貼りスタッフが巡回点検している。</p> <p>利用者からの寄贈図書が多く、リユース文庫として活用するとともに蔵書としても受け入れている。</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>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>稼働率の高い体育室での安全利用の為、個人利用のニーズが多い卓球では、利用者も参加してルール作りを行い、利用者の協力を得て安全、安心な卓球利用ができるようになった。</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>館内・外の美化活動や植栽の手入れ等に、地域のボランティアさんの協力も頂けないものか今後、検討されることを提案致します。</p>