

横浜市指定管理者第三者評価制度

本郷地区センター
評価シート

評価機関名：SOMPOリスクアマネジメント株式会社

平成30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) 図書の出し入れ、購入及び管理	15
(7) 広報・PR活動	15
(8) 職員の接遇	16
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	16
(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	17
III. 施設・設備の維持管理	18
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	18
(2) 備品管理業務	19
(3) 施設衛生管理業務	20
(4) 利用者視点での維持管理	21
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	21
IV. 緊急時対応	22
(1) 緊急時対応の仕組み整備	22
(2) 防犯業務	22
(3) 事故防止業務	24
(4) 事故対応業務	25
(5) 防災業務	26
(6) 緊急時対応全般(その他)	26
V. 組織運営及び体制	27
(1) 業務の体制	27
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	28
(3) 個人情報保護・守秘義務	31
(4) 経理業務	33
(5) 組織運営及び体制全般(その他)	36
VI. その他	37

評価結果の総括

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I 地域及び地域住民との連携	<p>本郷地区センターは、昭和48年8月に市内の地区センターの中で2番目に開館し、今年で創立44年の歴史をもつ地区センターです。本郷台駅からも近く区役所・栄区民文化センター・公会堂など栄区の公共施設が集積された場所に位置しているため、人が集まりやすい地域です。</p> <p>歴史のある地区センターですので、利用者・周辺自治会・関係団体と長年培ってきた良好な関係を今後も大切に育んでいきたいと考えております。</p> <p>また、立地特性を活かし、誰もが気軽に何度でも利用しやすくなるような「お客さま本位」の管理・運営をしてまいります。長い歴史のなかで蓄積された地域活動支援のノウハウを「自主事業」や「地区センターまつり」を通じて活かして行きます。</p> <p>常に斬新的な取り組みを行う“古くて新しい地区センター”として今後も地域活動支援のトップランナーとして事業展開をしてゆきたいと考えています。</p>	<p>創立44年の歴史を持つ地区センターであり、利用者・自治会・関係団体との間で長年培ってきた信頼関係のもと、地域との連携が強固に図られていることが当該地区センターの特徴の1つです。長年蓄積された地域活動支援のノウハウを「自主事業」や「地区センターまつり」を通じて十分に活かされていると判断します。</p> <p>当該地区センターと地域との連携の一環として、広報活動に力を入れていることが確認できました。毎年開催されるスポーツレクリエーションフェスティバルでのアウトリーチ広報や、タウン誌への情報提供・地域のケーブルテレビへの取材要請などを通じて、当該地区センターをPRすることで地域との連携を積極的に図っている取り組みがうかがえます。</p>
II 利用者サービスの向上	<p>本郷地区センターでは、これまでいたくお客さまそれぞれに、快適にご利用していただくことを念頭に、以下のことを全員が心にとめながら業務に携わっています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■館内の掃除を徹底し、お客様を気持ち良く迎えます。 ■明るい笑顔と、ていねいな言葉づかいで接します。 ■お客さまの話をしっかり聴き取り、予約手続きは迅速に行います。 ■業務に関する専門知識を深め、わかりやすい説明をします。 ■お客さまの気持ちをくみ取り、おもてなしの心を持って接します。 <p>オープン形式の受付窓口をフルに活用し、最重要ポイントと位置付けます。窓口対応はお客さまと同じ目線で、全員で行います。</p> <p>サービスマインドを持ったスタッフへ更なるレベルアップを図るため、「サービス接客検定資格の取得」を目指します。(既に8人が取得)</p>	<p>オープン形式の受付窓口での対応は、利用者と同じ目線で、わかりやすく、おもてなしの心をもって利用者へ接していることが訪問時に確認できました。</p> <p>当該施設では、独自にタブレット型タッチパネルを設置しており、館内案内やサークル案内等が検索しやすく利便性に優れたものとなっています。</p> <p>職員の接遇の観点では、財団法人実務技能検定協会の「サービス接客検定」を8人が取得して利用者サービスの向上に心掛けていることが評価できます。</p> <p>利用者サービスの向上については、毎年テーマを絞ったアンケートを実施しており、今年度は図書業務についてのアンケートを実施した結果、図書予約サービスを新たに開始することにしたこと、また、ノーベル文学賞を受賞した作家のコーナーを設けるなど、利用者の声を極力反映させたサービスの向上を図っています。</p>
