

横浜市指定管理者第三者評価制度

金沢地区センター

評価シート

評価機関名：株式会社中央総合研究所

平成24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市内の地区センターの中で唯一当館に設置されている「スポーツ広場」では、老人会のゲートボール大会や地区交通安全協会が主催する三世代マナーアップ大会など大規模な催しが開催され多くの区民が参加しています。</p> <p>②新年の賀詞交換会や全館を利用したの金沢区民文化祭などの区の主要行事や区役所主催の各種講座等を開催し、地域住民の交流拠点として、多くの区民等に利用されています。</p> <p>③夏と秋の年二回、地元の町内会が施当設内、周辺の草刈を実施し、環境美化に貢献しています。</p> <p>④当施設玄関正面には、地元華道会の奉仕により、季節にふさわしい草花を展示するコーナーがあり、来館者に御好評を頂いています。</p> <p>⑤近隣に2大学があり、スポーツサークルの体育館利用も多く、大学の催しポスターのチラシ等、掲示も多くあります。</p> <p>⑥絵画や写真の展示コーナーに2階ロビーを開放している為、作品を通しての地元来館者との交流も盛んです。</p>	<p>(1) 地域及び地域住民との情報交換</p> <p>① 毎年秋の金沢区民文化祭をはじめ区の主要行事には全館挙げて協力し、当地区センターは地域住民の交流拠点として多くの区民に利用されています。</p> <p>② 四半期毎に地区センター便り1200部を近隣町内会に回覧を依頼しています。自主事業の講座等の案内を行い、活動の周知を図っています。</p> <p>③ 館内の掲示板、パンフレットラックでは会員募集のポスター掲示等、地域、利用団体の情報を提供しています。また、近隣2大学(市大、関東学院大)および地元施設の情報提供も積極的に行っています。</p> <p>(3) 地域及び地域住民との連携全般</p> <p>④ 夏と秋の年二回、地元の町内会の皆さんの協力を得て、施設周辺の草刈を行ってもらっています。また、当施設玄関正面に地元華道会の奉仕により毎週、季節感が感じられる生け花展示をしてもらっており、地域住民との活発な交流が認められます。</p>
II 利用者サービスの向上	<p>① 業務スタッフ研修を効果的に実施することにより、当館の受付案内や電話の応対等日常の接客態度については、平成24年9月に実施した利用者アンケート調査においても「高い評価」を得ています。</p> <p>② 利用情報の提供は、季刊「金沢地区センターだより」(1500部発行)の配布、広報よこはま区版の誌面掲載、当館ホームページ等を駆使して、できる限り質の高い内容提供を心がけています。依頼されるさまざまな分野のポスター、チラシは、できる限り掲示しています。</p> <p>③ 窓口には「利用案内」を常設し、予約や利用時間については、わかりやすく表示しており、初めての利用者には、好評です。</p> <p>④ 区役所に近く、古くからの住民の多い町のため、当センターを区役所の一部と考えている人も多く、事業内容の充実、リーズナブルな参加費の設定等きめ細かな工夫により、リピーターが多く、区民に喜ばれる自主企画事業を実施しています。</p>	<p>(1) 利用者会議</p> <p>① 出された意見・要望に対し、検討結果をホームページ等で知らせています。例えば、卓球の間仕切りを開閉不要な一面式に交換を行っています。</p> <p>(5) 自主事業</p> <p>② 自主事業の講座は幼児から高齢者向けまで様々な年代層でバランス良く企画実施されています。人気の高い講座は開催を追加するなどの対応を執っています。また、稼働率が低い部屋の利用促進も工夫に入れ講座企画を行っています。</p> <p>(8) 職員の接客</p> <p>③ 名札の裏は3S(サポート、スピード、セーフティ)の標語を入れ、この精神を持って来館者に迅速、丁寧に対応し、明るく接しておられます。</p> <p>(10) 利用者サービスの向上全般</p> <p>④ 利用者アンケートにて施設運営に対する利用者満足度を調査し、評価結果をグラフ化して公表しています。意見・要望は施設別に把握して対応・改善を行っています。こうした改善活動により満足度向上、利用者サービスの向上を目指しておられます。</p>
III 施設・設備の維持管理	<p>① エレベーター、自動ドア、床清掃等業者による保守点検、清掃は、休館日に実施し、利用者には迷惑がかからないよう、配慮しています。</p> <p>② 築30年以上の当館は、老朽化が目立ちますが、利用者から古いがいきれいと言われるように、清掃チェックシートを作り職員、スタッフが常に清掃点検に心がけています。</p> <p>③ 備品管理は、指定管理者(ニーズ費)・センター一般会計に分けて、管理簿に記載し、備品ラベルを貼って管理しています。</p> <p>④ 安全維持管理のために、各時間帯のスタッフによる小まめな巡回を実施し、実施時間をボード、日誌に記録しています。事故、事件を未然に防ぐ努力をしています。</p> <p>⑤ 毎日の外回り清掃は、清掃委託業者が実施して快適な環境を維持していますが、大規模な樹木剪定を年内に実施予定にしています。</p>	<p>(4) 利用者視点での維持管理</p> <p>① 開館以来32年を経過しており、空調設備、給排水設備、給湯設備等の老朽化が進んでますが、設備の故障や破損箇所については小まめな修繕、改修努力により利用者サービス水準を維持しています。</p> <p>② 敷地内の立ち木は台風等で倒壊の恐れがあるため、利用者の安全を確保する観点から、計画的に剪定を行っています。自動ドア、エレベーター等の設備の点検は利用者へ支障を来さないよう休館日に実施しています。</p> <p>③ 年2回、町内会の皆さんにより施設周辺の草刈りを行ってもらっています。</p> <p>④ 清掃は定期清掃一覧表を基に、毎日・週単位・月単位等所定のサイクルで清掃・点検を行っており、清潔さを維持しています。