

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市 永谷地区センター
評価シート

評価機関名：横浜市立大学CSRセンターLLP

平成25年2月16日

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,地区センターの広報・PR等を近隣三連合町内会を中心に回覧板への掲載を依頼及び役員とのコミュニケーションにより情報の収集や提供をしている。</p> <p>2、「センターまつり」では、地域町内会の芹が谷自治会の皆様からの「餅つき」にご協力いただき、当センターの名物行事となっている。また、近隣自治会や子供会及び利用団体の協力をいただき「まつり」を盛り上げていただいた。</p> <p>3、近隣の各町内会や学校での行事や式典には、必ず招待状をいただき積極的に参加をしている。その結果地域との親密感が、深まり、極めて良好な関係が構築されている。</p>	<p>【不足していると感じられる点】</p> <p>(2)地区センター委員会等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・課題の対応策について、スタッフ・ミーティングなどの討議記録が残されていない点。 <p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)地域及び地域住民との情報交換</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地区センター祭りには2日間で8,000人ももの来客があり、行事を通して参加者の定着感、ふるさと感を高揚している点。 ・センター祭りに24年2月に開所した地域ケアプラザの相談コーナーを設け、利用案内をお互に置くなど連携を深めている点。 ・スパ、化粧品会社、食品会社など近隣企業の協力を得て専門的な自主事業を住民に提供している点。 <p>(2)地区センター委員会等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・港南区地域振興課課長または係長がオブザーバーで出席され、区の方針や資料について直接質疑応答ができる点。 ・中学校・小学校校長がセンター委員なので地区センター利用を通じてのこどものマナー教育について意見交換でき
II ・利用者サービスの向上	<p>1,団体利用者会議を年1回開催し、利用者からのご意見・ご要望を伺い運営に反映させている。</p> <p>2、年1回利用者アンケートを実施し、利用者から個別の意見・要望を調査し、運営に反映させている。</p> <p>3、センターの玄関に「お客さまの声」の箱と筆記類を設置し利用者意識の把握に努めている。</p> <p>4、四季折々に季節感のある「七夕飾り」や「クリスマスツリー」を飾り親子の利用者に喜ばれている。</p> <p>5、利用者との日常会話から、ニーズ把握を行い必要な備品等を購入している。</p> <p>6、自主事業のアンケートから、希望されている講座等を把握しなるべく事業計画に組み込めるよう努めている。</p> <p>7、駐車場が少ないため敷地内のスペースを開放し、利用者の利便を図っている。</p>	<p>【できていない点】</p> <p>(3)意見・苦情の受付・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「苦情発生の場合の体制」が周知されていない点。 <p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2)利用者アンケート等の実施・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アンケートの設問が多岐にわたり、実施の意義があるアンケートとなっている点。 ・アンケート結果を、すぐに改善につなげている点。 <p>(3)意見・苦情の受付・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「苦情発生の場合の体制」が構築され、明文化されている点。 <p>(4)公正かつ公平な施設利用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎朝9時にセンターで行われる利用申込(抽選)に加え、同日13時から電話受付も対応し、遠方利用者の負担を軽減している点。 <p>(5)自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・講座内容が各世代層に均霑し質が高いため満足度が高く、每期サークル化できている点。 <p>(8)職員の待遇</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフが館内で利用者積極的に声がけをするなど、利用者との距離を縮めようとする姿勢が随所に見られた
III ・施設・設備の維持管理	<p>1、施設の維持管理には総合ビル管理会社と契約しており各種設備機器保守点検を計画的に実施している。</p> <p>2、防犯関係は警備会社と契約を行い、また、毎日夜間の巡視・巡回点検を行っている。</p> <p>3、清掃等に関しては「美化担当スタッフ」が開館前に館内外を清掃している。他の職員・スタッフは各部屋等の清掃を行っている。</p> <p>4、年間計画により契約清掃業者が館内外・ガラス等の清掃及び植栽管理を行っている。</p> <p>5、26年経過の古い施設であるため、交換部品や修繕箇所が多く、利用者の安全の為、区役所に働きかけ緊急度の高いものから依頼、上申している。</p>	<p>【できていない点】</p> <p>①「シャッター挟まれ防止のための安全装置」の設置検討。②「建物の縦樋の接地部分の腐食」・「1階西口入口の上部フレームの錆とエフロ発生」・「西側階段の鉄製手摺の深錆」3点の早期補修。いずれも指定管理者の管理範囲を超えるので、区建築課の早急な対応が必要と考えられる。</p> <p>【不足していると感じられる点】</p> <p>(1)協定書等に基づく業務の執行</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常清掃の項目にマッチしたチェックリストの採用が望まれる。 ・消防ポンプ室の整理整頓が必要な点。 <p>【改善提案】</p> <p>(1)同上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・建物・設備管理の良質な作業を確保するために地区センターとして保守点検のグレードや作業員の作業状況を評価できるチェックリスト実施が望まれる。 <p>(3)施設衛生管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外の駐車スペースの脇に、地元自治会に貸与している「家庭ごみ集積所」がありますが、ごみの保管状況を継続的に監視していくことが望まれます。