III 施設・設備の維持管理	<p>施設の維持管理は、お客さまが快適に安心してご利用いただけるのを第一に計画性ときめ細かな対応で行っています。</p> <p>施設を常に清潔に保つことをこころがけています。パブリックスペースは委託による日々の清掃のほか、床の洗浄ワックス掛けは月1回実施しています。各部屋については、職員が入替え時に常に汚れ等を点検します。</p> <p>昭和48年の開設以来、今年で創設44年目を迎えます。このため施設全体が老朽化しており、随所に不具合が発生します。横浜市の「公共建築物簡易点検」のガイドラインに従って点検を実施し、建物の異常の有無をチェックすると共に不具合箇所の早期発見に努めています。</p> <p>軽微な小破修繕については、速やかに職員が直営作業による補修を行っており、そのノウハウは延々と蓄積されたものがあり、サービス向上と経費節減に努めています。</p>	<p>きめ細かな施設・設備の維持管理をしており、創立44年が経過して老朽化しているとは思えない清潔で心地の良い施設です。</p> <p>老朽化している施設なので、随所に不具合が発生していますが、不具合箇所の早期発見に努めています。なお、軽微な小破修繕については、速やかに職員自ら補修を行っており、サービス向上と経費節減に努めていることは評価できます。また、古い施設のためバリアフリー化がされていませんが、常に段差などの不具合箇所を全職員が注意を払い、必要に応じて、速やかに補修や注意喚起のトラマクを設置するなど事故の未然防止に努めています。</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>お客さまが常に安心・安全・快適にご利用いただけるよう、緊急時に備え万全な体制を準備します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・防犯関係 防犯対策マニュアルを作成し、緊急時の対応の仕方を全職員に徹底しています。緊急連絡先や全職員の連絡体制を事務所内のわかりやすい場所に掲示し、初期対応を速やかにします。 ・防災対策 館内を定期的に巡視し、不審者・不審な物の早期発見に努め、事件・事故を未然防止に努めます。 ・事故対策 東日本大震災の経験を踏まえ、来館者の安全を第一に行動します。毎年1回利用者参加型の避難・誘導訓練を実施しています。各部屋の落下・転倒防止対策を強化します。 ・日頃から事故事例情報により危険を予知し、危険要因を事前に除去します。 発生時には、応急措置とお客さまの避難誘導、各方面への連絡、原因の究明と再発防止策を検討・実行しています。 	<p>緊急時対策マニュアルが整備され、緊急時の対応方法を全職員に周知徹底されていることが確認できました。</p> <p>毎年1回、利用者参加型の避難・誘導訓練を実施しており、その様子は地区センターのホームページで随時公開していることも評価できます。</p> <p>当該施設の全職員がAEDや消火器操作方法の研修を受けており、事故対応に万全を尽くしている姿勢がうかがえます。</p>
V 組織運営及び体制	<p>お客様サービスを第一に、安全・安心・快適にご利用いただけるレベルを安定的に維持でき、かつ最小人数で最大効果を発揮する人員配置をします。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・人員体制及び業務内容等 館長 1人(職員の指導監督、利用者団体との調整、区役所・地域との協議、事業の計画、施設管理、予算管理等) 副館長 2人(利用者対応、自主事業の執行、館内の環境整備、備品購入) スタッフ職 8人(来館者の受付・案内、会議室等の整理、清掃) 勤務時間:館長・副館長 早番:午前8時45分～午後4時45分 遅番:午後1時15分～午後9時15分、日曜・祝日午前8時45分～午後5時15分 休日 週2日 スタッフ職 午前担当4名 午前9時～午後1時 午後担当2名 午後1時～午後5時 夜間担当2名 午後5時～午後9時 ・勤務の交代時には書面による引継ぎをもれなく行い、運営状況の共有化を徹底します。 	<p>職員が担当する日常業務について、時系列で実施すべき業務内容を明確かつ詳細に記した「業務手引書」を作成しています。また各職員が、この「業務手引書」をアレンジして自分専用の手引書を作成し、対応するなど効率的な業務運営ができるように工夫しています。</p> <p>また、スタッフに対し、「サービス接客検定」の受験料等の全額補助制度を活用し積極的に資格の取得を勧めている他、横浜市が主催する生涯学習支援講座へ職員を積極的に参加させるなどして知識の習得に努めていることは評価できる点です。</p>
