

横浜市指定管理者第三者評価制度

大正地区センター
評価シート

評価機関名：横浜市立大学CSRセンター有限責任事業組合

平成26年2月

目次

評価結果の総括	2
I. 地域及び地域住民との連携	4
(1)地域及び地域住民との情報交換	4
(2)地区センター委員会等	4
(3)地域及び地域住民との連携全般(その他)	5
II. 利用者サービスの向上	6
(1)利用者会議	6
(2)利用者アンケート等の実施・対応	7
(3)意見・苦情の受付・対応	9
(4)公正かつ公平な施設利用	12
(5)自主事業	14
(6)図書の出し入れ、購入及び管理	15
(7)広報・PR活動	15
(8)職員の待遇	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>年に1回開催する「地区センターまつり」は、地域の「大正連合町内会フェスタ」と同時開催し、地域全体のまつりとして活性化を図っています。地区センターまつりには、地域の小・中学校の児童生徒の作品展示も行い、普段地区センターをご利用の方だけではなく、多くの地域住民の方に訪れていただける工夫もしています。</p> <p>地区センターを知っていただくきっかけとしての、「地区センターだより」や「利用アンケート」などを地域の町内会自治会に班回覧をしていただいたり、大正連合町内会自治会の定例会や大正地区の東西民生児童委員協議会の定例会を地区センターで行うなど、地域の活動への協力も行っています。</p> <p>近年、一部の中学生の生活態度の悪化に伴い結成された地域の関係機関による会議へ参加し、朝の挨拶運動等への協力も積極的に参加しています。</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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・大正連合町内会自治会に毎月1回会議場所を提供している点。 ・連合町内会と協議のうえ、大正連合町内会フェスタの第2会場として大正地区センターまつりも同時開催している点。 ・大正中学校(H25.9)からの職業体験、小学校からの見学会申込を受けて実行している点。 ・児童のモラルを高めようという連合自治会の機運にこたえ、イベントや見学会、職業体験の受け入れを行っている点。 <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"> ・近隣の診療所理事長から年末年始の駐車場借用申入れがあり、応じている点。 ・近隣中学校で発足した『中学生の心を育てる会』が本年すでに5月、7月、12月と3回開催されているが、それらに参加し、さらに朝の挨拶運動にも協力している点。
II 利用者サービスの向上	<p>利用者の立場に立った施設利用の受付等の案内、センターのPR、HPの充実、地区センターだよりやチラシによる広報などの分かりやすさ、そして親切な応対を心掛けています。</p> <p>利用者の方々に、当センターを身近に感じていただけるよう、話し易い、利用し易い親しみのあるセンターを職員・スタッフ一同が目指しており、利用者の声には、どんな小さなことにも極力耳を傾けています。その中から出て来る皆様からの要望には、出来る限り応えるようにしています。</p> <p>利用者会議等でニーズ対応費の用途を公表し、真に必要なものを皆で考えながら、サービス向上に繋がる物品等の購入をしています。</p> <p>利用者の方々との交流の一環として、当センターの空スペースにて毎年、野菜を作り配っています。このような活動を通じて、利用者の方々とのつながりができていくものと感じています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 利用者会議</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年2回実施される全館対象の利用者会議に加え、体育室利用団体向けの利用者会議も別途開催している点。 <p>(2) 利用者アンケートの実施・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・H25年度よりアンケート項目を利用者以外の市民ニーズも考慮し、地域ニーズを拾えるようにした点。 <p>(5) 自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・小項目の「科学で遊ぼう」、「面白科学探検隊」では、60～70歳の講師とこどもの間で科学知識と実技の伝達が行われた点。 <p>(7) 広報・PR活動</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地区センターだよりを隔月で発行し、積極的な情報提供をおこなっている点。 <p>(9) 利用者サービスに関する分析・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・稼働率が相対的に低い部屋については、利用ルールの見直しや什器備品の増設などの適切な対応策を取っている点。 <p>【改善提案】</p> <p>(10) 利用者サービスの向上全般(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・SNSを広報に活用し、新たな利用者開拓をされると良いでしょう。
III 施設・設備の維持管理	<p>専門的な維持・管理業務は、協会で一括して業務委託している業者に任せていますが、軽微な不具合は、職員とスタッフが日常点検のなかで見つけ、処置しています。</p> <p>当館は、築32年を経過しているので、建築物点検の際に更新を指摘されることも多いのですが、横浜市の長寿命化リストへの提案を行うことで、昨年度はエレベーターの更新、今年度は冷温水発生機の更新をしていただきました。</p> <p>その他、小破修繕は職員が行ったりして良い状態を保つよう努めています。</p> <p>清掃は、作業スタッフが毎日行い、2か月に1回は、業者による大掛かりな清掃を行っています。</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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常清掃は作業スタッフ、受付スタッフが担当するが、清掃箇所、確認の手順が細部にわたって取りきめられ実施されている点。 <p>(4) 利用者視点での維持管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入ロサインの更新、点字ブロックの整備、不要油圧エレベーター機械室をロッカー室に改造、洋式トイレに更新するなど、老朽度が進んだ施設の利用度向上の修理・改善に成果が見られる点。 <p>【改善提案】</p> <p>(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・裏庭の針葉樹の繁茂によって照明が2基とも隠されている。また裏庭の楠の繁茂でロビーやプレイルームに日が当たらない、落葉が屋上に堆積するなどの影響が出ている。思い切った樹形の剪定が必要と考えられるが、大木なのでセ

