

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市十日市場地区センター  
評価シート

評価機関名：横浜市立大学CSRセンターLLP

平成25年2月23日

# 目次

評価結果の総括	2
<b>I. 地域及び地域住民との連携</b>	<b>4</b>
(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
<b>II. 利用者サービスの向上</b>	<b>6</b>
(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
<b>III. 施設・設備の維持管理</b>	<b>18</b>
(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
<b>IV. 緊急時対応</b>	<b>22</b>
(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
<b>V. 組織運営及び体制</b>	<b>27</b>
(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
<b>VI. その他</b>	<b>37</b>

## 評価結果の総括

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

協定書等で定めるとおり(標準的な水準)の管理運営については記載していません。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I 地域及び地域住民との連携	<p>①地域と地域住民を結ぶ最大の組織は、自治会・町内会組織です。当地区センターの委員を、四連合会から推薦して頂いております。特に近隣の新治西部連合自治会には、新年互礼会・運動会・秋祭り・子ども神輿などの数々のイベントに参加し、地域との交流を図っています。</p> <p>②小・中学校の入学式・卒業式・体育祭・授業参観等にも参加し、子どもたちの学校での生活を見聞きし、子どもたちのセンターでの対応の参考にしています。小学校低学年の社会科事業の「わが町探検」や、中学校2年生の職業体験で、地区センターの受付業務などを実地で研修して頂き、センターの理解者・サポーターになって頂くように、積極的に参加・協働しています。</p> <p>③地区センター敷地内のみどり福祉ホームさんとは、昨年祭りを、土・日曜日に連続して開催するようにしました。職種が違うのですが、職員の相互の交流なども図っていくようにしています。</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>(1)地域及び地域住民との情報交換</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・福祉事業として、昨年祭りを「みどり福祉ホーム」と共催。その際星槎学園生徒に來客案内などのボランティアを依頼している点。</li> <li>・十日市場小学校生徒の「わが町探検」で訪問を受け、その結果のお礼が110枚以上の貼紙ポスターとなって贈られている点。</li> <li>・緑区の消防関係や警察との連携で、消防関係指導や防犯巡回などが行われている点。</li> </ul> <p>(2)地区センター委員会等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地元の教育に関連する方として、小学校、中学校のPTA会長に地区センタ委員をお願いしている点。</li> <li>・地区センター委員会を年2回開催している点。</li> <li>・地区センターの議事をパワーポイントで説明している点。</li> <li>・飲食・コーナーを増やしてほしいという委員会からの課題に対して、指定管理者の費用でコーナーを拡張し、清掃面の容易さと清潔度の向上を図ってカーペット床からフローリング張りに改造した点。</li> </ul>
II 利用者サービスの向上	<p>①民間会社のノウハウを生かして「利用者サービスの向上」が、指定管理者制度の「経費の縮減」と並ぶ二大テーマです。利用者には「心地よい館」、「使い勝手の良い館」、「また来たいと思って頂けるような館」だと感じて頂くために、H23年4月以来、小さいことの数々の改良・改善を試みてきました。</p> <p>②見た目が一番です。来館時に館の様子が変わった、と感じて頂くために、まずロビーのカーペットの張り替え、飲食コーナーの増設、テーブルのレイアウト変更、学習コーナーの整備、部屋利用予定表ボードの配置替え、掲示ボード増加等を実施しました。また「Cozy House」コーナーを設置し、ユーモアのある豊かな心を育てる雰囲気づくりを目指しました。</p> <p>③2階の小上がりスペースには、ボランティアの方に週替わりで活花を飾って頂き、絵画なども展示し、アートスペースとして模様替えをして、豪華な雰囲気造りをしました。</p>	<p>【評価できると思われる点】</p> <p>(2)利用者アンケート等の実施・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・質問項目数12問と多い点。</li> <li>・指定管理者変更に伴い利用者が接遇をどう感じられているかを意識してアンケート項目を構築されている点。</li> <li>・全体アンケートのほか、個別課題についてのアンケートを実施している点。</li> </ul> <p>(5)自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・複数の食品メーカーに館長が直接足を運んで、料理講座や健康食品講座への講師参加を実現している点。</li> <li>(6)図書の貸し出し、購入および管理</li> <li>・新着図書が増えたことやおすすめ図書の掲示などを行うことで貸出冊数が伸びている点。</li> <li>・図書コーナーのレイアウトに工夫がある点。</li> </ul> <p>【不足していると感じられる点】</p> <p>(3)意見・苦情の受付対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「ご意見箱」の設置場所がわかりづらい点。</li> </ul> <p>【提案事項】</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"> <li>・個人利用者数の算定方法には統一基準が不可欠のため早期の対応を市担当部局に強く望む。</li> </ul>