VI その他	<p>《常に、改善・改革の努力を》 開設44年目を迎え、常に変革を求めています。今年で21回目を迎えた“地区センター祭り”ではこれまでと切り切って趣向を変え、イベント関係の内容を充実し、一部展示関係を11月の文化祭へ移行するなどを行いました。来年以降は大幅に色分けをし、制約のあるスペースの問題を改善したいと考えています。</p> <p>また、自主事業についても「シニア演劇入門」「英国式紅茶講座」など地域の幅広い年代層をターゲットとした事業や区との連携では「エコクッキング」の実施や交流のある山形県の高島町との「友好交流事業」事業への取り組みなど積極的に新規分野にチャレンジしています。</p>	<p>年齢、性別に偏らない様々な自主事業を展開し、好評を得ていることは評価できます。幼児向けに運動機能・感覚機能・思考能力の発達を促すプログラム「キグちゃんのおそびの広場」、「シニア演劇入門」、「英国式紅茶講座」、「ジャズコンサート」、「昭和歌謡」などはその典型的な好事例です。</p> <p>また、毎年地域との交流を深める目的で「地区センターまつり」を開催していますが、屋外体験や飲食ブースが盛況であり、同好会の発表の場となっている「あらかるとコンサート」では12の団体の演奏があるなど充実している様子が見えられました。</p> <p>さらに、他県との職員交流をきっかけとして、栄区民まつりでは青森県南部町の地元名産品を取り扱うブースの出店に全面的に協力するほか、友好関係にある山形県高島町出身の作家、はまだひろすけ氏の作品の朗読劇の開催など「友好交流事業」へ新たに取り組むなどのチャレンジ意欲も評価できる点です。</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。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>毎月発行する“地区センターだより”をはじめ館主催の自主事業のチラシなどの情報を館内・外に設置した掲示板をつかって地域に発信している、ツイッターでは館に関する旬な話題を提供し続けている。イベント関係については近隣の小中学校や区が設置したJR本郷台駅・大船駅のPRボックスを活用しチラシ等を配架している。</p> <p>毎年開催される「たちちーらんど(公会堂)でのスポーツレクリエーションフェスティバル」ではアウトリーチ広報を実施している。</p> <p>また館内には地域の自治会や福祉団体などのお知らせ等を配架してお客様へ情報の提供を行っている。</p> <p>“センターまつり”やビッグイベントについては、タウン誌や地域のケーブルテレビへ取材情報の提供を行い、マスコミ対応を図っている。</p> <p>地域の中学校からは毎年職業体験で生徒を受け入れ、学校との協働を実施しているほか、館長が各種行事へ積極的に出席している。</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>ヒアリングおよび資料で確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>毎年公会堂で開催されるスポーツレクリエーションフェスティバルで、当該地区センターの自主事業をPRするアウトリーチ広報を実施している他、タウン誌や地域のケーブルテレビへの取材要請など、積極的に地域と関わりながら情報発信に努めている点は評価できます。また、地域の中学校から毎年職業体験で生徒を受け入れています。地域の学校との連携により子供達が地区との関わりを体験する良い機会を提供しています。</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 checked="" type="checkbox"/> 開催している
<input type="checkbox"/> 開催していない	<input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p><開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