	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>緊急時対応マニュアル各種を整備し、日頃から防犯、防災その他の緊急時の対応に万全を期しています。</p> <p>具体的には、緊急時対応マニュアルは、場面ごとのマニュアルを作成し、緊急時に職員がすぐ手に取れる場所に設置しています。防犯対策としては、来館者一人ひとりへの声かけをする不審者対策や、午前・午後・夜間の各時間帯ごとの館内見回り、目の届き難い場所への防犯カメラ(ダミーも含む)設置等を行い、利用者の安全確保に努めています。</p> <p>また、急病や怪我などへの対応として、近隣の消防署によるAED使用法の講習や協会全体としての普通救急救命講習を職員全員が受講し、緊急時でも対応できる体制を取っています。</p> <p>防災については、火災等の際の役割分担を明確化し、避難誘導できるよう訓練をしており、その他として週1回の職員による設備自主点検を行い、消火設備や消火器の不備がないかを確認しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)緊急時対応の仕組み整備 ・緊急時対応マニュアル(フロー図でわかり易い、夜間の救急体制等)が各種用意され、事務所内に掲示されている点。</p> <p>(2)防犯業務 ・防犯カメラ(正規1台、ダミー6台)ダミーのカメラは外からの侵入者防止に設置効果が大きい点。</p> <p>(3)事故防止業務 ・工芸室の電気炉に高熱注意の掲示がある点。</p> <p>(5)防災業務 ・横浜市防災計画において、大正地区センターは、環状4号線付近の方々のための「帰宅困難者一時滞在場所」に指定され、戸塚区と協定を結んで「災害時の施設利用に関する運営マニュアル」を作成している点。 ・体育室で怪我人が出た場合、館長が元病院技術職であった経験を活かし、速やかに対応できる点。</p>
V 組織運営及び体制	<p>協会理事会→館長会→副館長会→各館で行うスタッフミーティングと決定事項や懸案事項を伝達、そしてそれぞれの場で話し合う体制ができています。また、経理担当者会議等も行い、協会運営の各館が統一的なマニュアルに沿って、どの館を利用していただいても、公平なサービスがうけられるような取組をしています。</p> <p>当センターでは、館長1名、副館長2名、受付スタッフ12名、作業スタッフ2名の17名で運営しています。館長、副館長はどの時間帯にも必ず1名は在席し、通常業務に支障がないように、スタッフを纏めています。研修やミーティングは、およそ2か月に1回、スタッフミーティングを行い、個人情報保護に関する研修や消防器具の取扱い講習、救命講習を行ったり、業務上の問題点等の話し合いをしています。協会全体で行う接遇研修等には、全員が参加しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)業務の体制 ・個人別の「休暇変更・代休処理簿」を使用して、年間出勤時間の累計を出して年度管理している点。</p> <p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組 ・「平成25年度 大正地区センター研修実施予定表(全員対象)」に協会及び地区センター主催で行う研修が多数あり、最近「子供を理解する研修」(12/26予定)追加項目があった点。 ・業務に関する個人の「自己評価表」を作成し、館長が個々に面談する中で適性と能力の把握、自己啓発、評価そして励ましをしている点。 ・外付けハードディスクを設置し、職員各々が仕事の中での情報を各人のパソコンから共通フォルダーで管理し、情報共有している点。</p> <p>(4)経理業務 ・経費削減とともに収益増加にも努力したことが認められる点。</p> <p>【改善提案】</p> <p>(4)経理業務 ・水光熱費については視覚的に理解しやすいよう、グラフ化することが望ましい。</p>
VI その他	<p>築32年と建物は古いですが、それだけ地域の方々にも親まれてきた大正地区センターを、今まで利用されたことのない方にも知っていただくために、「地区センターだより」やHP、FMとつか(ラジオ番組)への出演などを通して、情報発信に努めています。</p> <p>登録サークル数も増え、年々稼働率も上がってきております。自主事業の刷新を行ったことで、以前より若い世代の利用も増えてきています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>・当センターが横浜市大の学生と連携し、地域ニーズを把握する意欲的なアンケート調査を実施した点。現在利用している人々だけではなく、地域を回って、利用していない人、以前利用していたが今は利用していない人にもアンケートをお願いし、地域のニーズや自分たちの問題点を、より客観的、包括に見ようと試みている点。</p> <p>【評価機関からの提案事項】</p> <p>・非常階段下にコンクリート製の取り付け物置があるが、鉄扉が錆や変形のためか空けられない。開放して内容の検査が必要と考えられる。 ・地盤沈下、瓦棒屋根の防水切れ、屋上押さえコンクリートの目地劣化や亀裂・複数個所沈下、壁面排水受けのはがれ、外部階段ほかのクラック・爆裂、電気室内漏水跡など各所に劣化が見られる。区の支援による改善が望まれる。</p>