</p> <p>⑤ 当地区センターに併設する図書館の利用者も使用するトイレやロビー等、共用部分を含め、常に清潔に保ち、来館者が安全快適に過ごせるよう努めておられます。</p>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 緊急時対応	<p>①館内事故発生時には、緊急時対応マニュアルに従い、人命救助を最優先とすることを念頭に置き、救急車の手配をするとともに館長(不在のときは携帯電話で連絡)に伝達する体制にしています。緊急時対応マニュアルを事務所内壁に貼り、万が一に備えています。電話機、館内放送機器には、緊急時の通報文言を貼っています。</p> <p>②毎年AED、消火栓、消火器の実地訓練を行い、緊急時に職員が全員対応できるようにしています。</p> <p>③防犯カメラを体育館2台、館内2台計4台設置し、事故防止の為、常に監視しています。</p> <p>④職員連絡網、防火、防災に関する役割分担表を作り、全スタッフに配布していると同時に、事務所内にも掲示して、緊急時対応に備えています。</p> <p>⑤防災訓練日誌を作り、研修内容を記録し、全スタッフが周知できる体制にしています。</p>	<p>(2)防犯業務</p> <p>①開館中はスタッフによる巡回警備を行いホワイトボード、業務日誌に記録しています。巡回時は利用者に積極的な声掛けを行い、犯罪防止の面と同時に利用者の体調にも気を配っておられます。また、防犯カメラを体育館2台、館内2台設置し、機械による監視も行っています。</p> <p>(3)事故防止業務</p> <p>②地区センター館長会の研修での事故事例、ヒヤリハット事例を元に、全スタッフ対象に事故防止の研修を実施し、事故防止の意識を高めておられます。</p> <p>(6)緊急時対応全般</p> <p>③事務室内に、自衛消防隊編成表、事故防止と発生時の対応、事故連絡一覧表、緊急時対応マニュアル、職員連絡網を掲示し、緊急の際に対応を迅速に取られるようにしています。また、電話機、館内放送機器には緊急時の通報文言を貼っており、緊急の際に落ち着いて行動できるよう配慮しておられます。</p>
V 組織運営及び体制	<p>①来館者が気持ちよく利用し、満足して帰られるようなサービスの提供に取り組んで、ふれあいのある快適な金沢区のまちづくりの一翼を担います。公平・公正にスピード感を持って業務にあたれる環境作りをしています。全スタッフの名札に、センターオリジナルのサポート・スピード・セイフティーの3Sモットーを名刺大に印刷したものを入れ、業務遂行に心がけています。</p> <p>②常勤2交替、スタッフ3交替制をとる為、職員間、スタッフ間の引継ぎ、連絡には、連絡帳、業務日誌、「スタッフの皆様へ」の掲示で周知しています。</p> <p>③年一回、新人を含む研修時、個人情報保護法を学んでいます。個人情報を扱うはがきや名簿は、閉館時鍵のかかる倉庫へ保管しています。自主講座などの応募者のリストはパソコンではなく、手書きで行い、講座終了後はシュレッターにかけています。申込用紙も随時シュレッターにかけています。</p>	<p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組</p> <p>①交代制のスタッフ全員が揃う休館日を利用して全職員参加の研修を行っておられます。全体研修ではスタッフの意見交換を交え、諸改善を進めておられます。</p> <p>②スタッフ業務マニュアルは年度ごとに見直し・改訂を行い、年度はじめに新人スタッフを含めた業務マニュアル研修で使用し、内容の理解、徹底を図っています。</p> <p>③新人スタッフの育成のため新人とベテランスタッフのペアを組ませ、実務に即した業務の習得を行わせています。</p> <p>(4)経理業務</p> <p>④省エネを旨とした冷暖房の温度設定や、使用しない部屋のコまめな消灯の実施、また、体育館の水銀灯や館内照明は利用者に支障が出ないよう配慮の上、減光を行う等で経費節減を図っておられます。</p> <p>(5)組織運営及び体制全般</p> <p>⑤経理業務では、ニーズ対応費の適切な支出、経理帳簿への的確な記帳、整理が行き届き、信頼おける管理の状況が確認できました。</p>
VI その他	<p>①2階ロビーを絵画、写真サークル等の展示会場として開放しています。趣味を通じての、地元住民の交流の場として、役立っています。</p> <p>②利用者懇談会、満足度調査での意見、要望は出さずだけ早く対処するよう、努力しています。今年度より、自販機コーナーを設け、飲食のできる談話室を作りました。プレイルーム利用のママたちからの要望で、授乳室も新設し、4月以降200人を超える利用があります。</p> <p>③10年以上続いている人気自主講座、「60歳以上の健康体操」は、年間2000人以上、同じく7年目になる子供向け「幼児親子の英語で遊ぼう」は、年3回で、1300人の参加者があります。他にもヨガ教室、男性中心のそばや料理教室も年々参加者が増えています。よりニーズに合った講座を企画してまいります。</p>	<p>(その他特記事項)</p> <p>①金沢区の中核的地区センターとして文化祭などの区の行事にも積極的に協力されています。当館の特長は自主事業を積極的に企画開催され、また多彩な文化的な団体が利用され、華道、茶道、書画、写真等の展示会なども活発に行われていることです。また、広いグラウンドと体育館があることから、スポーツ関係の利用者もかなり多くなっています。</p> <p>②施設の利用予約では参加を容易にすることに配慮し、団体事前登録を要さず、利用調整会議にて予約調整を行い、公平な予約運用となるよう工夫されています。</p> <p>③利用者の評価を多角的に収集され、特に独自アンケートでは結果の分析を詳細に行い、対策を実施しサービス向上に努められています。</p>