②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)> ヒアリングおよび議事録で確認しました。 <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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)> ヒアリングおよび議事録で確認しました。 <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(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)>	
利用者会議を毎年1月に実施しています。館長自ら地区センターの考え方について利用者に丁寧に説明しています。サービスの向上についても活発に議論しており、利用者アンケートの結果についてもQ&A方式で丁寧にフィードバックしていることが議事録等により確認でき、評価できる点です。	

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)> ヒアリングおよび議事録を確認しました。	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用者会議での議論から、高齢者にとって、2階へ上がる階段が急であるという課題を抽出しています。	

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)> ヒアリングおよび現場を確認しました。	
<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
高齢者に対して、2階へ上がる階段が急なため、リフトをもっと活用していただけるようにスタッフで声掛けをするなど、積極的に対策を実施していることは評価できます。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)>	
10月の1か月間で100件以上のアンケート回収ができました。	
<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)>	
アンケートについては、マンネリ化を避けるため毎年1つのテーマを掲げて実施している点は評価できます。なお、今年度は図書業務についてアンケートを実施しました。図書業務を充実させるための新たな取り組みについて意見を聴取し、今年度より、図書の予約制度を開始し、利便性の向上に繋がったことは評価できます。	

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)> ヒアリングで確認しました。	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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)> ヒアリングにより確認しました。	
<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
図書業務を充実させるための新たな取り組みについて意見を聴取し、今年度より、図書の予約制度を開始し、利便性の向上に繋げたことは評価できます。新たな図書の予約サービスは、平成30年1月から運用開始予定となっています。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にと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 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 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)> ヒアリングおよび現場を確認しました。			
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>			
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>			
アンケートの結果、運用を開始する予定の図書予約制度について、館内にわかりやすいポスターを掲示して周知している点は評価できます。			

(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 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 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)> ご意見箱が設置されています。	
<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)> ご意見箱設置に加え、施設利用団体等が利用に際して記入する書式にも、ご意見記入欄を設けるなど、複数の方法を活用して意見を収集する工夫をされていることは評価できます。	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングおよび現場を確認しました。	
<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)> 寄せられた苦情等は、仕組みにしたがって対応しており、前月に出た苦情等は、翌月には全件対応結果を取りまとめたものを館内のご返事公開ボードに開示していることは評価できます。	

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)> 受付でご意見・ご返事公開ボードで情報を開示しています。	
<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 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)>	

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)> ヒアリングおよび現場を確認しました。	
<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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)> ヒアリングおよび現場を確認しました。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
お客様ご意見対応状況をご返事公開ボードでを開示しているほか、ホームページでも公開している点は評価できます。	

(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>施設案内については、ホームページを開設し、常に閲覧できる状態である。内容もこまめに更新している、さらにツイッターでは館の旬な話題を提供している。当館独自のタブレット型タッチパネルを採用しサークル等の案内をしています。</p> <p>また館内へ入ったロビー正面に当日の部屋の利用状況や“地区センターだより”をはじめ、案内図など館からの情報発信のコーナーを設けている。自主事業は専用ボードを設け、最新のチラシ、ポスターで募集中の自主事業を紹介している。</p> <p>当館の部屋予約方法であるエントリー方式についてお客さまにわかりやすい内容で館内に掲示している、また活動中の団体の作品を展示するコーナーも設けて団体のPRと、サークル活動を希望するお客様へのサービスも行っている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング、現場およびホームページで確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>当該施設ではタブレット型タッチパネルを導入しており、館内案内やサークル案内等について検索しやすくなっている点は評価できます。また、ロビー正面のわかりやすい位置に各部屋の利用状況が掲示されているほか、“地区センターだより”をはじめとした各種チラシや案内コーナーを設けるなど、わかりやすい情報発信に努めている点も評価できます。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか?

※目視により確認する。

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

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

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

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングおよび現場を確認しました。	
<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)> ヒアリングおよびホームページで確認しました。	
<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)>	

ホームページで、研修内容や受講当日の様子などが閲覧できるようにしていることは評価できます。

(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)> ヒアリング、パンフレットなどの資料で確認しました。	
<年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 幅広い年齢層に対応した自主事業を企画し、好評を得ていることは評価できます。幼児対象事業の「キグちゃんのおそびの広場」は運動機能、感覚機能、思考能力の発達を促すプログラムとして人気の事業です。また、毎年たいへん好評なJAZZコンサートは70名を集めた他、昭和歌謡やティーンインストラクターに学ぶ世界の紅茶の講座なども好評となっています。	

② 事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(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)> ヒアリングおよびアンケート資料を確認しました。</p> <p><利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>アンケートの希望や話題性を考慮して、新規購入を行っていることは評価できます。最近では、ノーベル文学賞を受賞したカズオ・イシグロさんのコーナーを設けて利用者サービスの向上に努めている点があげられます。</p>	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>毎月発行する“地区センターだより”や各種事業のチラシには特に力を入れている、その内容や斬新なデザインといった質の高さは他館の追随を許さないレベルである。施設内・外の掲示板に各種イベントや館からのお知らせなど内容別に最新の情報が閲覧できるように掲示している。</p> <p>また、ロビー内にタッチパネル画面を設け、簡単な操作で活動中の団体の状況や募集状況などが閲覧できるようになっている。</p> <p>ホームページでは館の利用状況をはじめ自主事業の予定などの情報を提供している、さらにツイッターではその時々旬な話題をリアルタイムで載せている。</p> <p>ビックイベントに際してはタウン誌“はまかせ”やケーブルテレビへ積極的に取材要請を行っている。(28年度事業では地区センターまつり、あらかるとコンサートでの取材があった。)</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>パンフレットなどの資料および現場を確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>“地区センターだより”や各種自主事業のチラシは内容やデザインに工夫が凝らされ見やすく分かりやすい内容になっていることは評価できます。イベントに際して、タウン誌“はまかせ”やケーブルテレビへ積極的に取材要請を行ってPRして来場者促進を図っていることも評価できます。</p>