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

※地区センター委員会等以外で、地域住民や自治会町内会と情報交換を行う機会を設けているかを確認する。
また、区内のどのような関係機関・施設と連携し、どの程度の頻度で、どのような情報交換を行い、施設の運営改善に結び付けているのかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>大正連合町内会自治会の会合が当館で毎月1回行われているので、その時に連絡事項を発したり、「地区センターだより」の班回覧をお願いしています。</p> <p>また、地区センターまつりは、大正地区連合フェスタと同時開催し、地域の一大イベントとして相互協力をしています。</p> <p>地域の小学校の社会科見学と中学校の職業体験の受け入れを行っています。社会科見学では、小学生にも分かりやすい利用案内を作成し、利用促進に繋げています。</p> <p>「地域のお知らせ板」を設置し、地域の催し等のチラシやポスター掲示をし、地区センターが地域の情報発信源となるよう努めています。</p> <p>地域の小学校中学校から送られてくる広報紙の館内閲覧も行い、学校と地域の繋がりや橋渡しの役目も負っています。</p> <p>「地区センターまつり」には、当館で活動しているサークルのみの参加ではなく、地域の方や小中学校の児童生徒の作品展示も行い、交流を深めています。</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、大正地区センターだより、小・中学校からのお願い書</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"> ・大正連合町内会自治会に毎月1回会議場所を提供している点。 ・連合町内会と協議のうえ、大正連合町内会フェスタの第2会場として大正地区センターまつりも同時開催をしている点。 ・大正中学校(H25.9)からの職業体験、大正小学校からの見学会申込を受けて実行している点。 ・児童のモラルを高めようという連合自治会の機運にこたえ、イベントや見学会、職業体験の受け入れを行っている点。

(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
<p style="text-align: center;">評価機関 記述</p> <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に戸塚区役所地域振興課課長が参加し、意見交換を行っている点。</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 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 checked="" 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)> <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)> 特になし。	

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 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 checked="" 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(H25.7.16スタッフミーティング記録) <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)> 特になし。	

(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)> ・近隣の診療所理事長から年末年始の駐車場借用申入れがあり、応じている点。 ・近隣中学校で発足した『中学生の心を育てる会』が本年すでに5月,7月,12月と3回開催されているが、それらに参加し、さらに朝の挨拶運動にも協力している点。 <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)>

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)>	
・年2回実施される全館対象の利用者会議に加え、体育室利用団体向けの利用者会議も別途開催している点。 ・利用者会議には区の担当者も参加している点。	

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(H25年度第1回大正地区センター利用者会議議事録(H25.7.27))	
<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)>	
特になし。	

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(H25年度第1回大正地区センター利用者会議議事録(H25.7.27)) <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)> ・夏まつり(2013.8/23)に手工芸サークル体験フェスタを加えた点。 ・体育室利用者アンケートに基づいた新たなルールを作った点。	

(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)> 2013.9/1-9/30 472通回収(全館)、2013.5 77通(体育室利用団体) <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)> ・H25年度よりアンケート項目を利用者以外の市民ニーズも考慮し、地域ニーズを拾えるようにした点。	