III 施設・設備の維持管理	<p>①昭和61年5月開館以来、27年が経過しています。施設の建物・設備など総てが経年劣化してきました。</p> <p>②3年前に建物外壁を塗り替え、外見はリニューアルされましたが、内部の大型設備は手つかずのままです。空調設備の冷却水回路、冷却塔扉の破損、各部屋のファンコイルの不調、下水道管の大規模補修など未修繕箇所が山積です。</p> <p>③長寿命化政策の一環として、指定管理者が毎年行う「簡易点検」も、建物の経年劣化対策には追いつきません。</p> <p>④ヤングママたちの来館者が、周りに保育施設が充実しているため、他館に比べて若干少ないのが現状です。施設のリニューアルの目玉として、子どもつれの若い人たちが、使い易い館として認知して頂けるように、トイレ周りの改造案を作成中です。水回り関連の修理・修繕で高額なものですが、子育て関連の施策として、是非実現したい計画です。</p>	<p>【不足していると感じられる点】</p> <p>(5)施設・設備の維持管理全般</p> <p>&lt;参考意見&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・空調設備の配管取付部やファンコイルユニットの劣化が見立っている。水周りなので機材の劣化や腐食が進みやすく早期措置が必要である。修理範囲や修理規模が指定管理者の責任範囲を超えていると考えられるので、横浜市側の対応が必要と考えられる。</li> </ul> <p>【評価できる点】</p> <p>(1)協定書に基づく業務の執行</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「緊急出動報告書」の記入によって設備の運営管理に関する事故等の速報と処置・対応内容の報告が、制度化している点。</li> </ul> <p>(5)施設・設備の維持管理全般</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・体育室でプレーヤー同士や壁との衝突時のショック防止のために、卓球台のブロックと保管スペースにネットを張り、バスケットボール対策では壁にクッション材を貼り付けてある点。</li> <li>・植栽等外構に自己負担で力を入れているので、共通区画内の「みどり福祉ホーム」を含め、美しい前庭に整備している点。</li> </ul>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・ 緊急時対応	<p>①本社が作成した基本マニュアルを元に、現場に即したマニュアルを作成。危機管理マニュアルとして職員、スタッフが閲覧できるようにしてあります。</p> <p>②事務室防災監視盤の近くに緊急時の対応や連絡網を掲示しスムーズな対応が出来るようになっていきます。</p> <p>③火災時の緊急通報のミニマニュアルを作成、各自携帯しています。</p> <p>④AEDを受付に設置し研修は年1回職員全員に実施しています。消防署の指導のもと救命救急処置法と合わせての訓練で、簡単な応急処置についてもその時に訓練を行っています。</p> <p>⑤消防計画に基づき 通報・消火・避難誘導及び非常放送設備等の操作訓練施設管理会社の立会いの下で行っています。</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:ノロウイルス対策用の専用キットの配備と病虫害防除を定期的実施している点</p> <p>(2)防犯業務</p> <p>①終業時の最終巡回を2名の要員にて二重に点検している点</p> <p>②地震等の緊急事態の発生後に、臨時的に安全性確認をする手順となっている点</p> <p>(5)防災業務</p> <p>(5)緑区から支給されている非常用電源装置の配備によって非常時の対応力を強化している点</p>
V ・ 組織運営及び体制	<p>①アクティオは横浜市内で7館の地区センターを管理運営しております。横浜エリア会議を統括館長のもと、月一回開催し、情報の共有化を図っています。また、各地域のエリア統括館長会も、月一回本社で開催し、会社のリアルタイムの情報を各エリアに伝達しています。さらに、東日本館長会を4半期ごとに年四回開催し、本社の経営方針・目標を発表し、周知徹底しています。</p> <p>②施設の体制としては、提案書にある館長一名、副館長一名、職員二名体制で、総務・経理・自主事業を担当しています。五年のして管理期間に複数の業務を担当するようにしています。</p> <p>③職員の異動・補充については、横浜地区センター7館でのローテーションを出来るだけ図り、社内登用制度を充実し、活性化につなげるようにしています。</p>	<p>【評価できると思われる点】</p> <p>(1)業務の体制:選挙投票会場として協力の結果、残業等が発生しているが、これを地域社会への貢献として評価できる。</p> <p>(3)個人情報保護・守秘義務 :経営母体が「プライバシーマーク」の認証を取得しており、当地区センターも個人情報管理の内部監査を受けたうえで、理解度テストも実施している点。</p> <p>(4)経理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・会計書類の保管期限(5年)を明文化している点。</li> <li>・通帳と印鑑は分けて厳重保管している点。</li> <li>・水道光熱費については原単位の推移を稼働率等の変数とともに把握している点。</li> <li>・蛍光灯のLED化や男女トイレの照明の人感センサー設置など、省エネ化に対し積極投資をしている点。</li> </ul>
VI ・ その他	<p>①地区センターの究極の設置目的は、「地域コミュニティの醸成」とされています。その核としての役割を、地区センターに求められています。</p> <p>②コミュニティを構成する地域(町内会・家庭)、学校、地元商店街を巻き込んでの、「スマート・コミュニティ・プロジェクト」の企画を立案しています。</p> <p>③地域の活性化には、町内会が主体となり、お店の協力も欠かせません。学校の荒廃化も問題になっています。小・中学校の生徒たちも一緒に参加できる仕組みを考えています。さらに行政のサポートを得て、地区センターが核となりプロジェクトのを立ち上げよう・・・</p> <p>④地域貢献、地域力・地域のイメージのアップ。世代間交流、ボランティア、小・高校生の居場所造り等等など、「スマートコミュニティ」を5者が協働して、創り上げたら・・・</p>	<p>【評価できる】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「みどり福祉ホーム」との交流、館長会の定例会開催による各施設の情報共有化と接遇レベルの向上、地域コミュニティの醸成を目指しての諸事業の運営に一貫した社会貢献の姿勢が感じられる点。</li> <li>・金環食観察、スマートイルミネーション事業、児童虐待防止パネル展など、横浜市や緑区が計画する諸行事を展開する場所として提供している点。</li> <li>・「衆院選挙個人演説」や「所得税の確定申告無料相談」など市民生活上重要な公的情報が得られる場所を提供している点。</li> <li>・IT講習会や横浜市胃がん検診、家庭防災員研修など市民生活上貢献性の高い事業の開催に場所を提供している点。</li> <li>・緑区福祉保健センターに協力して、「赤ちゃん教室」や「子育て支援者活動」、「みどりっこまつり」など子育てとこども教育に継続して場所を提供している点。</li> </ul>