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>ご来館いただくお客さまそれぞれに、快適にご利用していただくことを常に念頭に、以下のことを全員が心にとめながら窓口・電話対応を行っています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■まず、館内の掃除を徹底し、常にお客さまを気持ちよく迎えることの出来る状態にしておく。 ■明るい笑顔と、ていねいな言葉づかいで接する。 ■お客さまの話をしっかり聴き取り、予約手続きは迅速に行います。 ■業務に関する専門知識を深め、わかりやすい説明をします。 ■お客さまの気持ちをくみ取り、おもてなしの心を持って接します。 <p>特に窓口では、当館特有のオープンカウンター形式の受付窓口をフルに活用し、最重要ポイントと位置づけます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■窓口対応はお客さまと同じ目線で、全員で行います。 ■お客さまから見渡すことの出来る職場を、常に明るく、活気のある、働きやすい雰囲気保ちます。 	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>オープンカウンター形式の受付窓口を活用し、対応は全員で利用者と同じ目線で行っています。利用者が職場を見渡すことができることによりオープンな雰囲気で声がかけやすくなっています。</p>

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

※利用実績(施設全体及び各部屋の利用者数とその内訳)及びアンケート、意見・苦情についての分析・対応について資料及びヒアリングにより確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>利用料金収入、利用人数、部屋別稼働率については毎月の集計を常に注視している。特に対前年度との動向に注目している。地域の高齢化と共に活動団体についても、活動の停止等が見られ新たなご利用団体の開拓に努めている。</p> <p>アンケート結果や、日々窓口や職員に直接寄せられるご意見については、内容により対応が可能なものとそうでないものがあるが、全てについて取りまとめ、翌月“ご意見公開ボード”に館からのご返事として告示している。こうした声に基づき厳冬期や台風時の開館前の工芸室開放などサービス向上に努めている。内部的には、何らかのご意見を受けた時は業務連絡簿にて全員が共有している。</p> <p>平成28年度のアンケートは部屋の入替え時の片付け、清掃、点検について実施し、「ご利用前の部屋の状況」には約8割のお客さまが満足していること、清掃にかけている時間、スタッフの点検業務に関する有効なデータが得られた。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>アンケート結果や、窓口や職員に直接寄せられるご意見に基づいた結果を翌月“ご意見公開ボード”に館からのご返事として掲示しています。また、厳冬期や台風時の開館前に別棟の工芸室を開放して来場者のサービス向上に努めていることは評価できます。</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)>

当該施設は、クールシェアスポットとして登録しており、猛暑の時期には当該施設に涼を求める来場者のために開放している他、厳冬期や台風時の開館時間前に、別棟の工芸室も開放するなどしています。さらに横浜市が主催する健康ウォーキングにも積極的に支援しており、リーダー機器の横に飴を置き、無料で提供するなど、利用者の利便性向上に努めていることが評価できます。

<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)>

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)>	
「業務点検チェックシート」を有効に活用し、清掃業務に漏れがないように管理していることは評価できます。	

(2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<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)>	

(3) 施設衛生管理業務

① ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

※定期的に館内のゴミを回収しているかを資料により確認し、ゴミ容器等から汚臭・汚液等が漏れないよう管理しているかを現場確認する。また、集めたゴミが館内外に長期間放置されていないかも現場確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<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 checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している
<input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<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

施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすく施設はなっているか。

※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>開館以来44年を経て、施設の老朽化をカバーする意味からも、常に清潔に保つ事が重要であると考えています。全員がどんな小さなごみや汚れも見逃さず、自分の家を管理する気持ちで館内清掃の徹底を図っています。朝一番の施設周りの掃き掃除にはじまり、パブリックスペースは委託による日々清掃のほか、床の洗浄ワックス掛けは月1回実施しています。各部屋については職員が点検時に、汚れを発見したら直ちに清掃します。古い施設なので常に見た目をいわゆる“こぎれい”にしておくよう努めています。備品も老朽化しており、平成28年度は机20台と椅子50脚を更新しました。設備面ではバリアフリー化もされておらず、このため常に不具合個所の早期発見に全職員が注意を払い、速やかに補修をすることにより事故の未然防止を図っています。軽微な小破修繕については、職員が直営作業で行っており、併せて経費節減に努めています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングおよび現場を確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>開館以来44年を経ているにもかかわらず老朽化を感じさせない施設の維持管理は評価できます。古い施設のためバリアフリー化はされていませんが、段差などが生じている箇所については、トラマークの注意表示を設置するなどして利用者の注意喚起を適切に行うことで事故の未然防止を図っていることは評価できます。</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>当館の前の通りに銀杏並木があり、毎朝スタッフが清掃を行っています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