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

※地区センター委員会等以外で、地域住民や自治会町内会と情報交換を行う機会を設けているかを確認する。具体的には、町内会等の会合への参加、利用圏域の不特定多数の住民等へのアンケートの実施、地域情報の館内掲示、地域の広報紙誌などの館内配布、地域の掲示板などへの施設情報の掲示等の活動。また、区内のどのような関係機関・施設と連携し、どの程度の頻度で、どのような情報交換を行い、施設の運営改善に結び付けているのかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①館内に掲示板・情報展示コーナーを設け地域や利用者・利用団体の情報を提供しています。情報展示コーナーでは、コンサート、演劇、イベントなどジャンル別に展示しており、来館者が必要情報を探し易くする工夫をしています。</p> <p>②ホームページを開設し、各利用施設の空き状況や自主企画事業の内容紹介等の情報を提供するとともに、利用者の声を聞くための「皆様の声」の箱を設置しています。</p> <p>③当館を利用する団体等利用者を対象にアンケート調査を実施し、結果は、スタッフ全員で共有し、運営改善に生かしています。</p> <p>④毎月、区地域振興課や他施設とは定例館長会等に出席し情報交換等を行っています。</p> <p>⑤近隣小学校の社会科学習で、当館見学依頼には、積極的に対応しています。</p> <p>⑥近隣2大学のポスター、チラシは、できる限り掲示に努めています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(館内掲示板、パンフレットラック)、ヒアリング、ホームページ</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金沢区民文化祭等の区の主要行事に協力し地域住民の交流拠点として多くの区民に利用されています。</p> <p>②四半期毎に地区センター便りを1500部発行し、1200部は近隣町内会に回覧を依頼し、自主事業(各種講座)等の案内を行っています。</p> <p>③館内の掲示板、パンフレットラックにて会員募集のポスター、地域・利用団体の情報、また近隣2大学および地元施設の情報等の提供を積極的に行っておられます。</p>

(2) 地区センター委員会等

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p><開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>地区センター委員会は地元町内会、老人クラブ、スポーツ推進委員、青少年関係の各代表等、広範囲の関係者で構成され、事業実績報告、事業計画の内容、施設運営の課題、自主事業の企画について意見交換されています。</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)> 委員会議事録、ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ①金沢区民文化祭等の区の主要行事に全館挙げて協力し、地域住民の交流拠点として多くの区民に利用されています。 ②夏と秋の年2回、地元の町内会の皆さんの協力を得て施設周辺の草刈を行ってもらっていること、当センター玄関正面に毎週、地元華道会の奉仕による季節にふさわしい草花の展示など、地域住民との活発な交流が認められます。 <参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