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(大正地区センター利用者アンケート) <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)> 特になし。	

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(H25年7月スタッフミーティング議事録(H25.7/16)) <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)> 特になし。	

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)> 資料(情報公開ファイル9) <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。	

(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)>	
特になし。	

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)> 受付に「利用者の声」箱が設置されている。	
<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)>	
特になし。	

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)> 資料(「苦情対応の流れ(概略)」)およびヒアリング	
<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)>	
特になし。	

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)> 地区センター掲示コーナーに「苦情対応の流れ(概略)」のフローチャートが掲示されている。	
<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)>	
特になし。	

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)>	
特になし。	

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(スタッフミーティング議事録、引き継ぎノート)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)>	
・市民の声を受けて、「利用者の声」までではない内容が書けるよう、「気づきノート」を作った点。 ・窓口での意見苦情については、引き継ぎノートに記録(内容により業務日誌へも反映)し、職員間で共有している点。	

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)> 受付に「利用者の声」回答が掲示されている。	
<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)>	
特になし。	

(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>「利用案内」「図書室利用案内」「体育室個人利用区分案内」「応当日受付早見表」「地区センターだより」など、利用に直結するチラシ類は受付に、「会員募集サークル情報」「皆さまからのご要望」「情報公開リスト」「大正地区センター利用要項」などのファイルは受付横のキャビネットの上のように、利用者の目に留まりやすい場所に設置しています。</p> <p>地区センターだよりは大正地区連合町内会自治会の班回覧に1300部、館内用に200部を発行しています。自主事業の参加者へのアンケートによると、事業への参加のきっかけがセンターだよりが多く、情報発信の役割を十分果たしています。</p> <p>地区センターのHPも随時更新し、最新情報の提供をしています。また、ラジオFMとつかへ出演し、センター情報等のお知らせも行っています。</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>現場確認(受付)および資料(ホームページ)、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"> ・地区センターだよりを1,500部印刷、配布している点。 ・ホームページが見やすく、情報もアップデートされている点。 ・「地域のお知らせ」、「自主事業案内」が分かりやすく掲示されている点。

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
<p style="text-align: center;">評価機関 記述</p> <p><備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>特になし。</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)> ヒアリングおよび資料(利用案内)	
<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)>	
・予約申込者への結果連絡は予約方法に関わらず申込者全員に行い、利用者の信頼を高めている点。	

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:全員が出席したスタッフミーティング議事録(H25.10.21)	
<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。	

(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 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 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(H24年度自主事業報告書、H25年度自主事業計画書)</p> <p><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)> ・自主計画の内容を高齢者の生きがい、健康、地域作り、暮らしの安全、文化振興、生涯学習、子供向けの7テーマに分けて幅広い内容を提供している点。 ・世代間のつながりとして「科学で遊ぼう」、「面白科学探検隊」では、60～70歳の講師とこどもの間で科学知識と実技の伝達が行われた点。 ・ペンダント加工など独自の工夫の自主事業が見られる点。 ・参加人数はまだ一人だが、障がい者が自主事業に参加した点。</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 checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<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>・24年度計画50項目のうち、申し込み人数が少なかったため未実施4項目。</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>・7サークルが誕生した点。</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 checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(「推薦図書記入票」、「図書関係」ファイル綴)およびヒアリング <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)> ・蔵書冊数が12,000冊(貸出冊数9,858冊)にのぼる点。 ・貸出実績がない書籍についてはリサイクルに回し、雑誌については定期購入を見直すなど整理体制も確立している点。 ・日本文学作品の書棚には作家別プレートを設置し、利用者の利便性を高めている点。</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>①地区センターだよりを隔月で発行。館内配布および各自治会で回覧。 ②とつか区版にて自主事業、イベントの告知 ③ホームページ(大正地区センター、戸塚区横浜カレンダー)での告知 ④館内ポスター作成・掲示(協会内他地区センターに掲示依頼も含む) 基本的に上記の方法で告知しています。</p> <p>実際には、ご利用いただいている方のご紹介も多くみられる為、口コミでのPR効果も重要と考えています。そのために、気持ちよく利用しやすい施設であること、参加したい事業・イベント等があること、図書の貸出や地域情報の告知等近くで情報が得られる等、利用者目線を考えた運営を行っています。</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>資料(地区センターだより)およびヒアリング</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"> ・地区センターだよりを隔月で発行し、積極的な情報提供をおこなっている点。 ・広報ツールとしての「口コミ」の重要性を理解している点。 ・ホームページの内容が充実している点。 ・チラシコーナーは配布期限を明記し、期限切れのチラシがないように工夫されている点。