# 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>&lt;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)&gt;</p> <p>①当地区センターのセンター委員の構成は、近隣の4連合自治会からの推薦の委員と、小・中学校のPTAの役員の方に委員を依頼しています。地域の声・学校の声をお聞きいたしております。</p> <p>②地域自治会・町内会の行事(新年会・総会・夏祭り・運動会等)に積極的に参加し、交流を図っています。 小・中学校の入学式・卒業式・体育祭・授業参観・発表会等にも参加し、来館している児童・生徒たち応援し交流を密にしています。また、近隣の星槎学園の生徒さんたちは、センター祭りにもボランティアで参加して頂いています。また、文化祭の等にも出かけて、交流を図っています。</p> <p>③館と隣接している「みどり福祉ホーム」さんとは、日々の業務から行き来しています。さらに、H23年度から、年一回のセンター祭りを福祉ホーム祭りと共催という形態で開催して、お互いの来館者さんにも、それぞれの館の様子を知ってもらい、交流を図っております。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>ヒアリング及び現場確認</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・西治西部連合町内会等地域の町内会との連携が深く、子ども祭りや神輿祭りなど諸行事に招待をうけこまめに参加している点。</li> <li>・児童関連として、コージーコーナーの館内展示、十日市場小学校の社会科事業(わが町探検)の探訪、十日市場中学校の職業体験(受付業務)を引受けている点。</li> <li>・福祉事業として、昨年からのセンター祭りを「みどり福祉ホーム」と共催。その際星槎学園生徒に来客案内などのボランティアを依頼している点。</li> </ul>

## (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>&lt;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)&gt;</p>	
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>地域の教育に関連する方として、小学校、中学校のPTA会長に地区センター委員をお願いしている点。 地区センター委員会を年2回開催している点。 地区センター委員会で事業計画や事業報告にパワーポイントを使用している点。委員への明解な情報開示手段として良い方策と考えられる。</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)> 議事録(H24.6. 22)を検証。 <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)> ヒアリングおよび資料(議事録(H24.6. 22))。 <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)>  ・飲食コーナーを増やしてほしいという課題に対して、指定管理者の費用でコーナーを拡張し、清掃面の容易さと清潔度の向上を図ってカーペット床からフローリング張りに改造した点。	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