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	
<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>利用者会議として利用者懇談会を年1回開催しています。平成23年は11月15日に開催し、利用団体、地区センター委員、協働支援協会、地域振興課および地区センター館長、副館長が参加しています。入館者・稼働率の説明や、要望等の意見を収集しています。さらに毎月開催の利用調整会議でも意見・要望を収集しています。</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>利用者懇談会議事録、ヒアリング、ホームページ</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>利用者懇談会で出された意見・要望を施設別に整理し、検討を行っています。意見・要望に対し、検討結果をホームページ、館内掲示、閲覧用ファイル等で公表し、利用者とのコミュニケーションを図ってまいります。</p>	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、ホームページ <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)> 出された意見・要望に対して個別に検討し、結果を公表しています。平成23年度の要望では卓球のコート間の間仕切りを開閉式では指を挟むことがある指摘を受けて、開閉不要な一面式の防球ネットに交換しています。また、昼食用の軽食堂の要望に対して自販機コーナーと飲食のできる談話室の設置を行い、要望に応じています。サークル後に懇親会でアルコール許可の要望に対しては施設運営のルールを説明し適切に断っています。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 平成24年9月に利用者アンケートを実施しています。アンケートは配布191(団体144、個人47)、回収145の結果でした。	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> アンケート項目は当地区センター独自に設定しておられます。内容は、利用者のプロフィール、利用目的、利用施設、運営に対する満足度、評価できる点、要望・意見を収集しています。利用者調整会議の集まりを利用してアンケートを依頼しています。回収率は76%の結果を確認しました。	

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	
<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(アンケート結果)、ホームページ、ヒアリング</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>施設内容や施設運営の満足度と併せて、評価できる点、要望・意見を多面的に収集しています。満足度の低い項目や提出いただいた改善要望を施設別・意見別に整理し、課題をとりまとめています。</p>	

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	
<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(アンケート結果)、ホームページ、ヒアリング</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>アンケートから抽出した課題は、休館日に開催しているスタッフ全員参加のスタッフ会議で検討し、対応可能なものは迅速に対応を行っています。例えばプレイルームのおもちゃセットが劣化しており、更新・充実してほしい、という要望に対し、おもちゃセットの更新と絵本の増対応を実施しています。</p>	

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 type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(利用者アンケート結果)、ホームページ、ヒアリング <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者アンケートでの満足度調査の各項目に対する満足度の分布をグラフにして、結果を分かりやすく公表しています。また、寄せられた意見・要望を整理して、同一要望は件数化して把握しています。これらの公表は受付での閲覧、ホームページ掲載の形で公表しています。	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input 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)> ご意見ダイヤルの利用方法について、受付前の掲示板に目立つように掲示がなされています。また、ホームページにもご意見ダイヤル(区へ直接電話)の案内を載せています。	

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)></p> <p>受付横に記入用紙とご意見箱「皆さまの声」を設置しています。</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>ホームページに、ご意見、苦情の取り扱いとして「皆さまの声」(センター受付横にご意見箱を設置)の案内を載せ、ご意見、苦情を受け付ける受け口を明確にしています。</p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

※利用者から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・ヒヤリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ホームページ、ヒヤリング</p> <p><仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者からの苦情、要望に対して、館長をはじめスタッフにて迅速に検討し、館長より直接回答を行っています。同内容はホームページでも知らせています。</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)></p> <p>ホームページ、ヒヤリング</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者からの苦情、要望に対して、館長より直接回答を行う旨、「利用のご案内」やホームページで知らせています。</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している <input type="checkbox"/> 記録していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している <input type="checkbox"/> 記録していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 「皆さまの声」で苦情、要望が寄せられた都度、すべて対応策を検討、その結果を記録しています。	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、資料(スタッフの皆様へ、連絡簿)、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)> 「皆さまの声」で寄せられた苦情、要望に対し、個々に検討し適切な対応を行っています。例えば「プレイルームでの授乳に差し障りがあることから授乳室あるいは相応のスペースが欲しい」要望に対し、授乳室を設置し活用されていることを確認しました。	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

※1つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。利用者会議等で公表している場合は、議事録の記載内容を確認する。また、当該利用者のプライバシーを侵害しないよう配慮しているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(掲示板)、資料(皆さまの声、事業報告書)、ホームページ、ヒアリング <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 「皆さまの声」で寄せられた苦情、要望とその対応内容は、その都度、公表を行っています。館内の掲示板、資料閲覧、ホームページにて利用者に公表しているほか、利用者懇談会(利用者会議)、地区センター委員会でも報告しています。	

(4)公正かつ公平な施設利用

①施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報を、地域に幅広く提供しているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①リーフレット「利用のご案内」を作成して、センター1階の利用受付窓口に配備しているほか、施設の利用予約状況を公表しています。またホームページを開設し、同様の情報を広く提供しています。</p> <p>②自主講座のご案内などホットな情報を内容とする「金沢地区センター便り」を季刊で発行して、近隣の自治会・町内会の協力を得て各戸回覧しています。近隣小学校による当館の見学会は、館長・副館長その他スタッフが、毎回、親切・丁寧に対応し好評をいただいているほか、個人の館内見学についても極力対応できるように準備しています。</p> <p>③自主企画事業のお知らせは、「広報よこはま」の掲載を依頼するとともに、ポスター・チラシを作成し、ホームページの予約システムお知らせ欄にも掲載します。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(窓口での資料類閲覧)、資料(利用のご案内)、ホームページ、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>①施設案内(施設の内容、利用方法、予約の方法、利用上の留意点等)は「利用のご案内」に記載して公表しているほか、ホームページでも公表しています。施設の空き状況はホームページで検索できるほか、受付横に掲示していることを確認しました。</p> <p>②自主事業の案内については、地区センター便りにて近隣町内会に回覧を依頼しているほか、広報よこはまの金沢区版に掲載、またホームページで案内を行っています。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