	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、職員・スタッフは消防計画に基づき自営消防隊を組織して、年2回の避難消防訓練・救急救命講習を行い緊急時の対応を教育している。</p> <p>2、防災マニュアルを作成し、研修を開催している。</p> <p>3、職員・スタッフ全員の緊急連絡網を作成している。また、設備・施設保守関係先及び区・指定管理者(有隣堂)担当者等関係者の緊急連絡網を作成して。</p> <p>4、平成23年度に港南消防署長より「人命救助の感謝状」をいただいた。(AED使用による心肺蘇生)</p> <p>5、消防署より講師を招いて「AED研修」を開催し、全員が人命救助の知識を習得した。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(4)事故対応業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者1名が心肺停止状態に陥ったが、職員の適切な救急処置の結果、救命できたことは評価できる。 <p>【改善提案】</p> <p>(6)緊急時対応全般(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・緊急連絡網にスタッフの連絡先も登録しておくこと。 ・緊急時対応マニュアルの緊急事態として、地震等のみならず、小動物の死骸や嘔吐物・汚物の発生も捉えること。 ・設備管理の業務委託業者の作業ミス(施錠・消灯の未実施など)が特定された場合は、是正処置を講じるように要求すること。
V 組織運営及び体制	<p>1、地区センター委員会を最高機関とし、年1回「センター委員会」を開催し、事業計画の説明と事業報告を行うことで委員から運営に関するご意見ご要望を伺い、地域の方々のご要望等にお応えできるよう、またご理解とご協力を得られるよう努めている。</p> <p>なお「センター委員会」は町内会役員・学校関係者で構成されている。</p> <p>2、館長・副館長が週1回(原則)直近の運営状況を打合せ、運営方向を定め、中礼・終礼及び回覧でスタッフに周知し共通認識を全員が持つよう努めている。</p> <p>3、スタッフには年間2回位以上の研修を行い、必要に応じミニ研修会やミーティングを開催している。</p> <p>4、本部より館長会議等で地区センター運営の方向性を示され、それに基づき、地域にあった方法で組織運営をしている。</p>	<p>【不足していると感じられる点】</p> <p>(1)業務の体制</p> <ul style="list-style-type: none"> ・旧年度の事業報告書は、公開する旨を明示しておらず、情報開示の体制が不十分である。 <p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・従来は勤務時間前に「朝礼」形式で短時間研修を実施したのを、勤務時間として拘束されないように「中礼」・「夕礼」に変更したことは、職員等のモチベーションの向上を図るうえで労務管理上の工夫として評価できる。 <p>(4)経理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・口座を持たず、通帳及び印鑑は指定管理者の本社経理部にて保管し、盗難や紛失のリスクを軽減している点。 <p>【改善提案】</p> <p>(6)組織運営及び体制全般(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・水光熱費については、利用者数により変動するため、「利用者あたり原単位」等の独自指標を用いて管理することが望まれます。
VI その他	<p>1、平成23年度に港南消防署長より「人命救助の感謝状」をいただいた。(AED使用による心肺蘇生)</p> <p>2、近隣小学校(3校)の地区センター見学を実施し、地域の「地区センター」として、存在をアピールしている。</p> <p>3、中学校の職場体験も学校から依頼があり、中学生を受け入れ「地区センター」の仕事等を経験してもらう等、学校授業の一貫に協力している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・照度計での測定データによる客観的な情報に基づいた省エネ活動は評価できます。今後は、廊下、会議室、料理室など各機能に要求される照度基準の違いや、時間帯や天候による照度の差異を意識した照明器具の調整に努めることが期待されます。 ・当地区センターの運営母体が「プライバシーマーク」の認証を取得していることを反映して、当地区センターも定期的(1回/年)に内部監査対象となっていることは評価できます。 <p>【改善提案】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業計画及び事業報告書を受付窓口で書類にて情報開示する旨を明確に表示するなどにより利用者に伝達することが望まれる。