(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>来館時や退館時の挨拶は笑顔で声掛けし、親しみやすい雰囲気作りに努めています。</p> <p>電話対応では、施設名と氏名を名乗り、相手の話を傾聴して何を求めて電話してきたのかを判断し、わかりやすい言葉で的確な応答が出来るようにしています。</p> <p>受付前でお待ちの方への対応する場合は、お待たせしましたと一声掛けてから、用件をお伺いするなど、きめ細やかな対応を心掛けています。</p> <p>職員は統一したユニフォームを着用し、名札も大きな文字で表記しており、職員として責任を持って仕事をしています。</p> <p>接遇に関しては、協会全体で実施する接遇研修に参加し、日頃の行いを振り返り、より良い対応が出来るよう努力しています。</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>・顧客満足研修をH25.9.4に実施。日本エニアグラム学会理事内田百代氏による「自分を知り、1年ごとの変容度合い(成長)を知る」研修。スタッフにヒアリングしたところ、自分のタイプが分かることで接遇を納得して行える根拠にすることができている。</p>

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>年2回開催する利用者会議は、利用者の要望、相談を伺う場として重要視しています。また要望については、ご意見箱も活用。施設面、運営面、サークル運営等細かなことでも出来得る限り対応し年間50件近い対応をしています。また、体育室等、部屋に特化した利用者会議を開催し、要望を吸い上げ、意見交換の場を作り、きめ細やかな対応に努めています。</p> <p>アンケートは満足度や要望を知るツールとして利用。センター全体、自主事業参加者、部屋利用のルール作りの為等場面ごとに取りまとめ、特に要望やマイナス点は今後に生かす為、改善案を作成し回覧等で徹底しています。</p> <p>毎月の利用実績は、昨年度同月のものと比較し、UP・DOWNの具体的な要因を検討しています。検討結果の実証はなかなか難しいですが、時間帯・部屋で利用実績が芳しくないところに自主事業やイベントを企画し、どのような条件がそろえば利用していただけるかを考えています。</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年度利用者数94,427人(体育室22,324人)</p> <p>・稼働率が相対的に低い料理室、和室、第1会議室、夜間稼働率の低い体育室については、利用ルールの見直しや什器備品の増設などの適切な対応策を取っている点。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

- ・利用者会議やアンケートを改善機会ととらえ、センター運営に有効に活用している点。
- ・ホームページの内容、更新頻度が高く、利用者にとって情報を得やすい工夫を意識的におこなっている点。
- ・館長以下、全職員が利用者の立場に立ち、気持ちの良い居場所づくりを目指している点。

<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)>

- ・広報手段として活用中のホームページと口コミをさらに発展させて、SNSなどを運用し、新たな利用者開拓をされると良いでしょう。

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協定書等のおとり建物・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"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のおと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)>	
特になし。	

②協定書等のおと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"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のおと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)>	
・日常清掃は作業スタッフ、受付スタッフが担当するが、清掃箇所、確認の手順が細部にわたって取りきめられ実施されている点。	

(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	
<p><(備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>特になし。</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>特になし。</p>	

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

※施設の利用状況により確認できない備品を除き、現物を確認する。
※すでに対応済みの場合は、「安全性に関わる損傷等がない」と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)></p> <p>プレイルームの外回り網入りガラスの突き合わせ部分に破損箇所があるので、補修が必要。</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"> ・廊下に置いている器具や段差のある入口には、トラテープを巻いて注意喚起している点。 ・構内入口より玄関までの点字ブロックが補修されて進入路が整備されている点。 	

(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 checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>特になし。</p>	

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	
<p><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)></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>	