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

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる	<input 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>利用要綱は受付にて閲覧できることを案内しています。利用要綱は規定集に綴じられていて、すぐに提示できる状態になっています。</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)> 資料(利用のご案内)、ホームページ、ヒアリング</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)> 毎月第1土曜日に利用調整会議を開催し、翌月分の施設利用の予約受付、競合の場合は予約決定まで調整を行っています。利用調整会議に参加するに当たり事前の団体登録は必要としていないため、参加者は容易に参加可能となっています。一団体が予約独占しないよう、調整会議後の1週間は各団体2コマまでの予約制限を行い、公平に利用される運用としています。</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)> 資料(スタッフ研修記録)、ヒアリング</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>平成24年度は9月18日の休館日を利用して、館長が横浜市の研修資料を使用しスタッフ全員に人権研修を行っています。</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><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(事業計画書、事業報告書、地区センター便り)、現場確認(掲示)、ホームページ、ヒアリング <年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></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)> 自主事業の講座は幼児から高齢者向けまで様々な年代層でバランス良く実施されています。特に「健康体操」は年間延べ2,000人を超える参加があるほか、「ビューティフルウォーキング」、「健康ヨガ」など健康指向の講座が人気を集めています。また、「茶会のマナー」、「写経入門」等も評判が良く、子供向けでは「幼児親子の英語で遊ぼう」が非常に人気が高く、年間延べ1,300人を超える参加があります。</p>	

②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価で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年度は成人向け18講座、子供向け16講座、合計24講座を計画していましたが、子供向けで人気の高い講座を1講座追加して合計25講座にて案内、および講座を実施中です。講座内容は毎年成人向け、子供向けに新しいものを2～3講座入れて工夫を行っています。料理室、和室、余暇室等、稼働率が低い施設の利用促進も考慮した講座企画を行っておられます。</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 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 checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input 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 checked="" 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)></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>当地区センターに金沢図書館が併設されていますが、図書館は市の直営であり、図書の貸し出し、購入、管理の業務は当地区センターの対象外です。</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>	

(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 自主企画事業は、館内・館外掲示板、区の広報、市予約システムお知らせ欄、地区センターホームページ、「地区センター便り」に掲載しているほか、他の地区センター、図書館、区の活動支援センターにチラシをおいていただくなど様々な方法でPRに努めています。</p> <p>② ポスター、チラシは、絵や写真などビジュアルな内容をとり入れて、利用者によりわかりやすい案内づくりを心がけています。</p> <p>③ 「金沢地区センター便り」は、1500部発行のうち、1200部を町内会に配布し、近隣住民にお知らせや自主事業の案内をしています。</p> <p>④ 利用者の要望により、希望する利用団体の会員募集照会簿を常設して、利用者等に情報サービスを提供しています。</p> <p>⑤ 館内利用案内は、冊子「利用のご案内」を受付に常設し、ホームページの「施設案内」「利用案内」に詳細を載せ、初めてご利用の方にもわかりやすくしています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(掲示板)、資料(広報よこはま 金沢区版、地区センター便り)、ホームページ</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 館内・外の掲示板のほか、ホームページ、区の広報紙、地区センター便りに各種の案内を掲載し、PRを行っています。更に地域への広報を徹底するために地区センター便りは近隣の町内会に回覧を依頼しています。</p> <p>② 利用者に対して、希望する団体の会員募集照会簿を作成し、利用者へ希望団体へのコンタクト情報提供のサービスを行っています。</p>