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、地域3地区連合町内会と連携を図り、地域に対してのお知らせ等があれば、役員との打合せを行い広報PRやセンター内への掲示を行い連携を図っている。</p> <p>2、また、地区センターの「お知らせ」等については、町内会役員と連携を図り、会議で「お知らせ」を配布していただいたり回覧板で周知していただいている。</p> <p>3、近くのケアプラザとの情報交換等を行い、コラボ事業や周知活動を行っている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>・ヒアリング及び資料(芹芹通信2月号、こうなんH25.2月号、23/24年度自主事業計画)</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>・町内会夏祭りや学校の卒業式などイベントには必ず出席している点。 ・地区センター祭りには3地区連合会、学校関係等2日間で8,000人もの来客があり、行事を通してふるさと感を高揚している点。 ・センター祭りに24年2月に開所した地域ケアプラザの相談コーナーを設け、利用案内をお互いに置くなど連携を深めている点。</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>・港南区地域振興課課長または係長がオブザーバーで出席され、区の方針や資料について直接質疑応答ができる点。 ・中学校・小学校校長がセンター委員なので、地区センター利用を通じてのこどものマナー教育について意見交換やお願いができる点。</p>	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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)> ヒアリング及び資料(永谷地区センター委員会からの課題への対応策H24.6.12) <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>・対応策として①利用データの集約、②年齢・環境に応じた運営の方向づけ、③永谷地区の特性把握、④地域コラボレーション事業等の運営、の4目標を課題として設定している点。</p>	

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	
<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24年度自主事業計画書、 <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>【不足していると感じられる点:(改善提案)】 ・課題の対応策について職員・スタッフが討議し実現に向けてそれぞれの持ち場で取り組んでいるが、ミーティング記録など討議のプロセスの記録がない点。</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) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)> ・運営について他の地区センターとの比較論になりがちだが、センター会議の中での意見「有隣堂になってから7年目になるが、7年分のデータがあるのだから、良かった年度に何が良かったのか調べて、リアクションをおこすと良いと思う」は当センターの戦略方向に繋がる卓見であろう。住民が何に満足しているかを掴んで当センターの強みを最大限に発揮する、そのためには町内会対象のアンケートや座談会形式での意見集約も考えられる。</p>

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

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(第22回代表者会議議事録H.24.9.7)およびヒアリング	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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 <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)>	

(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)> 「地区センターの利用に関するアンケート」(H24.3.1～3.15、配布数350、回収121)	
<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)>	
・アンケートの設問が全18項目あり、施設独自の質問項目も多数用意するなど、実施の意義があるアンケートとなっている点。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(「平成23年度アンケートからの課題」)およびヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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)> ヒアリングおよび現場確認(受付およびロビー) <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)>	
・アンケート結果をもとに、本の利用者を増やすため、新刊本の置き場を変更したり、講座参加者を増やすため、自主事業の掲示場所を変更するなど、すぐに改善につなげている点。	

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)> 現場確認(階段踊り場掲示板) <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)>	

