

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市白山地区センター
評価シート

評価機関名：公益社団法人けいしん神奈川

平成25年12月

目次

評価結果の総括	2
I. 地域及び地域住民との連携	4
(1) 地域及び地域住民との情報交換	4
(2) 地区センター委員会等	4
(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	5
II. 利用者サービスの向上	6
(1) 利用者会議	6
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	7
(3) 意見・苦情の受付・対応	9
(4) 公正かつ公平な施設利用	12
(5) 自主事業	14
(6) 図書の出し入れ、購入及び管理	15
(7) 広報・PR活動	15
(8) 職員の接遇	16
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	16
(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	17
III. 施設・設備の維持管理	18
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	18
(2) 備品管理業務	19
(3) 施設衛生管理業務	20
(4) 利用者視点での維持管理	21
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	21
IV. 緊急時対応	22
(1) 緊急時対応の仕組み整備	22
(2) 防犯業務	22
(3) 事故防止業務	24
(4) 事故対応業務	25
(5) 防災業務	26
(6) 緊急時対応全般(その他)	26
V. 組織運営及び体制	27
(1) 業務の体制	27
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	28
(3) 個人情報保護・守秘義務	31
(4) 経理業務	33
(5) 組織運営及び体制全般(その他)	36
VI. その他	37

評価結果の総括

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

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 地域 及び 地域 住民 との 連携	<p>①白山地区センターを「私たちの施設」として、仲間づくりや、繋がりやの輪を広げる場として快適に活動できる支援と、出来る情報提供に努め、安心・安全な環境作りを心掛けている。</p> <p>②地域自治会町内会とは、開館以来深い繋がりがあり、委員会には大きな力を頂いてきた。地域の施設、地域住民のよりどころとして、交流をはかり、情報交換を密にしている。</p> <p>③各自治会町内会の地域イベント・行事には、積極的に出向き情報の収集と交流を図っており、日常運営の支えとなっている。</p> <p>④地区センターまつりは、地域の文化祭的な目的で地元の農家さんや、地域ボランティア団体、生涯学習活動団体等との協働で、地域の方々に喜ばれている。</p> <p>また、地域中学校吹奏楽部も出演して、まつりを盛り上げていただき、地域の色々な方々が関わって開催している。</p> <p>⑤中学生の職業体験や、小学生の地域を学ぶ施設見学など、学校と連絡を密にしながら受け入れ実施している。</p>	<p>○当地区センターは指定管理制度への移行に伴い、地域との関係が一時懸念されたが、地域交流の積極的推進により懸念が払しょくされ、今では地域連携が盛んな地区センターのひとつと言っても良いほどになった。努力の成果と云える。</p> <p>○センター委員会・地域アンケート等を通して利用者の要望を反映した形で、自主事業の多様性を確保していることであり、これを実践していることは高く評価できる。</p> <p>○ボランティアの受け入れや連携もこのセンターの特徴のひとつである。このことにより、単に地域との交流が盛んになっているということだけでなく、利用者サービスの向上にもつながっている。</p>
II ・ 利用者 サービス の 向上	<p>①「白山地区センター 私たちの目標」を念頭に、一人ひとりが自己評価を図り、利用者サービスの向上に努めている。</p> <p>②スタッフは、日常の受付業務がスムーズに行われるよう、環境整備と受け入れ態勢を整え、次の時間帯へのきめ細かい引き継いで、情報の共有化を図っている。</p> <p>③問題発生や、連絡事項は書面でも回覧し全員が目を通すよう確認欄を設け徹底している。</p> <p>またマニュアルの変更等は、個々に配付し携帯・保管するようにしている。</p> <p>④子どもたちの居場所として賑わうロビーなので、仕切りを撤去して、広く使える工夫をし、机・イスを増やして対応している。</p> <p>・「子どもが多くなるさい！」と苦情もあるが、子どもたちの居場所としてのセンターをご理解いただくと共に、子どもたちにはマナーについて繰り返し指導している。</p>	<p>○当センターでは、「白山地区センター 私たちの目標」をスタッフに配布し、「笑顔で接する」をモットーに明るく笑顔の対応に努めている。</p> <p>○苦情受付から回答までのプロセスを図で分かりやすく見える化して掲示していることは評価できる。さらに利用者に周知するスピードにも考慮し、2・3日での周知に努めている。</p> <p>○施設の利用予約は、応答日(毎日)に申込者も参加できる公開抽選システムにより公平を期している。その成果として、24年度の来館者数は11万人であったが、各室の平均稼働率は22年度51%、24年度54%に増加し、さらに重要なのは個人の利用者が増加してきていることである。</p> <p>○当地区センターがきめ細かい利用者サービスを実践している典型的な例として、施設の利用抽選で当たった人よりはずれた人に声掛けをするように努め、フォローするようにスタッフ全員に徹底していることである。</p>