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)>	
「事故発生時における防災マニュアル」「火災マニュアル」を作成し、事務室に常に掲示していることは評価できます。	

(2) 防犯業務

①協定書等の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 type="checkbox"/> 機械警備	
<input checked="" type="checkbox"/> その他(閉館時に戸締りを複数の職員でチェック)	
<協定書等の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)> ヒアリングおよび現場を確認しました。 <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)>	

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)>	

(3) 事故防止業務

①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか？

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

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

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※事故防止策について全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。スタッフミーティングの中で、事故防止策をテーマとして職員同士で勉強会等を行っている例も該当する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 全員がスタッフミーティングで事故防止策についての研修を行っています。	
<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) 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 type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない <input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない <input checked="" 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)>
当該施設に隣接する消防署の協力を得て、定期的に避難訓練を行っています。
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

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 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)>	
本郷地区センターに設置してある電話で8時45分に事務局に連絡をすることになっており、確実に開館ができる体制を構築しています。	

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)>	
ホームページで閲覧できるとともに、館内で閲覧できます。	
<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)>	
全員に対し、接遇研修、個人情報保護、人権啓発研修を行っています。	
<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)>	
職員の研修の実施状況について、ホームページで公開し、閲覧できるようにしていることは評価できます。	

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>お客様の多様化するニーズに適切に対応するためには、職員一人ひとりの能力向上は勿論のこと、お客さまサービスを第一に徹することが求められています。こうした視点に立ち、職員にはスキルアップのため可能な限り内・外の研修へ参加する機会を設けるとともに、定期的に職場内研修を実施しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 新人研修 新人職員を対象に、3月に業務内容・接遇・危機管理等の研修を1週間行い、4月からの業務に備えます。 ・ 全体研修 事務局が全職員に対し、年2～3回、個人情報保護・接遇・人権・救命等の研修を行い、お客さまが安全・安心・快適に利用できる施設運営を目指します。 ・ 職場内研修 本郷地区センターの職員を対象に日常業務の進め方の確認・業務改善提案の検討・避難訓練等について研修を行っています。さらに、副館長が中心となり職員のスキルアップを図るため職場内訓練(OJT)を継続して実施します。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>研修資料、ヒアリングで確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>研修は、同じ内容を複数日設定し、職員の都合に合わせてどちらかに参加できるように配慮していることは評価できます。また、研修時間は、勤務時間とみなして出張旅費を全額支給しています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

※各職員が研修で得た知識や情報等について、職員間で回覧や会議で報告する等の情報共有をしているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
<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>ヒアリング、研修資料により確認しました。</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
業務手引書において、時間毎に業務内容を明確に詳細に記されています。また、各自業務手引書をアレンジして自分専用のものを作成し所持しています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
館長については毎月開催される館長会議の中で、行政からの情報の取得および他の施設長との情報共有に努め、事務処理の平準化・運営上の課題解決につなげます。 また会議の内容については、事務所に持ち帰ったら速やかに副館長と共有し、必要な内容によってはローテーション勤務のスタッフには書面により情報の共有を実施しています。 また、行政や関係団体が開催する研修にも全職員が随時参加することで専門知識の確保や市政・区政の動向の把握に努めています。 副館長については、課題検討や情報交換を行い、事務処理の効率化・質的向上を図っています。 スタッフに対しては「サービス接客検定」の受験料等の全額補助制度を活用し、積極的に資格の取得を勧めています。 その他 この他、横浜市が開催する生涯学習支援講座等へ職員を積極的に出席させるなどして知識の習得に努めています。	ヒアリング、施設長会議資料、栄区指定管理者連絡会議資料で確認しました。 <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)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	職員の資質向上の一環として、サービス接客検定の資格取得を奨励していることは評価できます。 館長は、毎月開催される館長会議の中で行政からの最新情報を入手しているほか、他の施設長との情報共有を実施しています。これらの情報は、職員とのミーティングを通じて適切に情報共有を行っていることは評価できます。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

