

横浜市指定管理者第三者評価制度

とつか区民活動支援協会東戸塚地区センター
評価シート

所機関名：横浜市立大学CSRセンターLLP

平成25年9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) 図書の貸出し、購入及び管理	15
(7) 広報・PR活動	15
(8) 職員の待遇	16
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	16
(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	17
III. 施設・設備の維持管理	18
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	18
(2) 備品管理業務	19
(3) 施設衛生管理業務	20
(4) 利用者視点での維持管理	21
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	21
IV. 緊急時対応	22
(1) 緊急時対応の仕組み整備	22
(2) 防犯業務	22
(3) 事故防止業務	24
(4) 事故対応業務	25
(5) 防災業務	26
(6) 緊急時対応全般(その他)	26
V. 組織運営及び体制	27
(1) 業務の体制	27
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	28
(3) 個人情報保護・守秘義務	31
(4) 経理業務	33
(5) 組織運営及び体制全般(その他)	36
VI. その他	37

評価結果の総括

※協定書等で定めるとおりの管理運営ができていない点や、協定書等で定めはれ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. 地区センターまつり 5地区連合町内会、餅つき愛好会、4近隣施設、当センター利用団体等の合同まつりである。当センターが、全体の事務局となり、「まつり実行委員会」の運営、各団体・施設への連絡・調整等、円滑に開催できるよう実務を担っている</p> <p>2. 近隣5施設連絡会 駐車場管理やゴミルート回収当番等の共有課題解決の話合いを適時設けている。</p> <p>3. 自主事業 ①地区青少年指導員及び地区スポーツ推進委員との事業 ②地域ケアプラザとの「子育て支援」事業 ③川上保育園の出前保育事業など共催 ④地域の方が講師となり、講座などを毎年実施。</p> <p>4. 地域施設としての役割 ①地区連合町内会役員会及び行事への出席 ②近隣小学校行事や教育懇談会への参加 ③地区の社会福祉協議会が主催する、老人給食会支援の施設提供と出席などを通し、地域の意見や課題を共に考えている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)地区センターまつり 会議場所の提供や連絡・調整の実務を担当しており、準備・実行の中心的存在であることは高く評価できる。</p> <p>(2)近隣5施設連絡会 複合施設として建物に同居する公共施設との共用設備の管理および境界を接する近隣施設との連携が良く取れており、経費節減につなげている点。</p> <p>(3)自主事業 複数の自主事業への参加者が多く、地域社会に定着していると感じられる点。</p> <p>(4)地域施設としての役割 地域の公的な団体である町内会、PTA、社会福祉協議会等との連携も良くとれている点。</p>
II 利用者サービスの向上	<p>1. 部屋の利用及び申込み ①部屋の利用申込専用電話(回線)があり、利用者及び受付スタッフ双方に効率が良い。 ②応当日受付は、来館・電話・ファックスで受付、利用者の利便を図っている。 ③利用者からの要望を受け、ファックスの受付時間や当月部屋利用制限の柔軟な対応について、委員会及び利用者会議に提案、10月に改善予定。</p> <p>2. 自主事業 ①要望の多い体操教室の継続及び新規体操の講座を企画、実施している。 ②自主事業参加者アンケートを次年度自主事業計画の参考とし、ニーズに応えた内容で開催している。</p> <p>3. 図書の利用 ①リクエストカードを図書受付に設置、随時受付。選書は、リクエスト、市立図書館選書情報や課題図書などを総合的に用いて公平に行っている。 ②新着図書は、新着棚に配架、館内掲示で紹介。 ③雑誌及びティーンズコーナーを設けている。</p> <p>4. 施設共有入ロドアの開錠に合わせ、開館前からロビーを開放している。</p>	<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 一般的な項目のほか、スタッフ・職員の接遇の現状を把握するという目的がアンケート項目に反映されている点。</p> <p>(3)意見・苦情の受付・対応 利用者の要望と施設側の回答をまとめ、個人情報保護への配慮をしつつ、利用者に見えやすく工夫している点。</p> <p>(4)公正かつ公平な施設利用 ・申込方法にかかわらず、応募者全員に抽選結果を電話で知らせ、誤送信などのリスクを減らしている点。</p> <p>(5)自主事業 ・地域の会合に定期に出席し、地域要望を収集し、地域団体との協働による講座開催を積極的に進めている点。</p> <p>(8)職員の接遇 ・職員、スタッフが制服とふりがなをつけた名札を着用し、利用者に視覚的にわかりやすくしている点。</p> <p>【提案事項】 料理室の使用条件を緩和するなど、稼働率向上のための対策を取ることが望まれる。</p>