III ・ 施設 ・ 設備 の 維持 管理	<p>①安全面を考慮し、業者に頼むべき修繕は迅速に対応し、依頼している。</p> <p>経年による老朽化が目立ち、昨年運営にも大きな影響をおよぼした冷温水機、空調機は25年度更新計画となっているが、体育室・図書コーナーの雨漏り、エレベーターの更新など必要な修繕については、行政と協議中である。</p> <p>②開館以来25年、小さな修繕の積み重ねで長寿命化に努めてきたが、行政と相談し更新をお願いしていきたい。</p> <p>③利用者の高齢化に伴い、トイレの洋式化を計画中で、清潔で気持ちよくご利用いただけるよう考えている。</p> <p>④日常的な備品の点検で、不具合を早い段階で見出し、早期に修理できるよう気を配り、直せる修理はスタッフで対応していく。</p> <p>⑤プレイルームの備品点検・遊具の点検、おもちゃの消毒は定期的実施し、利用者にも分かるよう、チェック表を掲示して、清潔を心がけている。</p>	<p>○見回りチェック(1日6回)、日常清掃・整理整頓などが、とにかく徹底されている。</p> <p>○プレイルームの備品点検・遊具の点検、消毒はもちろんだが、図書についても傷みや汚れが気になるものであるが、当地区センターでは、次の利用者が清潔に図書を利用できるように、返却のつど図書の拭き掃除、消毒を行っている。これは当地区センター独自のやり方であり大変評価できる。</p>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 緊急時対応	<p>①白山消防署の協力・指導を頂き、救急救命法(AED)訓練、消火訓練、通報訓練を実施している。事務室の中央監視盤の使用についても、解説していただき手順書を掲示し有事にスムーズに対応できるよう備えている。</p> <p>②日常の施設点検は、チェック表に基づき時間帯ごとにおこなわれているが、合わせて利用者の様子、備品の不具合なども確認して、安心安全の提供に努めている。</p> <p>③23年の大震災では、帰宅難民者の受け入れを一夜夜実施した経験がある。スタッフ研修でマニュアルを確認し『急がず、慌てず』を再確認し対応できるよう話し合った。また災害時使用する備蓄品の確認、設備の点検をした。</p>	<p>○当地区センターは、緑区の避難場所になっており、その役割を確実に果たしている。事実、東日本大震災の時は帰宅難民者67名を受け入れ、地域のコミュニティ施設としての役割を果たした。</p> <p>○当地区センターの緊急時対応の取組みで当たり前ではあるがとかく疎かになりがちなのが、AEDの訓練などを行ったときの欠席者への対応である。当センターでは欠席者には、自治会が行う訓練に参加してもらう等、訓練漏れのないように徹底している。</p>
V 組織運営及び体制	<p>①常勤職員は3名が1日1～2名の勤務にあたり、二交代制としている。また、作業スタッフは2名の交代制、受付スタッフは午前4名、午後4名、夜間4名が1日2名ずつの交替勤務とし、他に図書スタッフ1名が業務にあたっている。</p> <p>・IT担当スタッフは、スタッフのリーダーとして夜間勤務を兼務、職員の一員として運営に加わっている。</p> <p>・スタッフは、持てる特技を活かして、自主事業の企画運営に積極的に加わっている。</p> <p>・まつりや、音楽祭など大きなイベント開催の時など、人手の必要な時は、スタッフ経験者で地域にお住まいの方に、応援依頼をしスムーズな運営に努めている。</p>	<p>○夜間にどうしても女性スタッフだけという状況になるので、男性のアルバイトの採用、防犯用カラーボールの設置、2人体制での見回り、カウンターに扉を設置し事務所内への侵入の心理的防御を設けるなどの防犯上の工夫をいたるところで行っている。</p> <p>○研修に対する費用は、職員・スタッフへの人材育成に係る投資と考えており、積極的に研修費用を支給している。これが業務遂行の質の向上の裏付けとなっている。館長の職員への育成努力が感じられる。同時に、研修内容の報告会を確実に実践し、職員間での情報の共有化を行っている。さらには研修専用ファイルを作成し、見える化も行っている。</p> <p>○もうひとつ特徴的なのは、スタッフ能力やネットワークの活用を積極的に行っていることである。具体的にはそれらの特技やネットワークを通じて多様な自主事業の企画・運営に結びついていることである。</p>
VI その他	<p>運営目標である「明るくホスピタリティー精神あふれる運営」に努めます。笑顔でお客様をお迎える事を第一とし、全員が「センターの顔」という意識を常に持って、利用者が「地域の、私たちの地区センター」と親しめる運営に努めています。</p> <p>①地域の皆様の、生涯学習の場として、お役にたてる接客と、子どもたちの居場所としての児童館の役割を大切に、赤ちゃんから年配者まで、暖かく見守り育む姿勢をもって運営しています。</p> <p>②今後も、地域との連携、他施設との連携に積極的に取り組み、つながりを深めていきます。</p>	<p>○当地区センターの特徴は施設の運営、特に利用者サービス等においてきめ細かい対応をしているということである。そのなかでも、地域とのコミュニケーションを大切にしており、そのことがいろんなイベント等での協力関係の元になっており、結果としてスムーズで効率的な施設運営にもつながっている。</p> <p>○もうひとつ評価すべきは、ひとつひとつの業務が丁寧で確実であるということである。それは運営目標のホスピタリティー精神の結果であり、例えば施設利用の抽選にハズれた人への配慮という気配りの結果でもある。</p>