(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)>	

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>受付脇に「皆様の声」箱が置かれている。</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>・「皆様の声」への記入に必要な筆記具(鉛筆)が2本、芯が完全に削られた状態で整然と置かれており、利用者に気持ちよく意見を書いてもらいたいという姿勢が感じられる点。</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)></p> <p>資料(「苦情発生の場合の体制」)およびヒアリング</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>・「苦情発生の場合の体制」が構築され、明文化されている点。 ・苦情対応責任者が明示されている点。</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 type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input checked="" type="checkbox"/> 周知していない
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><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>・苦情体制が確立しており、これまで適切に対応していたことから、利用者への周知については必要性を感じていなかったため。</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)>	
・昼礼や夕礼などでスタッフ間の引き継ぎを行うほか、案件によっては「業務日報兼防犯防災確認簿」や「職員連絡簿」などにも記録を残している点。	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

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

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(受付脇「皆様の声」対応票)	
<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)>	

(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>館内の掲示、HPへの掲載、自治会回覧板、小学校へチラシの配布をお願いし、広報・PRに努めている。</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>資料(永谷地区センターホームページ)</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>

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>	

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><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>・毎朝9時にセンターで行われる利用申込(抽選)に加え、同日13時から電話受付も対応し、遠方利用者の負担を軽減している点。</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>「平成24年研修計画」、「人権研修記録簿」</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12月期の「人権週間」に16名全員が受講していることが確認された。</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)> ヒアリング及び資料(23年度自主事業報告書、24年度自主事業計画書)</p> <p><年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施した自主事業ごとにアンケート(23年度は26講座分)をとり、集計結果を講座項目に対する年齢層、満足度、費用、情報取得手段の4分類でクロス集計している点。満足度が高い点。 ・スパ、食品製造業、化粧品販売製造業など住民のニーズに対応した専門的なコラボ事業を取り入れている点。 ・自主事業講座から毎年数サークルが誕生している点。 ・葬儀の知識、PC教室など時代の要求を取り込んだ講座を計画している点。 	

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)></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(「新刊書購入希望申込書」)およびヒアリング <利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・新刊書購入に際しては、利用者の希望の他、ベストセラーランキングなどの各種資料も組み合わせ、より幅広いジャンルの書籍を購入するよう努めている点。</p>	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>センター行事やイベントのお知らせは、下記のPR活動を実施している。</p> <p>1、行事・イベント等・・・館内掲示、回覧板、HPの掲載等</p> <p>2、自主事業・・・区広報、タウンニュースへの掲載、HP掲載、館内掲示等</p> <p>3、地区センターだより・・・HP掲載・館内掲示・回覧板等</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((有隣(H25.1.1新島八重を紹介))、永谷地区センターだより(H25.1.5)、HP <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>・チラシ、案内を分けて掲示し、利用者が見やすい点(団体サークル用掲示板、自主事業コーナー、スポーツ関係、一般の案内チラシ、区の企画事業、横浜市PR冊子)。 ・掲示以外の案内やチラシをファイルにして展示している点。</p>

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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> <ol style="list-style-type: none"> 館内窓口では来館者に気付いたら、笑顔で「こんにちは」「ありがとうございました」等の挨拶を行い、利用しやすく明るい雰囲気作りを心がけている。 電話にはコール3回以内に出るよう心がけている。その際「永谷地区センター〇〇でございます」と、地区センター名と名前を名乗り、用件済後は「〇〇が受け賜りました」と言うことで利用者に安心感をもってもらえるようにしている。 館内の廊下、階段等で利用者とはすれ違う場面では「こんにちは」等の挨拶や声掛けをしている。 服装は華美にならずさわやかな印象のものとし、スタッフと分かるようにエプロンまたはジャンパーと名札は必ず着用している。 	<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>・スタッフが館内で利用者に積極的に声がけをするなど、利用者との距離を縮めようとする姿勢が随所に見られた点。</p>