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

## Ⅱ. 利用者サービスの向上

### (1) 利用者会議

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している	<input 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	
<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)>	
H23.12.13(平成23年度利用者会議)、11団体参加 ・個人利用の利用者にも利用者会議の開催案内をおこなっている点。	

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 checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<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)>	
平成23年度利用者会議議事録を検証した	
<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)>	
・「団体利用 意見・要望」をまとめ、館内閲覧資料を作成している点。 ・利用者会議開催前に利用団体に事前アンケート(H23.11.1～11.30)を実施している点。	

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(「団体利用 意見・要望」) <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)>  ・利用団体からの要望に応じて工芸室・中会議室の初期状態をフラットの状態に変更した。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
<input checked="" type="checkbox"/> アンケート <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)> H24.11.20～H.24.12.26(250通配布、回答数193) <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)> ・質問項目数12問と多い点。 ・指定管理者変更に伴い利用者が接遇をどう感じられているかを意識してアンケート項目を構築されている点。 ・全体アンケートのほか、個別課題についてのアンケート(「料理室の利用に関するアンケート」(H.24.4実施、回答数50)を実施している点。)	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

※利用者アンケート等で挙げられた意見や調査結果の分析から、課題を抽出しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(平成24年度アンケート集約結果)およびヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・自由記述については出た意見を用紙にまとめるとともに、その用紙を用いてミーティングをおこない対応を考えている点。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(平成24年度アンケート集約結果)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)>	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input 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"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;                      現場確認(掲示板コーナー)                      &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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 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	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>掲示板で確認した。</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 checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p>&lt;設置内容を記述して下さい。(100字以内)&gt;                      掲示板前に「ご意見箱」を設置している。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;  <b>【改善提案】</b>                      ・空間を活用して設置。ただニッチな場所なので設置場所がわかりづらい点がある。</p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;                      資料(苦情対応マニュアルおよびクレームに関する対応事例集)およびヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p>&lt;周知方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;                      掲示板に苦情対応マニュアルの該当箇所を掲示している。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・受付での苦情に関してはスタッフ日誌に記録し、引き継ぎをしている点。</p>	

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	
<p>&lt;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)&gt; 資料(平成23年度苦情対応状況報告および第4回スタッフミーティング議事H24.7.2)</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

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	
<p>&lt;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)&gt; 現場確認(掲示板)</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

#### (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>&lt;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)&gt;</p> <p>①広報ツールは、館内のポスターの掲示。チラシの配布。ホームページの開設。メールマガジンの発信。旬刊の地区センターだよりの発行等々です。</p> <p>②館のイメージアップでロビーのタイルカーペットを改装し飲食コーナーの拡張。広報ボードの変更と増設など来館者が目で見えて変化を体感して頂いています。</p> <p>③予約方法の改訂や利用料金の値下げなどで、使い易い館として認識し実感して頂いています。</p> <p>④民間ならではの接遇研修を徹底し、受付対応が良くなったとの声も寄せられています。口コミで地域の方々に館のイメージが良くなり、利用率がアップしてきています。施設において館長は最大の広報マンです。地域に出かけ、館のイメージアップに努め、「来て良かったね！また来たいね」といれる館になるように努力しています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料(ホームページおよび十日市場地区センターだより)</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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 checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる
<input type="checkbox"/> 閲覧できない	<input type="checkbox"/> 閲覧できない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

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 checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt; ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

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 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"/> 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 type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

## (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>&lt;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)&gt;</p> <p>・23年度、24年度自主事業計画書</p> <p>&lt;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)&gt;</p>	
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・子育て支援、こどもの楽しみ、高齢者の楽しみに目配りした企画が多い点。</p> <p>・複数の食品メーカーに館長が直接足を運んで、料理講座や健康食品講座への講師参加を実現している点。</p> <p>・音楽演奏などは生で聴ける機会を作っている点。</p>	

### ②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input 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>&lt;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)&gt;</p>	
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・平成23年度は32講座、平成24年度は36講座と多数の講座を計画し、実施している点。</p>	