・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>①センター委員会は、近隣4つの自治会町内会から選出された委員と、地域の小中学校の校長先生方にご協力頂き構成されている。</p> <p>②センターは、地域の子どもたちを見守り育む役割と考え、学校、地域、自治会、警察等と連携を取らせていただき、子どもたちの身近な施設・居場所として環境整備に努めている。</p> <p>③星槎国際高校の協力を得た事業の展開 ・学生による、夏休みわんぱく講座の企画運営 ・環境ボランティアによるセンターの植栽の手入れ、草刈りを建物管理協同組合青年部とともに実施。 ・区役所呼びかけ「金環日食を見よう」の参加イベントとして、講座を企画運営をした。 学生の若い力が子どもたちに喜ばれ、学生も生き生きと良い体験ができたようだ。</p> <p>④センターだよりや講座紹介などを、地域・近隣の施設や自治会町内会の協力を得て、多くの方にお知らせ出来ている。また、依頼先の施設情報も受け入れ、互いの情報交換としている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>業務日誌(日報)、センター委員会議事録、地域アンケート結果(利用者の声)により確認している。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>センター委員会・地域アンケート等を通して利用者の要望を反映した形で、自主事業の多様性を確保できていることは高く評価できる。例えば、白山サロンとして年3回のコンサート、折にふれコーヒーサロン、アートカフェ、沖縄の風(琉球舞踊と八重山民謡)など。自主講座として土曜の朝太極拳、体幹トレーニング、大正琴、プレゼントのクッキー、なかよし親子体操、ヨガなど幅広い年齢層を対象として開催。</p>

(2) 地区センター委員会等

①利用者の要望の反映、施設管理運営の意見具申、自主事業の企画及び実施等について審議するために、各施設の運営に関する委員会を開催しているか？

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p><開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>センター委員会は、近隣の4自治会町内会から選出された16名(4名×4会)の委員とオブザーバーとして地域の小中学校の校長3名で構成され、年度の始めと終り(5、6月)に開催。また、自治会主催の食事を年2~3回開催(毎回20名以上出席)。利用者の声の反映、施設運営に係る意見具申、自主事業の企画・実施等について審議するとともに、そこで集約されたものをセンターの職員会議(月1回以上、4名)で具体的に検討。</p>	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

※地区センター委員会等で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングにより確認している。	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
地区センター委員会でサービスに係る意見は特にないが、センターまつりの開催日について他のイベントと重ならないようにしてほしいという要望はあった。現在は要望に応えるべく配慮している。	

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)> ヒアリングにより確認している。	
<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)>	
地区センターは公道から奥まった場所に位置している。その公道からセンターに至る進入路の入口に地域で使用するゴミ置き場があるが、きちんと管理されておらず汚い。このことに関しては、当地区センターのみでは解決できない課題であるため、当該自治会に管理をお願いしている。	

(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)>
当センターの管理者が当方に代わった時に、指定管理者が民間に代わったため勘違いされ地域から協力しないといわれたが、その後、地域との話し合いを重ねるごとに信頼関係が強くなっていったことは評価できる。
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>
やはりどんな問題の解決についてもコミュニケーションを重ねることが必要不可欠である。今後ともこの点を留意されたい。

・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	
<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>利用者会議は当センターでは利用者懇談会と称しているが、申込により誰でも自由に参加できる。年1回の開催で、今年8月1日に開催したが、出席者は16名、欠席ではあるが意見を寄せてきた方が6名であった。事業報告(入館者数、稼働率、予算・決算、ニーズ対応費などの報告)および出席者との意見交換を行った。以上を議事録で確認した。</p>	

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	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングおよび資料により確認している。</p> <p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者会議から抽出された課題としては、①体育館が一杯でダンスができないので会議室を使用するが鏡を購入してほしい②クラビノーバ(電子ピアノ)を買い替えの必要③親子で食事をするときにベビーチェアが必要④傘置場を各部屋の前に設置してほしい⑤年配者がコピー機の使い方がわからないなどがある。可能な限りの課題の抽出を行っている。</p>	

利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングおよび資料により確認している。	
<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)> ①体育館が一杯でダンスができないので会議室を使用するが鏡を購入してほしいとの要望に対応②クラビノーバ(電子ピアノ)を買い替え③親子で食事をする利用者のニーズに応じてベビーチェアを購入④傘置場を各部屋の前に設置⑤年配者がコピー機の使い方がわからないのでスタッフが手伝うなど。可能な限りの対応策を実施している。すべてにスタッフが笑顔で対応している。	

(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 checked="" 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)> 記述方式の「利用者の声」、○を付ける方式の「利用者アンケート」を随時実施している。	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 「利用者の声」、「利用者アンケート」により、利用者の声を幅広く聞いている。「利用者の声」を掲示するとともに、2～3日程度でそれに対する応えを掲示している。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングおよび資料により確認している。	
<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)>	
抽出された課題として、①体育館が暗い(特に卓球のとき暗いので、スポーツに適した照度をスポーツセンターに相談したらどうか)②和室での会議のとき膝が痛いなどきめ細かい課題抽出を行っている。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングおよび資料により確認している。	
<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)>	
①水銀灯なので体育館が暗いとの課題については、照度計で調べたがスポーツに適する照度ではないため、水銀灯を半分取り替えたことにより明るくなった②和室での会議のとき机と椅子を置けるようにしたことて膝の痛みを解消できたことなど評価できる。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<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により確認している。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
地区センター内3か所に、「利用者の声」を掲示するとともに、2～3日程度でそれに対する応えを掲示している。テーマによっては職員会議での検討を行ったり、掲示方法も工夫をしている。	