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)＞</p> <p>①全員が名札とスタッフジャンパーを着用し、利用者等の問いかけには、スピード感をもって、丁寧に対応しています。</p> <p>②全スタッフの名札の裏に、金沢地区センターオリジナルの3Sモットー(サポート・スピード・セイフティー)の文言を入れ、より良い接遇ができる様、意識を高めています。</p> <p>③電話の応対は、必ず施設名と自分の名前を最初に名乗って受けています。不在時の伝言は、必ずメモで行っています。</p> <p>④利用者等の入・退館時には、笑顔で明るく挨拶を行うようにしています。</p> <p>⑤利用者への注意やお願いは、クッション言葉を使って、感じよく対応するよう心がけています。</p> <p>⑥9月に実施した、満足度調査では、職員、スタッフ対応の評価が最も良く、これからも怠ることなく努力していきます。</p> <p>⑦毎年、新年度従事者全員で接遇マナーの研修をしています。</p>	<p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>①電話を受ける時は施設名と自分の名前を最初に名乗って、的確な対応をされています。</p> <p>②スタッフは制服と名札を着用して一見して分かるようにし、来館者に迅速、丁寧に対応し、明るく接しておられます。</p> <p>③名札の裏には3Sの標語を入れています。サポート、スピード、セイフティの3Sで、この精神を持って利用者サービスを提供しておられることが確認できました。</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区役所に一番近いことから、福祉保健センターの高齢者福祉、障がい者福祉、子育て支援、地域振興課、総務課など減免、優先利用が多い。図書館との併設から図書館の減免、優先利用も多い。</p> <p>②広場、広い体育館での区主催の行事に施設が使われ、多くの近隣住民の来館があります。</p> <p>③全施設を通して午後②帯、夜間の稼働が低かったが、大学生の体育館夜間利用が増え、稼働率が上向いています。</p> <p>④中会議室の稼働が低かったが、ダンスに利用されるようになり、上向いています。</p> <p>⑤利用目的の限られる料理室、和室、余暇室の低稼働率の改善に、自主事業を企画して稼働を上げる努力をしています。</p> <p>⑥アンケートや利用者懇談会でのご意見・要望には迅速に対応し、改善努力をしています。9月実施のアンケート要望からプレイルームの備品更新はすでに着手しています。</p> <p>⑦今後も利用者の苦情・要望は公表し、できる限り迅速に対応するよう心がけていきます。</p>	<p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>①低稼働率である料理室、和室、余暇室の稼働率向上を狙い、自主事業の企画を行っておられます。</p> <p>②アンケートの結果は概ね良好でした。特に職員・スタッフ対応が最も満足度が高くなっています。アンケートや利用者懇談会等が出された意見・要望から更衣室の改善等、課題に採り上げられ、プレイルームの備品更新等、対応可能なものは迅速に対応されています。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般 (その他)

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

利用者アンケートにて施設運営に対する利用者満足度を調査し、満足度の評価結果をグラフ化して公表しています。また、意見・苦情(要望)について施設別に把握して、利用者懇談会での意見、要望や皆さまの声からの意見、要望と併せ、対応・改善を行っています。こうした改善活動により満足度評価値の更なる向上=利用者サービスの向上を目指しております。

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

Ⅲ. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
設備ごとの点検サイクルで、業者による点検が実施されていることが確認できました。ボイラー、給排水設備関係は油漏れや水漏れなどの痕跡もなく、メンテナンスがかなり行き届いていると推認されます。	

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)>	
清掃箇所別に設定されたサイクルで清掃を実施しています。部屋の清掃は夜間スタッフの方が定期清掃一覧表にて清掃・点検し、チェックを入れて徹底しておられます。通路、階段、ロビーの共用部分の清掃は委託業者にて実施し、毎日、清掃報告書を確認しています。	

(2) 備品管理業務

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

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

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

※評価対象年度に購入した新規備品に関しては、書類上記載されたものが存在するかどうかを確認する。
その他の備品に関しては、任意で5つの備品(高額備品を優先する)を備品台帳から抽出して、存在するかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p><揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>台帳に記載された新規備品や任意の備品5点の存在が確認できました。物品ごとに備品ラベルを貼り、管理に必要な事項(備品No、購入年月日、所有区分)を明示し、管理を徹底しておられます。</p>	

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

※施設の利用状況により確認できない備品を除き、現物を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>1時間毎のスタッフ点検見回り時に、併せて備品の安全性の目視確認を行っておられます。</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)> 発生したゴミは利用者が持ち帰るよう廊下、エントランス、受付カウンターに掲示し、周知を図っておられます。廊下の壁に「ヨコハマ3R夢」のポスターを貼り、ゴミ減量を呼び掛けています。	

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)> 事務室内でも一目で分かるよう、分別できるゴミ箱を設置し、リサイクルに努めておられます。	

(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 昭和55年の開館以来32年を経過しており、空調設備、給排水設備、給湯設備等の老朽化が進み、また敷地の境界フェンスや鉄柵の支柱なども経年の劣化箇所が見られますが、設備の故障や破損箇所については、利用者サービスを低下させないように、小まめに根気強く復旧、改修に努めています。</p> <p>②敷地内の立ち木は、いずれも大木化しており、台風等で倒壊の恐れがあるため、利用者の安全を確保する観点から、計画的に剪定を行っています。自動ドア、エレベーターなどの安全点検は、休館日に実施し、利用者に迷惑を掛けないようにしています。</p> <p>③体育館の更衣室、図書館の利用者も使用するトイレやロビー等常に清潔に保ち、来館者が常に安全快適に過ごせるよう努めています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、資料(定期清掃一覧表)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>①自動ドア、エレベーター等の点検は利用者に支障を来さないよう、休館日に実施していることが、記録により確認できました。</p> <p>②植栽の剪定・維持は業者により年1回行っておられます。また、年2回、町内会の皆さんが町内会行事に取り込み、周辺の下草刈りを行っており、地域ぐるみで清掃に務めておられます。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>当地区センターは会館以来30年以上経過し、設備は老朽化してきていますが、メンテナンスに気を配り、管理が行き届いています。ボイラー、給排水設備関係も油漏れや水漏れなどの痕跡もなく、良好な状態でした。館全体が「古いが、きれい」という状態に管理しておられます。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