(4) 利用者視点での維持管理

○施設が市に帰属する施設に限り、又は、その施設に属しているが、

※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>多数の方が利用する1階ロビーの椅子とテーブルを新規購入(交換)し、ゆったりと居心地の良いスペースへと変えました。また、暗かったシャンデリアの照明もLEDに変え、節電と明るさに配慮しました。また、塗装や繕いなども職員が行っています。</p> <p>利用者ニーズ費で購入する備品や消耗品は、利用者からの要望や提案を基に検討し、優先度の高いものから購入して、役立てています。</p> <p>共有スペースは毎日作業スタッフが清掃し、その他はスタッフが日常清掃表に沿ってこまめに掃除しています。</p> <p>植栽の多い館なので、大木は、業者対応で伐採していますが、自主事業で「庭木剪定教室」を開き、館の植栽の剪定をしていただきながら、剪定技術も覚えられるという一石二鳥の講座により、すっきりした外観を保っています。</p> <p>駐車場のデッドスペースに落ち葉を埋めて堆肥とし、そこに野菜を植えて、収穫時には、利用者にお持ち帰りいただいています。</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>現場確認</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・今後の整備事項として裏庭の排水溝の清掃、外周の草木の刈込、プレイルーム角のつき合わせガラスの破損修復、屋上排水枘の修理、非常口階段の防犯鉄格子設置、駐車場区画の線引きが望まれる。</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>・下記の改善成果が見られる点。①入口サインを自費で美しいステンレス製に更新、②玄関までの展示ブロックの修理、③不要となったEV油圧ポンプ室をロッカールームに改造、④2階ロビーと階段室の照明をLED化、⑤トイレに幼児用便座を用意、⑥1階ロビーの椅子の交換、⑦外部電気ボックスの塗装、⑧2階トイレを自費で洋式化、⑨湯沸室に防虫剤散布</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> <p>【改善提案事項】・裏庭の針葉樹の繁茂によって照明が2基とも隠されている。また裏庭の楠の繁茂でロビーやプレイルームに日が当たらない、落葉が屋上に堆積するなどの影響が出ている。思い切った樹形の剪定が必要と考えられるが、大木なのでセンターの手に余る。区での対応が望まれる。</p>

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input 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(鍵ボックスを設け、全ての鍵を鍵台帳で一括管理) <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)> ・鍵ボックスの鍵は閉館時に金庫で管理(担当責任者館長)鍵台帳には鍵ひとつひとつメーカー名と型番が記入されている点。	

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)> ・業務日誌(H25.12.23)を検証。毎日、午前、午後、夜間(各1名)夜間閉館時(スタッフ2名と職員1名)に館内、館外を巡回し、毎日記入するチェックリストで施錠、空調、ガス、異音、電気及び不審者、不審物、物の破損等の事故や犯罪に関連する箇所を点検している点。 ・防犯カメラの設置(正規1台(体育室)とダミー6台)ダミーのカメラは外からの侵入者防止に設置効果は大きい点。	

(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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・「災害時の施設利用に関する運営マニュアル(H24.9最新版)を用いチェックしている。業務日誌(H25.12.23)を検証。 ・障がい者トイレの便器横の支柱金具の先端を布カバーして安全を図っている点。 ・工芸室の電気炉に「高熱につき注意を要する」の掲示を行っている点。 	

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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・スタッフミーティング(H25.10.21)テーマ「緊急対応想定集」「災害発生時の対応」等。全員17名出席の議事録を検証した。 	
<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)>	
特になし。	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。
 ※評価対象外施設だがマニュアルを作成している場合は、『評価対象外施設である』にチェックをしたうえで、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
横浜市防災計画において、大正地区センターは、環状4号線付近の方々のための「帰宅困難者一時滞在場所」に指定され、戸塚区と協定を結んで「災害時の施設利用に関する運営マニュアル」(H24.9作成)を作成している点。	

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)>	
・スタッフミーティング(H25.10.21)議事録で検証(全員出席)「大正地区センター自衛消防活動組織任務分担」により「消火栓、消火器の位置確認と使用方法の実施」「火災報知機の鳴った時の手順」「災害時の行動手順」等の項目について実施している点。	

(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)>
・体育室等で怪我人が出た場合、館長が元病院技術職であった経験を活かし、速やかに対応ができる点。
<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)>

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<p><協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・出勤簿及び休暇簿(個人別)(H25.12.23)で確認。 ・個人別に「休暇変更・代休処理簿」を使用し、年間出勤時間の累計を出して年度管理している点。</p>	