(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)>	
市民局ご意見ダイヤルとご意見箱(「利用者の声」ポスト)を併用して利用者の意見・苦情を受け付け・収集している。更にセンター内4か所にポスターを掲示し利用者の意見を受け付ける方法について情報提供をしている。	

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><設置内容を記述して下さい。(100字以内)> ご意見箱(「利用者の声」ポスト)について、「利用者の声」は記述方式で、「利用者アンケート」は「○」を付ける方式でそれぞれ用紙が用意されている。</p> <p><設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者が意見を記入しやすいような設計で、あらかじめ用紙を設定していることは評価できる。</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><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により確認している。</p> <p><仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者の苦情等は、区役所への電話および「利用者の声」ポストにより受け付けている。対応手順は、[白山地区センター「利用者の声」対応について]という図で苦情受付から回答までのプロセスを掲示(見える化)している。利用者の声は毎日受け、内容確認のうえ、情報収集(スタッフ・関係者より状況ヒアリング)し、職員会議で対応を検討し回答を掲示している。必要に応じて行政とも相談する。</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><周知方法を記述して下さい。(100字以内)> センター内3か所に掲示している。</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 図で苦情受付から回答までのプロセスを見える化して掲示し、利用者にも周知していることは評価できる。苦情対応報告についても、「利用者の声に対するお答え」として掲示し回答している。また、区役所に電話があった案件については区へも回答内容を報告している。</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><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「利用者の声に対するお答え」の綴りおよび日報(業務報告書)に記録を残している。</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><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>職員会議議事録およびヒアリングにより確認している。</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者から寄せられた苦情等に対しては、その都度、スタッフへの状況ヒアリングを経て職員会議で対応を検討し、改善に向けた取組を実施している。また、当センターのみでは対応できないものについては、市・区等関係機関に繋いで相談のうえ解決を図っている。</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><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングおよび議事録により確認している。</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>センター内3か所に掲示するとともに、利用者会議においても公表している。更に、当然ながら苦情等を寄せてきた当該利用者のプライバシーには十分に配慮している。</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><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①利用のご案内は、館内にポスターとして掲示している他、センターのしおりを作成、手渡しできるようにしている。「地域」を学ぶ学習で訪れる小学生の為に、分かりやすい子ども版も作成している。</p> <p>②活動団体紹介のファイルを作成し公開している。</p> <p>③季節ごとにセンターだよりの発行の他、毎月講座の紹介、図書新刊本お知らせなど掲示し、持ちかえりのチラシを作成している。</p> <p>④自主講座の作品見本や、イメージ写真などガラスケースに展示、視覚的にも分かりやすい広報を心がけている。</p> <p>⑤部屋の予約は、抽選とし事前に説明をして公平・公正なルールに基づき行っている。</p> <p>⑥2カ月前の活動計画に便宜を図り、事前に予約状況を記入したカレンダーや予約台帳を公開している。</p> <p>⑦施設の利用案内や自主事業の紹介などホームページに掲載、空き室状況も確認できるようになっている。また、スマートフォンからも情報を得る事が出来るように設定している。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング、現場確認、資料、ホームページの予約状況等により確認している。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者が諸活動に参加しやすいように、「お仲間募集(活動諸団体紹介)」ファイルを受付けに置いている。各室の予約は、応答日(毎日)に申込者が抽選に参加できるシステムによる抽選制で公平を期している。キャンセルがあった場合は申し込み順で決まる方式である。申込は電話または来館によるが、予約状況は市のホームページで確認できる。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p><備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>受付にセンター利用要綱を掲示するとともに、「横浜市白山地区センターご利用案内」を受付に置いている。更に、受付に利用申込書を備え置くとともに、隣接して図書受付を設け図書利用案内を置いている。</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><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)></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>受付近くの前壁に白山地区センター利用要綱を掲示し利用者の閲覧に供している。</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><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング、現場確認、資料により確認している。</p> <p><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)></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>各室等施設の利用予約は、応答日(毎日)に申込者も参加できる公開抽選システムにより公平を期している。因みに24年度の来館者数は11万人であったが、各室の平均稼働率は22年度51%、24年度54%である。個人の利用者が増加してきている。</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><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>資料およびヒアリングにより確認している。</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>人権擁護に関する研修は、区の地域振興課係長を講師としてスタッフ会議の場を利用して、横浜市の人権擁護に関するパンフレットを集めて読み合わせなどの方法で実施している。</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 type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料およびヒアリングにより確認している。</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)> 自主講座については「横浜市白山地区センター〇・〇月の講座」という2か月分の講座案内チラシを作り、受付に置くとともに掲示している。更に講座ごとのチラシも作っている。その他、白山地区センターだより、地域のミニコミ誌でも案内している。自主講座はハガキまたは受付での申し込みにより誰でも参加できる。毎回10講座程度を案内しており、対象者は講座により年齢層は異なるが、一般から幼児まで幅広い。</p>	