## (6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている	<input 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>&lt;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)&gt;            資料(図書アンケート:書名、著者名、出版社名)            &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>新着図書が増えたことやおすすめ図書の掲示などを行うことで貸出冊数が伸びている点。            図書コーナーのレイアウトに工夫がある(特別コーナーの設置、ラミネート付きの表示板の設置)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>&lt;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)&gt;</p> <p>①地区センターだよりの発行の他、講座ごとにチラシやポスターを作成します。玄関風除室に作品や見本の写真を展示し、館内掲示や配布することで、適時に情報を利用者の皆様にお伝えしています。</p> <p>②ホームページでは週に2～3回の更新を心がけ、館内に飾られている生け花なども掲載し、館の雰囲気伝えていきます。内容的には、自主講座やイベントの案内、新刊図書のご案内があります。自主講座の申し込み状況を詳しく載せることで、満員講座にキャンセルが出るとすぐにお問い合わせをいただくなど、ホームページをご覧いただいていることが直に伝わることあります。</p> <p>③「夏休みこどもDay」については近隣5小学校に協力してもらい児童全員にちらし配布。結果多くの小学生が来館し、盛況におこなうことができました。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>せんたーだより、みどり区広報2月号、ハマジン31号、タウンニュース、HP、メールマガジン2月19日</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・個人情報に支障のない限り全ての媒体を活用している点。</p>

## (8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>新採用時にはすべての職員が基本的な接遇研修を受けます。この研修で、サービス業としてご利用者の皆様に対応していけばいいのかを学び、現場で実践しているようにしています。受付での接客は立ったままで、来館した方にすぐ対応できるようにし、笑顔で明るい挨拶から始まり、ご来館いただいた方が気持ちよくご利用できるように対応を心がけています。服装に関しては特に制限はありませんがご来館者に不快感を与えるようなものは避けるように指導しています。業務内容を十分に把握することで、誰にもわかりやすい説明ができるようにするため、月1回のミーティングや、勤務前の朝礼、勤務後の終礼を活用して、問題点や改善点を出し合い、それを協議して改善していくことで、より良い接遇を目指しています。スタッフ同士がお互いに相手の良い面を見て向上していけるような環境を整え、全体的なチームワークの良さを大切にしています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・「指定管理者施設に勤務する私たち(見られ公務員)」のテキストに基づいて、施設職員として勤務中の心構えについて全員が研修している点。</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>&lt;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。&gt;(400字以内)&gt;</p> <p>部屋稼働率は平均で50%を超え、特に体育室は90%以上の稼働率のため予約がとりにくい状況です。新規登録のサークルも多く、他の会議室などでも曜日によっては予約が取れないと言ってくるサークルさんもあります。できるだけ公平にご利用いただくためにも曜日、時間、部屋をできるだけ融通が利くようにしていただき、希望の場所が取れない場合も他のお部屋や時間帯をご案内しています。特に稼働率の低い和室などは利用できる幅を広げて、他のお部屋で取れない場合にご利用していただけるようにしています。今期料理室の稼働率30%が目標でしたが、1日一団体の利用があっても達成するのが難しい状況なので、できるだけ利用者の希望を聞き、備品などの整備をして、自主事業などでも利用して料理室をできるだけ多くの方に知ってもらい、口コミでの利用を増やすべく努力しています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>平成24年度稼働率などを含めたグラフを館で独自作成している点。 部屋稼働率が年平均120%前後で伸びている点。</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)>

<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)>

- ・個人利用者数の算定方法については市全体での統一的な基準がないため、市担当者に改善を求む。

### 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)>	
・「緊急出動報告書」の記入によって、設備の運営管理に関する事故等の速報と処置・対応内容の報告が制度化している点。	

##### ②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・定期清掃は外部委託。日常清掃は2名の美化スタッフが担当し、5日交代制で8時～11時までチェックリストで実施。それ以外はスタッフが閉館時及び日中随時掃除していることを検証した。	

## (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>&lt;(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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新規備品:大型ミラー、掃除機2台、事務机、ガスがま、スタッキングチェアを検証。</li> <li>・既存備品:ピアノ、本棚2基、ビデオプロジェクター、卓球台を検証。</li> </ul>	

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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・料理室の収納庫には、収納品の名称を付けて整理している点。</li> </ul>	