②協定書等の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"/> 協定書等のおりに開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない
評価機関 記述	
<p><協定書等のおりに開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・業務日誌、業務終了時点検表及び防火管理日誌(H25.12.23)で確認。</p>	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>・受付の閲覧コーナーに各年度毎のファイルを備え付け公表しているのを確認した。</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>特になし。</p>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・「平成25年度 大正地区センター研修実施予定表(全員対象)」を確認。最近追加項目「子供を理解する研修」(12/26予定)。 研修内容は協会が行う「接遇研修」「普通救命救急講習」「人権研修」等 ・大正地区センター主催「個人情報保護に関する研修」「新任スタッフ研修(実務研修を含む)」「防災訓練」等があり数多くの研修を計画している点。	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・資料(研修一覧表を確認した)	
<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)> ・防災訓練研修(スタッフミーティングH25.10.21)対象全員 ・個人情報保護研修(スタッフミーティングH25.4.15)対象全員	
<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>各種の研修を協会全体で行っていますが、例えば非常勤職員の勤務は、週の前半、後半組に分かれているので、全員が出席できるように2回に分けて開催されており常勤職員も交代で出席しています。</p> <p>例:接遇研修 普通救命救急講習 人権研修等 研修参加時は、研修費と交通費が支給されます。 館で行う研修として、個人情報保護に関する研修、新任スタッフ研修(実務研修を含む)、防災訓練などがあります。</p> <p>また、常勤職員は上記の他に、横浜市主催や戸塚区主催の研修会に出席しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・水まわり器具のメンテナンスセミナー ・公共施設におけるレジオネラ症防止策衛生講習会 ・PPS研修(電力削減講習) ・地域支援事業推進者研修 ・指定管理者制度についての研修 ・公共建物の保全に関する研修 ・ごみゼロスターアップ研修 	<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>・研修一覧表にて検証した。</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>・各種の研修を協会全体で行う際、非常勤職員の勤務は、週の前半、後半組に分かれているので、全員が出席できるように2回に分け、又、常勤職員も交代で出席している点。 ・研修参加者に対し、研修費と交通費を支給している点。 ・常勤職員は協会、大正地区センター主催研修の他に横浜市主催や戸塚区主催の各種研修に出席している点。</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>・資料・ヒアリング</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・業務連絡書により研修した内容を全員に回覧すると共に、スタッフミーティングで研修内容の発表や意見の交換を行っている点。</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)>	
・「スタッフマニュアル」を作成し、全員に配布すると共に「新人研修」では読み合わせを行っている点。	

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)>
職員の資質向上のため、協会全体で行う各種研修への出席と2か月に1回行うスタッフミーティングでの情報伝達と業務に向けた意見交換をしています。意見交換では、日頃、気付いたことや曖昧になっていることなどを問題提起することで、皆で話し合い向上していく手段となっています。 今年は指定管理を受けて3年目ということもあり、スタッフも仕事に慣れてきたところなので、もう一度仕事内容を見直す意味で、自己評価を行ってもらい、個々に面談をしました。適切なアドバイスで各段に進歩すると感じます。	・資料(引継ぎノート(職員専用)、業務日誌(スタッフ専用)) <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)>
情報共有としては、業務連絡書を作成して全員に回覧をしています。一方的な業務連絡ではなく、意見や疑問があれば職員に問うことができるようにしています。 また、業務意欲の向上を目的としたアンケートや自己評価表に基づいた面談などを行っています。	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	・スタッフミーティングで各種研修の情報伝達と業務についての意見交換をする中で気付きや曖昧なことを問題提起し、皆で話し合い確認や認識している点。 ・業務に関する「自己評価表」を作成し、館長が個々に面談する中で適性と能力の把握、自己啓発、評価、励ましをしている点。 ・外付けハードディスクを設けて職員それぞれが仕事の中での情報を各人のパソコンから共通のフォルダーで管理し、情報共有している点。

(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)>	
・「個人情報保護取扱い関連」ファイルの中で以下のマニュアルが整備されている点。 ・「個人情報取扱い業務一覧表」 ・「横浜市の個人情報保護施設に関する提言」 ・「記録媒体・持出し、返却、廃棄、記録」等	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・「個人情報保護取扱いQ&A」の中で館長が情報管理責任者として任命されていることを検証した。	

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)>	
・スタッフミーティング(H25.4.15)「平成25年度個人情報保護」に関する研修を実施。全員出席を議事録で確認。	

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)> ・資料(「個人情報取扱い業務一覧表」)、ヒアリング <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・離席時のコンピュータのロック、重要書類の施錠保管及びマニュアル「個人情報漏洩事故が発生したら」(H24.4)「個人情報取扱い業務一覧表」で保護対象となる項目が詳細に規定している点。	

(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)> ・自主事業単位での収支計算書が作成されている点。	

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(「とつか区民協会経理規程第7条」)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)>	
特になし。	

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(「大正地区センター現金日計表」)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)>	
特になし。	

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)>	
特になし。	

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)> 現場確認およびヒアリング <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)> 通帳および印鑑は職員のみがアクセスできる鍵付き金庫に保管し、安全性を高めている点。	