② 事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 事業計画書、自主講座報告、写真等により確認している。全体としては「〇〇年度事業計画書」の中に「自主事業計画書」がある。事業報告書としては、「〇〇年度自主講座報告」および写真集がある。報告書は講座企画書、出席簿等と一緒に綴られている。</p>	

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている <input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている <input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料およびヒアリングにより確認している。</p> <p><利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>図書の新規購入に係る予算は、図書購入費30万円、ニーズ対応費7万円を充当している。「図書リクエスト」カードにより利用者から希望をとり、1か月ごとにカードをチェックし適切に選定のうえ購入することとしている。</p>	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①自主事業については、緑区役所の広報に掲載いただき、ホームページでも詳しい情報提供をしている。 また、年5、6回発行のセンターだより、毎月の講座案内チラシやポスターを館内外に掲示している。 ・月間の自主事業紹介は、A5サイズで作成し、来館者に直接声をかけ手渡ししている。 ・入口のガラスケースに講座の見本作品や写真を展示し、視覚的にも分かりやすく呼び掛けている。 ・センターだよりの自治会町内会での回覧協力は、参加者募集の大きな力となっている。</p> <p>②情報が地域の隅々まで行き届くよう、ミニコミ誌への掲載依頼をしたり、近隣の施設にチラシ設置や、ポスター掲示のお願いをし、地域自治会の掲示板も活用している。</p> <p>③ホームページでの、施設紹介や利用方法、空き状況、自主事業計画など画像入りで分かりやすく紹介している。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、資料、ヒアリング等により確認している。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>白山地区センターだよりを隔月発行(毎回約2000枚)している。自治会・町内会での回覧協力は効果が大きい。自主事業については区の広報に掲載するほか、講座案内チラシ、館内外にポスター掲示などを実施している。更に、ミニコミ誌への掲載、近隣施設へのチラシ配布やポスター掲示、自治会掲示板などを活用し、当センターの情報を積極的に広報・PRしている。ホームページでも当センター利用について画像入りで紹介している。</p>

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①第一印象を大切に、明るく笑顔の対応に努め「白山地区センター 私たちの目標」を達成できるよう業務にあたっている。</p> <p>②お客様のお迎えや声かけなど、心地良い利用ができる環境整備に努め、また来たい！が生まれる対応に努めている。</p> <p>③明るく清潔感のある身づくろいで、笑顔を忘れないよう努めている。また、エプロンを着用し名札を付けている。</p> <p>④センターへのご意見、ご提案には話し合いをして、素早い対応に心がけ回答掲示をしている。</p> <p>⑤お客様の顔が見えない電話対応では、白山地区センター〇〇ですと名前を伝え、明るい対応をしている。</p> <p>⑥スタッフの時間帯引き継ぎは、お客様へのサービスに繋がる大切な業務であり、また情報の共有化の重要な時間として重要視している。</p> <p>⑦スタッフは、4時間固定勤務なので、他の時間帯の研修をしている。これによりセンターの一日の流れを把握し、資質向上の良い機会になり、サービス提供にも繋がっている</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>スタッフは4時間勤務交代制としている。利用者に均質なサービスを提供するため、午前中勤務の者が午後の勤務の体験をするなど、他の時間帯の勤務を研修させている。次の勤務のスタッフへの業務の引き継ぎは、コミスタ日誌(連絡票を兼ねる)および口頭で行っている。</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>①活動グループの高齢化で会員減少、利用回数減の団体にたいして、会員募集の体験講座やポスター掲示等で、お仲間増員の働き掛けに協力している。</p> <p>②和室使用の多様化計画で、机・椅子を用意した結果、稼働率アップになった。</p> <p>③利用者の声に応じて、申請していた会議室が認められ、25年4月からご利用いただき喜ばれている。</p> <p>④稼働率の低い夜間に、自主事業のスポーツ、ヨガなどを計画し社会人への参加を呼びかけたい。また午後Ⅱの利用も計画している。</p> <p>⑤ロビーの混雑緩和のレイアウトを工夫し、テーブル・椅子を増設した。小学生がうるさいと苦情を頂くこともあるが、マナー指導をするとともに、オープンスペースなのでご理解いただきたいと協力を呼び掛けている。</p> <p>⑥利用者サービスの為の接遇研修、より良いサービスのための「利用者の声」ポスターの設置、利用報告書の「声」の欄等で利用者の気持ちに寄りそい、迅速な対応を心がけている。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>①「白山地区センター 私たちの目標」をスタッフに配布し、「笑顔で接する」をモットーに明るく笑顔の対応に努めている。②ロビーの混雑緩和のためテーブル3台のほか椅子を増設したが効果があった。③年度初めの4月に専門講師を招いて接遇研修を実施し、利用者サービスの更なる向上に努めている。当研修は休館日に職員・スタッフ全員参加としている。</p>

(1 0) 利用者サービスの向上全般 (その他)

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

当センターは、「笑顔で接する」をモットーとして公平な利用者サービスに努めていることは高く評価できる。

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

当センターの運営全般について、基本的には現行の運営方針・運営方法を維持すべきものとする。

・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)>	
「見回りチェック表」を使用し、1日6回(9時、11時、14時、18時、20時、2時)の見回り点検を実施し、館内の安全確認を行っている。更に、機械設備については月1回の業者による点検を実施している。その他についても協定書等を上回って管理していることを確認した。	