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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> <ol style="list-style-type: none"> 体育室の利用はほぼ満足のいくものであるが、会議室等の事務棟の利用率は50%未満であり、利用率を上げることが課題である。対策として地域企業とのコラボ企画の実施による利用のPRや、講座により立ち上がった新規団体へ部屋利用の奨励を行っている。 特に「和室」と「料理室」の利用が低く大きな課題である。今までに「和室」は防音が不十分な構造のため、利用しやすいよう二部屋を一つにし、その分利用料金を下げるなど利用に配慮を行った。また、利用の少ない夜間には夜間割引制度を実施しているが効果が薄い。 	<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>・全室平均稼働率が40%台であることから、当面の間、新規利用者よりも既存利用者のリピートに注力せざるを得ない点。</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>・企業との協働事業(講座)を積極的に実施し、新規利用者の発掘にも一定の効果を出している点。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

- ・利用者アンケートは全館対象の他、すべての自主事業でも行い、積極的に情報収集と分析を行っている点。
- ・駐車場台数が限られた中で、利用に対して様々な工夫を凝らし、対応している点。
- ・「当館利用の皆様へ」を掲示して、館内マナー順守について利用者の協力を求めている点。

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

- ・利用者アンケート結果の掲示については、利用者向けにアレンジをして整理したほうがよいでしょう。
- ・苦情対応の体制の掲示については、フローチャートの活用など、利用者が理解しやすい形で作成するとよいでしょう。
- ・図書コーナーの本棚表示については、表現を統一するなどの工夫をされるといいでしょう。

Ⅲ. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・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)>	
【提案事項】 建物・設備の保守点検は全て委託であるが委託業者から下請業者に外注するので、良質な作業を確保するためにセンターとして保守点検のグレードや作業者の作業状況の評価できるチェックリスト実施が望まれる。 ・地絡装置について点検業者から電気工作物月次点検の都度設置の必要性が指摘されている。数年前に区に相談しているが、電気経路の劣化と近隣停電への影響を避けるため、再度相談することが望まれる。	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常清掃・整理整頓や、定期的な清掃(床掃除及び窓清掃)を実施しているかどうか記録を確認する。

日常清掃に関しては、チェックリストを用いて記録しているかを確認する(チェックリストでなくとも、実施記録が存在すれば実施していると判断する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
【改善提案】 美化担当チーム2名が隔週交替で月曜日～日曜日、8時～11時に実施し、スタッフが「業務日報(兼)防犯防災確認簿」でチェックしている。ただ本確認簿と清掃巡視に項目上のギャップがあるので、日常清掃の各場所を具体的に表示したチェックリストの採用が望まれる。	
<評価で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) 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>備品等は指定管理料で購入している為、全て市の所有である。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

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> <ul style="list-style-type: none"> 対象年度購入備品:レーザープリンター、ノートパソコン、親子電話機、カセットデッキ、工業用電気炉を検証。 任意抽出確認備品:プリンター、体育館用大型時計、デジタルカメラ、レジスター、プロジェクター検証。 	

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> <ul style="list-style-type: none"> 工業用電気炉は1,000度の高温になるので使用後の注意掲示がしてある点。 料理室でガラス越しの包丁置き場を収納庫に表示し、本数は各種包丁4本と決めて利用後は必ず職員が本数を確認している点。 	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

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

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・事務所ゴミを故紙、産廃、燃やすゴミに分類したうえ、回収日をホワイトボード上に記入して日程化している点。	

(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、マニュアルによる施設維持管理を励行し清潔な状態を保っている。</p> <p>2、築26年と古い施設の為、エレベーター、シャッター、タイルの剥がれ等があり、それらの点については利用者の安全確保のため、区役所に働きかけている。年に数回の施設保全調査のほか、区役所のモニタリングの際にも相談をしている。</p> <p>3、その他、小・中・高生のごみの放置が散見されるため、常に子供たちに声かけし、ルールを守ることを指導している。</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</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>・消火ポンプ室が物置化している点。重要な消防施設であるので不要物を除去し、整理・整頓をしてください。</p> <p>・中庭に設置してある自販機の裏側には場所がら埃がたまり易いのでトラッキング現象の防止のため、自販機取扱業者に定期的な清掃をお願いしてください。</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>料理室のガスの管理で、元栓は利用者は一切触らせず職員・スタッフが開閉を担当している点。かつ開閉レバー操作のマークが明示してある点。</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>築26年と古い施設の為利用者の安全の為、区に随時「報・連・相」を行っている</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>◎点検委託会社から「地絡保護装置」の設置②シャッター挟まれ防止のための「安全装置」の設置が点検の都度リマークされている。◎建物所見で①建物の縦樋の接地部分の腐食が著しく排水に支障②1階西口入口の上部フレームの深錆とエフロが著しい。③西側階段の鉄製手摺に深錆。経年劣化を既に超えている。いずれも指定管理者の管理範囲を超えるので、区建築課の早急な対応が必要と考えられる。</p>