### (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施設が市に消滅した感に陥たり、使いづら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>&lt;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)&gt;</p> <p>①開館から26年経過しているため、施設としてはかなり古さが目立っています。そのため古さを補う清潔感を大切にしています。</p> <p>②ロビーの床を改装して飲食コーナーを増やしたため、掃き掃除は気がつけばするようにして清潔を心掛けています。</p> <p>③今年度は市の緑化事業を利用して植栽の植え替えを行い、樹木の成長で日当たりの悪くなった場所の改善をしました。夏場にはサントリーのサフィニアを育てるキャンペーンに参加し、来館者の方からも非常に喜ばれました。</p> <p>④古くなった備品の買い替えや修繕にも積極的に取り組んでいます。たとえば、体育室の扇風機や料理室のガス釜など、破損して危険性の高いものはいち早く買い替えを行いました。また、冷房のない体育室には大型扇風機を購入しました。</p> <p>⑤このように、特に利用者の方からご指摘のあったものに関しては出来る限り迅速に対応していくようにしています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>ヒアリング及び現場確認</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>【提案事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・全体に清掃が行き届いています。さらに普段あまりタッチしないたとえば消防ポンプ室なども防害虫対策で定期的目配りいただけることが望まれます。</li> </ul> <p>&lt;参考意見&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・和式トイレの便器の汚れ対策に、またぐ部分に足型を付ける案が考えられます。</li> </ul> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・プレイルームにカーテンで仕切った授乳コーナーを設けている点。</li> <li>・体育室でプレーヤー同士や壁とのぶつかり合い時のショック防止のために、卓球台のブロックと保管スペースにはネットを張り、バスケットボール対策では壁にクッション材を貼り付けてある点。</li> <li>・植木の植え替え、剪定、土壌改良等外構に労力・費用面で力を入れているので、共通区画内の「みどり福祉ホーム」を含め、美しい前庭に整備している点。</li> </ul>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・玄関風除室入口の鉄柱の根元に発錆が見られ、コーキングが劣化して剥離している。早期の補修が望まれる。</li> <li>・空調設備の配管取付部やファンコイルユニットの劣化が見立っている。水周りなので機材の劣化や腐食が進みやすく早期措置が必要である。修理範囲や修理規模が指定管理者の責任範囲を超えていると考えられるので、横浜市側の対応が必要と考えられる。</li> </ul>

## 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 checked="" type="checkbox"/> 作成している
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「危機管理マニュアル」が2012年2月23日改訂版が最新版であることを検証した。ノロウイルス対策として、専用対応キットを配備している。当センターの上層階が住居となっていることを配慮して、病虫害の防除作業を定期的実施していることは、安全衛生管理面の緊急時対応として評価できる。</p>	

### (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 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"/> 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 type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p>&lt;警備の内容についてチェック又は記述して下さい。&gt;</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に: )</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「月次報告書」が契約警備業者より発行されている。機械警備システム点検作業報告書(平成25年1月22日)を検証した。</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 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>&lt;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)&gt;                      「戸締り点検表」にて鍵の保管状況を確認している。現場にて鍵箱の管理状況を確認した。                      &lt;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)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

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 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 type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>7回/日の頻度で定期巡回を実施していることを、「施設内害の見回り点検表」にて検証した。終業時の最終巡回においては、2名の要員にて二重点検を実施していることは評価できます。</p>	

### (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)>	
「ヒヤリ・ハット報告書(平成25年1月30日)」を検証した。施設点検入力表(建築編・電気編・機械)を検証した。個別危機管理マニュアルにて、地震等の緊急事態の発生後に「収束時のチェック」で臨時的に安全性確認をする手順となっていることは評価できる。	

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)>	
「防犯・防災研修」が実施されていることを、「第10回スタッフミーティング議事録(平成25年1月7日)」を通して検証した。	
<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)>	



## (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	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>緑区から支給されている防災用具として、非常用電源(太陽光発電パネル+蓄電池のセット)が配備されていることは、非常時の対応力強化の点で評価できます。</p>	

### 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	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>平成24年度の「消防計画書」が制定されており、25年3月期に避難訓練を実施する予定であることを確認した。平成23年度の避難訓練は、平成24年3月5日付けで実施済みであることを、「第9回スタッフミーティング議事録」と訓練証拠写真にて確認した。</p>	

## (6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>次年度の平成25年は上層階に併設されている市営住宅との合同防災訓練が計画されていることは評価できる。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>併設の市営住宅の指定管理者と合同で、建物全体の消防・防災を図ることが一層有効と判断されるので、両者が歩調を合わせて合同防災訓練を計画的に実施できるように、相互コミュニケーションを促進することが期待されます。</p>

## 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 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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「開館時間一覧表」の検証を通して規定の休館日以外に臨時の休館事例は無く、選挙投票会場として協力した結果、非通常業務や残業等が発生している。この事例を地域社会への貢献として評価する。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「機械警備の開館・閉館記録」を検証した結果、仕様書どおりに開館時間・閉館時間が遵守されていることが確認された。</p>	