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)>	
日常清掃・整理整頓はきちんと行われていることを作業日誌により確認した。更に、1か月に1回清掃業者によるワックスがけ、害虫駆除を実施していることを作業報告書により確認している。	

(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>地区センター(市所有)の備品は、管理簿一覧(備品台帳)にて整理されている。一覧は備品購入のつど更新されている。</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>備品台帳から任意抽出により確認したが、正当に存在することが確認できた。</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><評価で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>日常使用する備品について、スタッフ会議のときに全員で備品の安全確認作業を実施していることは評価できる。</p>	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用者が出したゴミは利用者に持ち帰ってもらうことを基本としており、その旨を掲示等により利用者に常に啓蒙している。また、スタッフが毎日見回り点検を行い、ゴミが落ちている場合はそのつど回収して館内の清潔を保つように努力している。	

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)>	
ゴミ容器等により確認したが、ゴミは横浜市の分別ルールに則して適切に分別されている。	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか：

※施設・設備・消耗品・外構・植栽・水周り等についての損傷状況、清掃状況、利用者への配慮等について確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①来館者の第一印象を大切に、清潔感ある環境を提供できるように努めている。 ・作業スタッフの細やかな清掃業務で(手洗いボールの水回りの手入れ、植栽の手入れなど)きれい・爽やかを届けられるよう努めている。</p> <p>②敷地の植栽の手入れ(雑草取り)、図書の消毒、破損の修理などスタッフが工夫して修理している。</p> <p>③時間帯ごとに施設点検を実施し、施設の安心、安全な環境作りに努めている。</p> <p>③団体利用備品・物品の点検を定期的に行い、不足・破損については速やかに補充し、修理のできるものはスタッフの手で行っている。また備品の新規購入もお客様の声を基に、予算と見合せながら対応に努めている。</p> <p>④お客様に爽やかさと明るさを提供出来るよう、グリーンカーテンやプランターの季節の花植えなどスタッフ全員で実施、お客様に喜ばれている。</p> <p>⑤館内の展示スペースを、作品展示などに使っていただき、仲間づくりと活動の活性化に役立っている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、ヒアリング等により確認している。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>①清掃作業スタッフ(男女1名ずつ)が敷地の植栽の手入れ・雑草取りを頻繁に行い清潔感のある環境の保持に努めている。②次の利用者が清潔に図書を利用できるように、返却のつど図書の拭き掃除、消毒を行っている。これは当センター独自のやり方であり評価できる。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「今月のおすすめ図書」のコーナーを設け、図書係スタッフが季節に合わせて図書を選定し利用者に推奨している。これは当センターの特徴ともいえるものであり、利用者の好評を得ている。</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>

・ 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><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)></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>防災・防犯対応マニュアルを作成し白山消防署の協力の下、年1回訓練を全員で実施している。 緑区の避難場所になっており、東日本大震災の時は、帰宅難民者67名を受け入れ地域のコミュニティの役割を果たしている。</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><警備の内容についてチェック又は記述して下さい。></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)</p> <p><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)></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>1日6回の見回り、監視カメラ、中央監視盤(火事、館内放送)で防犯業務を実施している。 中央監視室が発砲の場合は、即座に当方から業者に電話し、指示を仰いでいる(業務日誌で記録を確認) 高齢者が多いので、高齢者が2階に行くときは、職員が常に目配りしている。(現場確認)</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><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(耐火金庫内の鍵)及び資料(施設別の鍵管理ファイル) <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>施設の各部屋の鍵は各部屋管理票で、最終退出は鍵一覧表で適切に管理されている。最終退出の鍵は職員3名しか対応できない体制を敷いている。</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><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)></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)> 館内安全の確認のため見回りチェック表作成。1日1回見回りを記録表にて確認している。尚節有か体育館まで行くときは、スタッフ全員で目配りして事故防止に努めている。(過去具合の悪くなったケースあり) また裏庭は死角になっているので監視カメラ、巡回チェックで防犯強化している。</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)>	
防災・防犯マニュアルやヒアリハット集を活用し、毎年、施設内器具の点検研修、当施設利用者の安心・安全の心得研修などを実施しており、市指定管理者としての責務を果たしている。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
個人情報保護法(市事業者としての責務研修)、防災訓練、AED操作、人権研修、苦情・ヒアリハット事例研修を全職員に実施。	
<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)>	
上記の研修を定期的に、全員に対して実施し事故防止に努めている。(スタッフ会議資料にて確認)	

(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 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 type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p><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)></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>緊急マニュアルとして作成済み。緑区役所の指示で当センターが動く体制になっている。</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 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、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>防火対策は実施済み(スタッフ会議資料確認)。地震対策は11月に緑区の模擬地震対策に参加を予定し緊急時の対応に備えている。</p>	

(6) 緊急時対応全般 (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>80歳以上の高齢者へは一声かける等、安全に対する目配の励行は徹底している(現場確認)</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>