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(「ニーズ対応(予算差引簿)H25年度」、「H25年度ニーズ対応費使途一覧」)およびヒアリング <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)> ・館内でのLED化を積極的に推進している点。 ・図書予算を300,000円ほど確保し、質の高い蔵書構築をおこなっている点。 ・利用者からの声をもとに、洋式トイレ改修工事をおこなった点。	

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>不要な費用発生を抑え、その分を利用者ニーズ費に充当し利用者の満足を優先しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の活動の妨げにならない程度に、電燈の消灯を行っています。 ・大量に消費する消耗品(トイレトペーパー)は、協会全体で一括契約し、安価に購入するなど工夫しています。 ・簡単な修繕や草むしり、植栽の剪定などは、職員が行っています。 ・施設修理や備品など高額なものは、必ず相見積もりを取り、適切な業者を選定しています。 ・物品購入の際はインターネットを利用し、出来るだけ安い業者から購入するように努めています。振込手数料は相手負担をお願いしており、手数料の発生を抑制しています。 ・体育室の水銀灯は、点灯時に多くの電力を発生するので、時間差点灯を行い節電しています。 ・光熱費削減のため、横浜市の推奨温度をできる限り実施しています。また、過ごし易い時期には、自動ドアと窓を開け、省エネに努めています。 	<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>資料(サービス向上および経費削減努力事項)およびヒアリング</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"> ・平成24年度収支差額が予実比1,236,801円(収入、支出ともに有利差異)であることから、経費削減とともに収益増加にも努力したことが認められる点。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・水光熱費については視覚的に理解しやすいよう、グラフ化することが望ましい。 ・温水ボイラーによる冷暖房のため部屋ごとの室温管理は困難であるが、スタッフの定時巡回の際に各部屋の室温記録をつけることで不要な冷暖房を止めることができると思われます。 ・電気料金の節減に、支出の前年対比、他センターとの面積当り費用を比較し特異点の把握、契約受電量の抑制、力率確保など元からの対策も有効です。

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東日本大震災への募金活動とともに、3回忌を迎えた今年3月に、神奈川交響楽団のご協力で、東日本大震災追悼コンサートを催しました。</p> <p>②子育て支援事業の「ほっともつとしゃべり場」を毎週開催し、多くの子育て中の親子が来館しています。</p> <p>③保健福祉センター主催の事業等への優先。減免利用に協力しています。横浜市の情報発信ハマハグなどへ、情報を掲載し、市民・区民の皆さんへ情報提供を行っています。</p> <p>④戸塚区ふれあい文化祭のチケット販売等への協力。</p> <p>⑤戸塚区共催事業への協力も積極的に行っています。</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、ホームページ、大正地区センターだより</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>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今年2月にエレベーターを更新され、機械室が不要になったので、利用者のための物品保管倉庫として、区に行政財産目的外使用を申請し許可がおりたので、利用者用倉庫として無料貸出を行い、利用者への便宜を図りました。</p> <p>②近隣の小・中学校のクラブ活動の場として、体育室の優先・減免利用に協力しています。</p> <p>③国政選挙や横浜市長選挙の際の投票所として、協力しています。</p> <p>④地域のスポーツ支援として、当地区でもっとも盛んなスポーツの大会を「大正地区バドミントン大会館長杯」「大正地区卓球大会館長杯」として開催しています。</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>現場確認、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> <ul style="list-style-type: none"> ・当センターが横浜市大の学生と連携し、地域ニーズを把握する意欲的なアンケート調査を実施した点。 ・電動エレベーターへの更新で駆動油圧機械室が不要になったので、ロッカールームとして改造し、利用者へ提供している点。 ・自主事業で、館員が体験や経験に基づいてペンダント加工製作やタティングレース、鉄道ジオラマなどユニークな企画を実施している点。 ・構内の空き地で野菜を栽培し収穫物を利用者へ提供している。 <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"> ・非常階段下にコンクリート製の取り付け物置があるが、鉄扉が錆や変形のためか空けられない。開放して内容の検査が必要と考えられる。 ・地盤沈下、瓦棒屋根の防水切れ、屋上押さえコンクリートの目地劣化や亀裂・複数箇所沈下、壁面排水受けのはがれ、外部階段ほかのクラック・爆裂、電気室内漏水跡など各所に劣化が見られる。植樹の繁茂による照明の隠ぺいや日照遮蔽の影響も出ている。区の支援による改善が望まれる。