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
「防犯・防災・事故対応マニュアル」が作成されている。	

(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 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 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"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。>	
<input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input checked="" type="checkbox"/> その他(具体的に:巡回・防犯カメラ・	
<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)>	

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)> 「鍵管理マニュアル」、「鍵BOX確認表」を検証した。</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>	

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>日常巡回パトロールを原則として5回/日実施(日曜・祝日は4回/日)実施している。</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	
<p><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)></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>各室の「清掃チェック表」を通して、設備や器具の破損や危険箇所の特定制している。</p>	

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	
<p><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)></p> <p>事件事例、ヒヤリ・ハット場所別分類</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>	

(4) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※AEDの操作研修をはじめとした体調急変時等の事故対応をテーマとした研修を全ての職員に対して行っているかを確認する。

なお、研修でなくとも、スタッフミーティングの中で事故対応をテーマとして職員同士で勉強会を行っている例も該当

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	
<p><施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない</p> <p><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)> 平成24年度第2回研修プログラム</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)> 平成24年2月7日(火)において、体育室の利用者1名が心肺停止状態に陥る事故があったが、館長を中心として居合わせたスタッフが協力して、AEDを駆使して救急処置を施した結果、救命できたうえで当局から表彰されていることは評価できる点です。</p>	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

※連絡網や連絡先が事務室内に掲示され(もしくは各職員に配布され)、だれもが迅速に連絡できるよう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"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
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)> 「永谷地区センター緊急連絡網」を検証しました。</p> <p><体制を確保していない場合は、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>	

(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 type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない <input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
当該第三者評価の現時点では、港南区との防災協定は調印されていないが、「災害対応マニュアル(案)」が作成されていることが確認された。	

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)>	
消防計画書によれば、2回/年の避難訓練・消防訓練等を実施する旨が規定されておりますが、現時点平成24年9月10日の訓練のみで、あとは25年3月期に実施する予定であることが確認された。	

(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)>
<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)>
<ul style="list-style-type: none"> ・緊急連絡網が作成されておりますが、スタッフの連絡先も登録することに改善の余地があります。 ・緊急時対応マニュアルに地震等のみならず、小動物の死骸や嘔吐物・汚物も緊急事態として含むことが望まれます。 ・業務委託する外注業者の作業ミスは、クレームを伝達し、是正処置を要求することが望まれます。

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている <input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている <input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
職員及びコミュニティスタッフを常時3名配置していることを「勤務表」にて確認した。	

②協定書等のおりに開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している <input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している <input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない
評価機関 記述	
<協定書等のおりに開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
当年度の事業計画書は港南区役所のホームページ及び書類にて情報開示している。	
<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)>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 平成24年度研修計画が作成されていることを検証した。	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 接遇、個人情報保護、人権擁護、事業実績、消防・防災対応、事故防止・対応の各研修を年間を通して実施している。 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

※研修費用の支援(一部・全額負担等)、研修受講を勤務時間として認知、各種研修情報の周知を行っている等、意欲のある職員が研修や勉強会に参加しやすい環境を整えているかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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、基本的に研修は休館日に実施し、職員・スタッフ全員が参加できる環境を心がけている。都合で参加できない場合は別途研修を実施している。</p> <p>2、その他に研修・教育が必要な場合には、中礼・夕礼で短時間の研修を行っている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>コミュニティスタッフへのインタビューにて確認した。</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>従来は勤務時間前に「朝礼」形式で短時間研修を実施したのを、勤務時間として拘束されないように、「中礼」・「夕礼」を採用していることは、労務管理上の工夫として評価できる。</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)></p> <p>スタッフへのヒアリング、「事務連絡および回覧」を通して検証した。</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>口頭説明や回覧等での情報の共有化を図っている。</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(8版)」が制定されたうで運用されていることが確認された。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
1、業務を行う上では「笑顔とあいさつ」を基本とし、職員・スタッフ全員で実施しているため、利用者から「ここは明るく、活気があって気持ちがいい」等の言葉をいただいている。 2、日常業務のなかで、言葉使いや接遇等はその都度見直し、業務上の作業はOJTを行い、資質の向上を図っている。 3、情報の共有化のため、回覧のほか「連絡ノート」を作成し、連絡にもれないようにしている。	スタッフへのヒアリングを通じて、日常業務の注意事項や配慮事項の情報共有化を図っているかを確認した。 <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