・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><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)> コミュニティスタッフ勤務カレンダー(スタッフ用)、職員の出勤簿で確認し業務体制に支障はない。 夜間は全員が女性スタッフとなるので、①この夏から男性アルバイトを雇用、②防犯用カラーボールを設置、 ③2人体制での見回りの励行、④カウンターに扉を設置し外部からの侵入阻止を励行している。 尚、警報ブザーを設置し防犯に努めている。</p>	

②協定書等のおおりに開館しているか？

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

※指定管理者の責に抛らない場合の休館に関しては評価対象とせず、協定書等のおおりに開館していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館していない
評価機関 記述	
<p><協定書等のおおりに開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></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>職員の業務日誌で確認、協定書通りの開館を励行している。休館日は1ヶ月前からポスター・チラシで告知している。(ヒアリング)</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>平成24年度 事業計画書、事業報告書という見出しをつけ受付に常設している。平成24年度 事業計画書、事業報告書という見出しをつけ受付に常設している。</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>見やすいように受付に常設し周知している。</p>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

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)>	
研修計画は会議資料とは別に独自の計画予定表を作成しており、研修対象者、研修の目的、実施時期、研修内容が簡記されており意欲的に取り組もうとしている姿勢が伺える。	

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 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)> スタッフ会議資料で確認	
<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)> 地域職員のための基礎研修である施設運営上必要な研修(市の紹介)及び生涯学習(都度)について全員参加	
<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)>	
指定管理者として施設を運営して行く上で必要な基礎研修を毎年実施し全員のスキル向上に努めている。今年から職員・スタッフに近隣施設の見学を推奨し、当施設に良いところを活かすよう館長が指導しモチベーションの向上を図っている。	

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>①スタッフ会議のほか、研修受講は勤務としてその経費、交通費を支給している。 ②スタッフ会議の、接遇研修、救急救命法AEDの研修、火災通報訓練、防災設備点検研修、人権・個人情報研修など全員参加で実施。 参加できなかったスタッフのAED研修などは自治会の地域防災講習に参加させていただき補っている。 ③研修参加者は、その内容を報告し職員間で共有している。(資料回覧もしている) ④他の施設見学などは、情報収集や、運営環境など学ぶところが大きく、スキルアップにつながるので積極的に行動するよう働きかけたい。</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>職員の業務日誌。スタッフ会議資料で確認。</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><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>研修に対する費用は、職員・スタッフへの人材育成に係る投資と判断し積極的に支給している。館長の職員への育成努力が感じられる。 研修内容の報告会を通して職員間で情報を共有し研修専用ファイルで見える化している。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(研修専用ファイル)にて確認</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>記録に残し全員で情報を共有している。</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)>	
コミュニティスタッフ業務マニュアルを受付に常設するとともに各スタッフもマニュアルを保有。 更にスタッフが自分に合った手書きマニュアルを作成し受付に常置し毎年メンテナンスしている。(ヒアリング)	

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時間帯ごとの運営がスムーズにいくよう、またお客様へのサービスが行き届くよう、伝達・引き継ぎ情報の共有に努めている。 ②スタッフ勤務の4時間は、固定になっているので、他の時間帯を体験研修として実施している。一日の流れを把握し、利用者の動き・流れを知る意味でこの体験は重要で、色々な気づきがある大切な研修になっている。 ③他館、施設の講座情報の収集や、見学・体験・参加などスタッフ職員へ働きかけ資質の向上を図っていく。 ④スタッフの特技を活かし、自主事業、講座、イベントなどの企画・運営にも積極的にかかわって、仕事の意欲・意識を高めていきたい。 ⑤敷地内の裏公園付近は、目が届かないので、1日6回の時間帯点検の他、体育室点検の際に気を配って見回っている。 ⑥指定管理者が管理する、3館の合同会議を年数回実施している。施設の運営状況や問題点のなどを話し合い、より良い運営の情報交換会議になっている。	引き継ぎについては二人体制で実施している(現場確認) <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	スタッフ間の引き継ぎを重視している。二人体制で引き継ぎの漏れのないように心がけ、引き継ぎの間は、職員一人が外に出る体制づくりを励行している。 手先の器用な人、手芸の好きな人などスタッフの特技を活かし積極的に自主事業を運営しつつあり、スタッフのモチベーションが向上している。今後はこうした自主事業のノウハウを全員で共用(見える化)し事業に活かせれば組織は活性化するものと思われる。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
横浜市個人情報保護に関する研修会の資料に基づきマニュアルが整備されている。	

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)>	
館長が情報管理責任者である旨の館内掲示がなされており、個人情報保護に積極的に取り組んでいる姿勢が伺える。	

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

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

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)>	
平成24年は4月、平成25年は6月と年度の早い時期に実施している。	

④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている	<input 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><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>スタッフへの研修が終了したら、全スタッフの誓約書を区役所に提出している。</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><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用申込書は氏名と電話番号のみ記入する等必要最小限の情報収集に努めている。</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><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)></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>個人情報保護の取り扱いについて館内掲示されており、収集した個人情報は目的以外に使用しないことをヒアリングで確認できた。</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><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(図書カードの保管)及び書類のシュレッダー化をヒアリングにて確認。 <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>PCのパスワードは職員しか知らない。利用者記入書、図書の予約ノート、貸出物品の記入表などシュレッダーによる処理を励行している。</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><一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>指定管理料、利用料金、自主事業別に帳簿を分別管理しており、館長が管理管理しており、事務局とは役割分担が明確になっている。</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	
<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)> 伺い書(決裁票)、伝票類は二人体制で印を押し相互チェックを確認。 <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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>毎月の月次決算書に基づき、事務局と当施設で相互チェックが励行されており、月次決算に対するフィードバックが行われている。</p>	