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、ヒアリング</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>鍵はキーボックスに収納され、館長、副館長により管理されています。</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)></p> <p>①開館中は1時間毎に、スタッフによる巡回警備を行っていることがホワイトボード、業務日誌により確認できました。巡回時は利用者に積極的な声掛けを行い、犯罪防止の面と同時に利用者の体調にも気を配っておられます。</p> <p>②閉館後は警備業者の方が巡回して万全を期しておられます。</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)>	

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)>	
事故事例、ヒヤリハット事例を元に全スタッフ対象に研修を実施	
<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)>	
地区センター館長会の研修での事故事例、ヒヤリハット事例を元に、全スタッフ対象に事故防止の研修を実施し、事故防止の意識を高めておられます。	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
当地区センターと併設の図書館と合同で、避難訓練と併せて消火器取扱い、AED取扱い習熟訓練を実施されていることを記録により確認しました。	

(6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
事務室内に、自衛消防隊編成表、事故防止と発生時の対応、事故連絡一覧表、緊急時対応マニュアル、職員連絡網を掲示し、緊急の際に対応を迅速に取られるようにしています。また、電話機、館内放送機器には緊急時の通報文言を貼り、緊急の際に落ち着いて行動できるよう配慮しておられます。
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<p><協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

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>	

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><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>センターの窓口で閲覧できるよう案内を出しています。</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>センターの窓口横に、事業報告書、事業計画書、地区センター委員会議事録、自主事業アンケート結果、利用者アンケート(満足度調査)結果を閲覧できる旨、案内を出しています。</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)>	

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)> 個人情報保護、人権研修、業務マニュアル・接遇研修、施設点検、防災対策、事故防止・緊急時対応、AED取扱い研修をスタッフ全員を対象に行っていることをスタッフ研修記録により確認しました。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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当地区センターにおける職員研修は、年度計画により実施しています。常勤職員2名、非常勤の副館長代理3名のほかは、午前、午後、夜間の交代制のスタッフ(12名)のため、全職員が通常勤務のオフタイムとなる、毎月1回の施設点検日(休館日)を利用し、研修テーマにそって集中、重点的に実施しています。研修実施の連絡は、事務室内の掲示板に事前に掲出し、確認印で周知のチェックをしています。</p> <p>②研修内容は、「スタッフ研修記録」に、当日使用した研修資料とともに綴り、誰が、いつ、どのような研修を受けたか、わかるようになっています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(スタッフ研修記録)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>休館日を利用して全職員参加の研修を行っておられます。全体研修ではスタッフの意見交換を交え、諸改善を進めておられます。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
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>現場確認(事務室掲示)、ヒアリング</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>①休館日を利用しての全職員研修では、全員出席により情報共有が出来ています。マナー研修内容は電話の近くに掲示し徹底しておられます。</p> <p>②外部研修は館長が率先して参加し、館長が全職員研修にて教育、浸透を図っておられます。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
スタッフ業務マニュアルは年度ごとに見直し・改訂を行い、年度はじめに新人スタッフを含めた業務マニュアル研修で使用し、内容の理解、徹底を図っています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
①職員の資質向上を目指した研修は年度計画に沿って、実施していますが、内容の周知は、全員が出勤する月1度の調整会議のほか、事務室内の掲示板を利用して「スタッフの皆様」で周知しています。各自押印し、モレのないようにしています。 ②業務日誌(スタッフ相互と職員)、連絡帳(職員相互:副館長代理を含む)を使って、日常業務等の情報を共有しています。 ③毎年加わる新人スタッフの業務知識の習得は、ベテランスタッフとのペアを組むことにより効果的に行っています。 ④業務マニュアルは、毎年度に見直し、一般業務、午前、午後、夜間業務に区分けし、年度はじめの研修時に、全員で確認しています。	現場確認(掲示板)、資料(業務日誌、連絡帳)、ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	①日常の情報伝達・共有は「スタッフの皆様へ」という掲示や業務日誌、連絡帳を使用し、周知を図っています。 ②新人スタッフの育成のため、新人とベテランスタッフのペアを組ませ、実務に即した業務の習得を行わせています。

(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)>	
個人情報として管理すべき書類、情報、管理ルールを明確化したマニュアルを職員全員が用い、それぞれの業務に適用されていることが確認できました。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？

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

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報の取り扱いについての研修は年1回実施しておられます。また、スタッフ採用時にも必ず実施しておられるなど徹底されています。	

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>	

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>	

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>利用申込書、団体の登録票等の書類には、個人情報は目的以外には使用しない旨、明記しています。</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 type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(事務室)、ヒアリング <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></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>個人情報はパソコンには入力せず、紙の管理としています。利用申込書や自主事業名簿は閉館時、鍵のかかる場所に保管しています。利用終了後はシュレッダーにかけて廃棄しています。</p>	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