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

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)>	
心得帳を掲示している。	

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を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
採用時に必ず誓約書を取っている。全職員及びスタッフの誓約書を確認した。	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

※使用目的が明示されており、かつ、収集した個人情報の使用目的が明確に説明できることがヒアリングにより確認できた場合に、適切に収集していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用希望者の①団体名称②申込者の個人名③住所④連絡先、に取得する個人情報は限定していることが確認された。	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

※個人情報を収集する際に、目的外に使用しないことが明記されており、かつ、収集した個人情報を目的以外に使用していないことがヒアリングで確認できた場合に、適切に使用していると判断する。

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

⑦個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために適切な措置を講じているか？

※個人情報を適正に管理するため、離席時のコンピュータのロック、コンピュータや個人情報の含まれた書類等の施錠保管、書類廃棄の際のシュレッダー利用、コンピュータ内の個人情報ファイルへのパスワードの設定等を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 電子データはウイルス対策、なお、紙面書類は施錠できる書庫に保管する仕組み。 <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・日々の入出金記録は月ごとに集計月報の形で本部へ報告がされ、証憑は5年以上保管を義務づけている点。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(業務マニュアル、地区センター経理規程および現金日報)およびヒアリング <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・起票担当者と出納担当者を分けることで、相互牽制を確実に確保している点。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

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

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。
 なお、法人等の本部等で管理されている場合でも、コピー等により必ず伝票を確認する。

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

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><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</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>・口座を持たず、通帳及び印鑑は指定管理者の本社経理部にて保管し、盗難や紛失のリスクを軽減している点。</p>	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

※ニーズ対応費として発生した支出内容に関し、品目、数量、金額を確認し、目的に沿った支出となっているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している	<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している
<input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある	<input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(ニーズ対応費報告書、対応費使途一覧)およびのヒアリング</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>	

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><経費削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、修繕や備品購入の際には、数社に見積もり取るなどして、適切な価格での購入を心がけている。</p> <p>2、区の政策にもあるため、節電等を日々心がけている。蛍光灯を間引きや不要な点灯、空調等がないよう見回りを行っている。 体育室の照明については、昨年工事で証明の明るさが4倍になったため、普段は半分にし節電を図っている。ただし、要望に応じて全部点灯するなど対応している。</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>資料(サービスおよび経費削減努力報告)およびヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・電力料に関しては、照度計を用いた科学的管理と利用者への節電掲示を行う一方で、LED化などについて区役所への要望も行い、節減努力が認められる点。</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>・サービス業という指定管理者の強みを生かした運営が実現できている点。</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>・水光熱費については、利用者数により変動するため、「利用者あたり原単位」等の独自指標を用いて管理することが望まれます。</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><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><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><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><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> <ul style="list-style-type: none"> ・「照度測定報告書」を検証した。 ・家庭ごみ集積所の目視確認した。 <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>省エネルギー活動の一環で照度計での測定データを収集して、客観的な情報に基づいた改善活動を展開していることは評価できます。今後は、廊下や会議室機能に要求される照度と、調理室など刃物や火器を使用する場所での安全上必要となる照度基準の違いに着目したり、時間帯や天候による照度の差異に注意をはらった照明器具の調整に努めることが期待されます。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・事業計画及び事業報告書を受付窓口で書類にて情報開示する旨を明確に表示などにより利用者に伝達することが望まれる。