#### 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 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>&lt;公表方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>情報開示希望者からの要請があれば、関係書類を提示する仕組みとなっている。情報開示する旨が1階の情報表示場所に掲示されていることが確認された。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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)>	
「職員等に対する研修計画」(平成24年4月-平成25年3月)が制定されており、全6項目の研修が計画されていることが検証された。	

### 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)>	
人権擁護研修、接遇基礎研修、個人情報保護研修、防犯・防災研修、AED(心肺蘇生処置訓練)取り扱い訓練、消火・非難訓練の6種類の研修テーマが設定されている。	
<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>&lt;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)&gt;</p> <p>①職員全てがシフト制を取っているため、研修に参加する場合は勤務交代をして仕事に影響がないように配慮します。</p> <p>②研修に参加した場合の交通費は全額支給とし、研修時間はすべて勤務時間とみなし、研修費用はすべて支援しています。</p> <p>③研修の情報は職員全員が共有して、特に個々の業務に関係がある研修に参加できるようにしています。</p> <p>④他館の自主事業の視察をしたり、イベントの手伝いに行ったりと、いろいろな形で個々のスキルアップを図れるようにしています。</p> <p>⑤スタッフでも意欲のある方には、積極的に研修会に参加してもらい自主事業の講師など務めてもらっています。</p> <p>⑥昨年度夏季に実施された臨時休館日による出勤日の減少を利用して、アクティオ管理の他館との相互研修を全員に実施、研修時間も通常の賃金を支給しました。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>スタッフへのヒアリングによって確認した。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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>&lt;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)&gt;</p> <p>スタッフへのヒアリング及び連絡ノートによって確認した。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

⑤窓口等の対应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)>	
「基礎研修マニュアル」、「苦情対応マニュアル」を検証した。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
①毎日の業務開始前の朝礼、終了後の終礼で、連絡事項や問題点などを確認しあいます。	「スタッフ日誌」、「ヒヤリ・ハット報告書」を検証した。
②月1回の休館日にスタッフミーティングを開催して、問題点や改善事項の話し合いに全員が参加することで、他者の考えに耳を傾け、自身の業務への取り組みや習熟度を向上させていくことを目指しています。	<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)>
③他館との相互研修では他施設での業務を経験することで新たな発見や経験を現在の仕事に生かせるようにします。	<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)>
④スタッフ個々の得意分野の開拓とそれを生かせる場所を作ることで、仕事への意欲を育てるようにしています。	
⑤定員に満たない自主事業やサークル活動には積極的にスタッフの参加を促し、利用者の立場を体験することで利用者の立場に立った接遇が出来るようにしています。	

### (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)>	
経営母体が「プライバシーマーク」の認証を取得していることを反映して、当地区センターも個人情報管理に関する内部監査を受けていることは、個人情報保護活動を徹底する観点から評価できる。	

#### ②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？

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

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

#### 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)>	
「第9回スタッフミーティング議事録(平成24年12月3日)」、「平成24年度個人情報保護教育テスト」用紙を検証した結果、19名全員が研修及び理解度テストを受けていることが確認された。	

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 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"/> 一部の職員から取っていない
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>全19名の要員から個人情報遵守の誓約書の提出を受けていることが確認された。</p>	

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 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 type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用者から得る個人情報は、①利用者あるいは利用団体の代表者、申請者の氏名②①の該当者の住所③①の該当者の電話番号、以上の3事項のみで、他の個人情報は収集していないことが確認された。</p>	

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 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 type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「施設利用申請書」を検証した結果、注意事項の一項目として、個人情報の利用目的制限に関する規定が記述されていることが確認された。</p>	

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 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"/> 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 type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;                      個人情報に関する書類ファイルは、閉館時に施錠できる書類キャビネットに保管する規定となっている。                      &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>閉館時にはパソコン及び記憶媒体とも、施錠管理することが確認された。また、電子データ管理として、各職員がそれぞれのパスワードを設定してアクセス権を制限していることが検証された。</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 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"/> 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 type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・会計書類については保管期限(5年)を明文化している点(施設個人情報管理台帳)。</p>	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

※経理責任者と出納系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(「経理規程」第18条、「経理関係ファイル」および各種伝票) <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)> 平成23年度横浜市十日市場地区センター収支計算書 <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 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>&lt;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)&gt;                      現場確認(事務所)</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・通帳と印鑑は分けて鍵付き保管庫に厳重保管している点。</p>	