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

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

※経理責任者と出納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(経理帳簿)、ヒアリング <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 経理責任者は館長、出納係は副館長にて経理業務を実施しています。この経理内容は金沢区民協働支援協会にて再チェックがなされています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(経理帳簿)、ヒアリング <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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)> 整理が行き届き、適切に管理されていることが確認できました。	

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)> 現場確認、ヒアリング</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>通帳、印鑑は使用后、鍵のかかる部屋の中の金庫に保管されています。この鍵は館長、副館長により管理されています。</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)> 資料(経理帳簿)、ヒアリング</p> <p><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>ニーズ対応費は施設利用者の利便性向上のための支出で、適切な支出となっています。利用者懇談会で要望があった卓球の一面式防球フェンスの購入、ご意見箱「皆様の声」にて要望があった授乳室でのベビーベッド購入、利用者アンケートで要望があったおもちゃの買い替え等、適切な支出であることが確認できました。</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光熱水費を節減するため、冷房は28度、暖房は18度までできる限り実施しています。使用しない部屋等については、小まめな消灯を実施しているほか、館内照明も利用者サービスを低下させない範囲で極力落としています。今夏期は(7～8月)の電気使用量は、一昨年比で-13.5%～-17%の節減を図ることができました。</p> <p>②事務室内の事務用品は、必要最低限の購入に努め、備品(パソコン、コピー機等)については古くても使えるものは、修繕しながらできるだけ長く使うようにしています。</p> <p>③体育館水銀灯は、かなりの電力消耗となるため、利用者の不満に繋がらない程度に節電を心がけています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(体育館の水銀灯照明の状況)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>省エネを目指した冷暖房の温度設定や、使用しない部屋の小まめな消灯を実施しておられます。また、体育館の水銀灯や館内照明は利用者に支障が出ないよう配慮の上、減光を行っています。こうした努力の結果、夏季電気使用量は昨年比1割を超える削減を達成しています。この他にもコピー用紙の両面コピー利用や裏面の再利用を行い、経費節減努力を行っておられます。</p>

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>①経理業務ではニーズ対応費の適切な支出、経理帳簿への的確な記帳、整理が行き届き、信頼おける管理の状態が確認できました。 ②職員の研修、資質向上では館長が外部の研修で得た内容を、スタッフ全員が参加できる休館日を利用して研修を実施し、教育の徹底を図っておられます。また、新人スタッフとベテランスタッフにペアを組ませ業務を行わせる工夫により、実務に即した業務の習得を行わせています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①東日本大震災や金沢まつり花火大会などの募金活動をはじめ、金沢区の各種事業に関わるアンケート調査への協力などを行いました。また、金沢区民文化祭や新年賀詞交換会、他の地区センターには無いグラウンドや広い体育館を利用した金沢区少年野球・サッカー大会、三世代マナーアップ大会、区老連ゲートボール大会などの大規模なイベントの実施に全面的に協力をしました。</p> <p>②区役所に近いという立地条件から、区役所、特に保健福祉センター、高齢障害支援、子育て支援などの講座への減免・優先利用に協力しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(事業計画書)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>金沢区の中核的地区センターとして、全館挙げて金沢区民文化祭等へ協力されており、参加される地域の方々の交流拠点となっているほか、区役所主催の各種講座開催をはじめ各種のイベント開催を通じて地域住民の相互交流の場として役立っています。</p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①当館は、翌月分の利用を前月第一土曜日に一斉に公開する調整会議を行います。三部構成で、各団体(概ね150団体)の利用者が一同に集まり、対面式で予約決定までの調整を行います。利用者にとっては公平で効率のよい予約方法と考えています。また、調整会議後、一週間は、各団体2コマまでの予約制限を設け、広く公平に団体に利用していただくようにしています。</p> <p>②市内で唯一のグラウンドを有しています。少年優先のため、体にやさしいパウダー石灰を常設しています。スプリンクラーを設置し、防塵・防球ネットをめぐらすなど近隣との摩擦が起きないように、維持管理には細かい配慮をしています。</p> <p>③90名収容の大会議室、750㎡の体育館を所有しているため、大きな行事にも使われます。茶道具棚、料理室棚は、写真で配置表示、音響、テレビ、プロジェクターは、独自の解説書をつくり利用者の便宜を図っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ホームページ、ヒアリング</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>①当館の特長は自主事業を積極的に企画開催され、また多彩な文化的な団体が利用され、華道、茶道、書画、写真の展示会なども活発に行われていることです。また、広いグラウンドと体育館があることから、スポーツ関係の利用者もかなり多くなっています。②施設の利用予約では参加を容易にすることに配慮し、団体事前登録を要さず、利用調整会議にて予約調整を行い、公平な予約運用となるよう工夫されている点も特筆できます。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>