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

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？

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

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

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)>	

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	
<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場を確認しました。 <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 電子データで保管している個人情報は、インターネットにつながっていないPC内に、パスワードを付して保存するなど細心の注意を払っていることは評価できます。	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

※出納帳等の帳簿において、指定管理料、利用料金、自主事業における実費収入等明確にしているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

※経理責任者と出納係の役割分担を明確にしているか、又はその他けん制機能があるか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、資料で確認しました。	
<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)> ヒアリング、資料で確認しました。	
<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)> ヒアリングおよび現場を確認しました。	
<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)>	

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)> ヒアリングおよびニーズ対応費出納簿で確認しました。	
<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>*管理・運営面での経費削減の主なものとして</p> <ul style="list-style-type: none"> ・老朽化している、施設の内部や備品に関して、日々発生する不具合や小破修繕は可能な限り職員が直営で修繕している。 ・室内温度の適正管理に努めている暖房の目安は20℃、冷房の目安は28℃としている。 ・不要な照明のスイッチをこまめに切っている。 ・消耗品・事務用品等についてはリサイクル製品の購入を原則として、在庫管理の適正化を図っている。 ・印刷機等の更新時に買取り方式から費用の安いリース方式に切り替えた。 ・自主事業の講師発掘にあたっては職員・スタッフの人脈をフルに活用し、地域密着型の事業を展開し、結果的に経費節減につなげている。 	<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>ヒアリングおよび現場を確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>経費節減の観点から、職員で対応できる備品の修繕は自らで行っていることは評価できます。健康麻雀セットの箱が損傷した際は館長が収納棚を作成しています。また、大会議室におけるカーテンの破損は、複数の業者から見積を取るなどして修繕費を抑えるようにしています。折りたたみ椅子を並べるための木枠、オーディオラックなどもスタッフの手作りで対応しています。</p>

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <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>平成28年度は栄区制30周年を全国に発信するため、各館連携して「栄区ふるさと検定」を実施すると共に、地区センター3館対抗スポーツ大会を実施しました。</p> <p>平成29年度は区政運営方針で掲げられている「連携を力に！～感謝・つながり・夢の未来～」達成のための3つの施策を独自の事業を行う中で、行政目標の実現に協力します。</p> <p>《魅力発信と賑わいのあるまちづくり》若者を呼び戻すため世代間交流事業の面で施策に協力します。(はじめてのこどもHipHopDanceやJAZZコンサートなど)</p> <p>《安全・安心なまちづくり》(セーフコミュニティの推進)認知度アップのため正面玄関に大型の懸垂幕を設置すると共にセーフコミュニティ活動との連携事業を実施(認知症予防体操など)</p> <p>《福祉保険・健康づくりの推進》世代を超えて交流・学習の出来る場を提供します。(昭和歌謡、シニア演劇ワークショップなど)</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングにより確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>スポーツ大会やコンサートなど栄区が運営する事業に積極的に関与していることは評価できます。特に栄区が再認証を目指す「セーフコミュニティ」に関しては、高齢者の転倒、転落予防の観点から館内リフト利用の積極的なご案内および段差の解消などに取り組んでいます。</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>(地域特性)</p> <p>JR本郷台駅から近く、交通便利性に恵まれ、区役所・公会堂などが集積しており、人が集まりやすい地域です。</p> <p>館が立地する桂町をはじめ、近隣の公田町、鍛冶ヶ谷町といった町名が示すとおり歴史ある地域です。</p> <p>シンボルリバーであるいたち川が横断し、荒井沢市民の森も近く、歴史と自然に彩られた地域です。</p> <p>栄区は「春の文化祭」や秋の「区民芸術祭」の活動に見られるように区民の文化活動が非常に盛んです、こうした環境にあって本郷地区センターは文化活動の中核施設でありたいと考えています。</p> <p>(地域ニーズ)</p> <p>高齢化が進む中、身近なところで高齢者が生き生きと過ごせる場所が求められています、核家族化も進んでおり、世帯単位では課題を解決出来ない場合もあり、地域の中で安心して子育てが出来る環境が求められています。更に、多様な災害への備えが十分とはいえず、いざという時の備えも求められています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングにより確認しました。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>