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 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"/> 目的に沿わない支出がある
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;                      資料(平成23年度ニーズ対応費使途一覧)およびヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

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>&lt;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)&gt;</p> <p>①利用者サービスの低下につながらないかぎり、不必要なものは買わない事を基本としています。</p> <p>②日頃から無駄のないように職員、スタッフとも経費節減を心掛けています。使用しない所や特に必要のないところの空調や電気をこまめに消したり、蛍光管を抜いたりしています。</p> <p>③節電を兼ねて玄関ホールと1階女子トイレの蛍光管をLEDに変えました。</p> <p>④1階男女トイレの照明スイッチに「人感センサー」設置しました。</p> <p>⑤内部で使用する書類は裏紙を使用、できるものは両面印刷で使用するようにしています。また、事務専用のプリンターの使用をやめ、コピー機を通常のプリンターとして使用することで節電、インクの無駄を省きました。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料(「平成23年度サービス向上および経費節減努力事項報告」および「エネルギー使用量管理標準」)</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・水道光熱費については原単位の推移を稼働率等の変数とともに把握している点。</li> <li>・蛍光灯14本のLED化や1F男女トイレの照明の人感センサー設置など、省エネ化に対し積極投資をしている点。</li> </ul>

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p>

## VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>①平成24年5月に緑区を上げて行われた「金環日食」のイベントでは、日本科学技術ジャーナリスト協会会員の方を講師に招いて「金環日食 おやこ室」を開催しました。アクティオ本社所有のモバイルプラネタリウム「星たまご」の鑑賞会を開きました。さらに「写真展」の開催。また「記念コンサート」の4事業を開催して協力しました。</p> <p>②平成24年11月緑区主催のイベント「スマートイルミネーション新治」では、職員全員がメインの作品である「ひかりの実」制作に協力しました。イベント全体の写真展のを館内掲示しました。各イベント取材に直接各会場に出向き、取材した写真を館内掲示するなど、積極的にイベントに参加しました。</p> <p>③同時開催の「STOP・子ども虐待よこはまキャンペーン2012」の企画に賛同し、パネル展示とオレンジリボンのレプリカを展示しました。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>緑区役所の金環食観察・スマートイルミネーション・みどりっこまつりのチラシ、緑区役所への施設利用申請書</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・緑区の本年度行事である金環食観察に記念コンサートやモバイルプラネタリウムの提供のほか親子教室開催、金環日食のロビー写真展示など「子ども」のために取組んだ点。</li> <li>・緑区の省エネとアートを融合させたスマートイルミネーション事業に、「影絵上演」や「光の実」写真展の場所提供によって啓発に拠力した点。</li> <li>・横浜市主催の児童虐待防止パネル展示に写真やオレンジリボン展示の場所を提供して子ども虐待防止に協力した点。</li> </ul>
<p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>①緑区関連として</p> <p>①-1 平成24年・25年と2年連続で、緑区の新年賀詞交換会の会場として、1日全館を占有します。約450名の緑区の方々が一室に集まり、地域のコミュニケーションを図ります。</p> <p>①-2 平成24年5, 9, 12月に3日ずつ9回開催される「緑区IT講習会」、緑区生涯学級「自然を楽しむ講座」と「健康とスポーツ」、「地域胃がん検診」、毎週1回「子育て支援」、毎月1回「赤ちゃん教室」などの会場として区・地域主催の行事に協力しています。</p> <p>②上記以外 地域主催の「家庭防災員研修会」、十日市場地域の保育所の合同運動会「みどりっこ祭り」。平成25年2月の緑区税務署の「確定申告税務相談会」の開催や、平成24年12月の衆議院総選挙の「個人演説会場」や投票所等などの会場を提供し、地域貢献をしています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ヒアリング及び広報みどり区版2012年8月号、緑区税務署無料申告相談のご案内、センター施設利用申請書</li> </ul> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・税務署の「確定申告無料相談」「衆議院選挙個人演説会場」等の公的な事業に対して場所の提供を行った点。</li> <li>・年間プランによるIT講習会、胃がん検診、家庭防災員研修等身近で生活向上の観点から貢献性の高い事業に場所の提供を継続している点。</li> <li>・「緑区福祉保健センター子ども家庭支援課」に協力して、年間10回の「赤ちゃん教室」の開催と、毎週木曜日の「子育て支援者相談活動」に継続して場所を提供している点。</li> </ul> <p>&lt;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)&gt;</p>