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	
<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)> 館長へのヒアリングで確認。 <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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>当該施設では日常の支出しか扱っておらず、館長が責任もって経理を明確に区分しNPO法人と別管理している。</p>	

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	
<p><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)></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>クラブノーヴァ、テーブル、事務用品の伝票、領収書を確認した。</p>	

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><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)> 通帳と印鑑は館長が耐火金庫内に保管、金庫の鍵は開き戸でテンキー保管を現場確認 <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>通帳、印鑑ともに館長が厳格に管理している。</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><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)> 「ニーズ対応費使途一覧」資料により確認。 <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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者の声をニーズ対応費に的確に反映させている。</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><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>①センター内の必要書類のコピー、印刷物はなるべく裏紙を利用し、チラシ裏はメモ用紙として再利用している。 ②日頃からゴミの分別を心掛け、利用者にはゴミ持ち帰りをお願いしているが、植え込みなどへのポイ捨てが多く、横浜G30運動の呼びかけを続けていきたい。 ③環境活動のエコキャップ回収も6年目、多くの方に協力頂き累計989, 534個となり、地域の環境への関心も高まっている。 ④トイレの電気消し忘れが多く、節電に繋がるセンサー取付けなど工夫したい。 ④白山は南に面した施設で、一日中明るい場所が多く、お客様にご迷惑にならず不都合が無い状況を確認して電気を消している。 ⑤環境保全のグリーンカーテンを実施している。見た目にも、また実際にも室温に変化があり、実ったゴーヤはお客様にプレゼントできて、喜ばれている。お客様の反応から、エコの呼びかけにも一役かっているように思われる。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>チラシの裏紙使用及びグリーンカーテンは現場を確認、その他は資料ヒアリングにて確認した。</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>環境活動のエコキャップ回収は緑区の中でも当センターが最初に活動した事業であり、回収合計が100万個に迫っているのは評価できる。</p>

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>男性アルバイトを採用し夜間の安全を強化、警報ブザーの設置、受付に侵入防犯扉を設置し防犯強化を図っている。</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>警察との連携強化・情報交換、防犯月間等の表示を目立つところに掲示するなど、さらなる防犯強化に努めてもらいたい。</p>

・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行政主催の事業で、センターを拠点として計画されたものを優先で開催し地域の方々に参加・ご利用いただいている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年間通しての「赤ちゃん教室」「胃がん検診」「IT講習会」「週一回の子育て支援」等の会場として、若いお母さんたちのコミュニティーの場としても活用いただいている。 ・五月「金環日食を見よう」イベントは、わんぱく事業で計画した。副区長の宇宙座学、星槎国際高等学校の教師・生徒企画の「観察カメラを工作」を実施。出来たカメラで体験観察をして、宇宙への夢を膨らませた。 ・保育所主催の「みどりっこ祭りには、地域の親子さんがたくさん来てくださり盛況に開催された。 <p>②区の「小学生のボランティア」育成事業が、センターわんぱくこどもまつりにジョイント企画した。応募した小学生が事業の運営ボランティアとして加わり開催、大張りきりの子どもたちだったが、参加者した保護者からも興味・関心をいただき好評だった。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>館内掲示のチラシ、過去実施済みのものは当該事業報告書で確認し、その他はヒアリングとした。</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>「センターわんぱくこどもまつり」に区役所がジョイント参加。小学生や中学生の施設職業体験学習で、受付をしたり、お客様のお世話をするもの。子供のころから接客サービスに触れる機会ができることは評価できる。</p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①二階娯楽コーナーを多目的使用の場として、囲碁・将棋、読書・学習・打ち合わせなどができるよう机を設置した。</p> <p>学習コーナーとしては不向き！と苦情をいただくこともあったが、時間帯によっては静かで快適な場所なので、多少の生活音はご容赦いただきたい旨をボードに掲示し、ご理解を呼びかけた。また、ご利用皆様に、お願いチラシを配布したり「移動の際は、お静かに！」とポスターを貼るなど対処した結果、双方にご理解いただき、現在は納得してお使いいただいている。</p> <p>②敷地内にある、裏公園は死角になっているので、定期点検の他子どもたちの利用状況により、点検回数を増やし安心安全利用の環境作りに努めている。</p> <p>③地域の小中学校の郊外委員によるパトロール(月一回程度)の際、子どもたちの様子を伝え、学校の様子を伺うなど情報を共有している。</p> <p>④一階フロアの剥離、図書コーナーカーペットの張り替えを実施、明るくなったと喜ばれている</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>2階の娯楽コーナー現場及びポスター確認。</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>小・中学生の基本活動は学校であり、学校との連絡を密にした事業を展開すれば裾野が広がる。</p> <p>IT担当者によるPC講座やインターネットによる申込み等IT担当者の積極的活用が期待される。</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>