III 施設・設備の維持管理	<p>1. 定期点検・清掃等 ①地域療育センターとの複合館のため、施設設備等の維持管理及び清掃の定期点検は、療育センターが一括委託契約をしている。業者選定には、経費削減及び作業内容等について、当センターの意見を表明している。 ②時間を要する修繕や清掃などは休館日に実施、利用者に迷惑が掛からないよう、配慮している。</p> <p>2. 日常点検 毎日、複数回、職員及びスタッフが館内外巡回・点検を行っている。問題点があれば再確認し、直ぐに対応している。 センターで解決できない修繕については、区への要望等や「長寿命化工事のエントリー」など、積極的に行っている。</p> <p>3. 日常清掃等 地区センターの共有部分は作業スタッフがやっている。その他、職員及びスタッフは巡回・点検時に必要に応じて清掃することで、施設の快適な環境を維持している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2)備品管理業務 ・当指定管理者が独自に新規購入した物品は、原則として全て横浜市に寄託する形式をとっている点。 ・工芸室の電気炉に取扱説明書と高温注意書きを表示して、利用者に注意を喚起している点。</p> <p>(3)施設衛生管理業務 ・料理室内に殺菌灯を設置したり、備品の包丁・まな板を施設管理したうえで、滅菌保管庫を導入して、一層の効果的な衛生管理を推進している点。</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. 危機管理研修 年2回の近隣施設消防合同訓練の他、自主防火防災研修を実施、また職員名札には各消防の役割を明記することで、災害予防に対する意識を強めている。</p> <p>2. 事故防止対策研修 ヒヤリハット集の回覧をし、その事例が、当センターでも起こりうる可能性を述べ、事故防止への意識に繋げている。</p> <p>3. マニュアルファイルの設置 緊急連絡網、備蓄品内容・個数など、何時でも誰でも確認できる場所に設置、全員に周知している。</p> <p>4. 安全対策 ①各部屋等に、避難経路図を掲示、避難路に備品等置かれてないか、毎日巡回・点検を行っている。 ②各部屋のロッカー、棚等の設置に問題がないか、専門業者による確認を行い、必要な箇所の災害事故防止対策を行っている。</p> <p>5. その他 戸塚区と災害時等における施設利用の協力に関する協定を締結している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>1. 危機管理研修 定期的に防災訓練が行われており、自主防火防災研修において、当センター独自の工夫がみられる点。</p> <p>2. 事故防止対策研修 ヒヤリハット集に他施設での囲碁愛好者の急病事例が回覧されていた。評価訪問時にも囲碁を楽しむ利用者が多く、当センターでも起こりうる事例であり、応急手当方法等が水平展開されている点。</p> <p>3. マニュアルファイルの設置 危機管理マニュアルにおいて緊急連絡網は明記されており、備蓄品内容を写真入りで記載するなど、誰にもわかりやすい工夫がされている点。</p> <p>4. 安全対策 ①避難経路図が通路に掲示され、避難路に備品等が置かれておらず、緊急の避難時の障害物がない点。 ②棚等の高所に落下物が置かれていない点。</p>
V 組織運営及び体制	<p>1. 職員配置体制 ①日・祝日及び火・木曜日の午後は、体育室の個人利用が多いため、部屋の利用受付や点検、図書の出借返却業務に支障のないように、通常2人のところを3人体制とし、利用者サービスを行っている。 ②年明けの部屋利用申込み、図書貸出・返却等受付業務の混雑が予想される場合や、自主事業の助手対応等が必要な場合には、適宜増員している。 ③職員の勤務体制や行事及び会議等をホワイトボードに記入することで情報を共有、業者や地域の方の問合せにスムーズに対応できるようにしている。</p> <p>2. 経理、労務事務等 協会の規程等に基づき統一的に事務処理を行うとともに、館と協会事務局二重の点検により、適正で合理的な執行を行っている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 業務体制 ・協定での体制整備人員を超えて常時3名以上の体制で運営されている点。 ・全員が「普通救命講習修了証Ⅰ」を取得しており、公的施設として高い救急対応能力を備えている点。</p> <p>(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組 ・工夫ある利用者サービス研修や高頻度開催での接遇研修を通じて、職員及びスタッフの業務力量の向上を図っている点。</p> <p>(4) 経理業務 ・館長と経理担当が定期的実施される経理研修に参加し、知識のブラッシュアップを確実にしている点。 ・電力量については、毎年減となっており、LED化が有効であることが示されている点。</p> <p>【提案事項】</p> <p>(4) 経理業務 ・ガス料金、水道料金についても電力料金同様に現場で把握することが望ましい。</p>
VI その他	<p>1. 経費節減対策 計画的にLED化を行い、省エネ・電気代の節約に繋げている。</p> <p>2. 中学生職業体験及び小学生施設見学 地域3中学校生徒の職業体験や小学生の見学を通して、地区センターが地域の皆さまに、様々な利用されている施設であることをお知らせしている。</p> <p>3. チラシラック等設置、利用者に各種広域情報を提供している。</p> <p>4. 行政、地域団体等事業への協力 ①選挙の期日前投票所 ②ポリオワクチン接種会場(H23、H24年度) ③福祉保健センター子育て支援事業などの場の提供や、これらの設営準備や運営が円滑に出来るよう協力している。</p> <p>5. ロビーの活用 ①利用団体の会員募集チラシ掲示板やファイルを設置することで、利用団体の活性化への支援を行っている。 ②ロビー壁面は、地域の皆様の展示発表場所として有効に随時ご利用いただいている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>・複合施設の「戸塚地域療育センター」様との日常的な協議や要望・依頼などを主導的に実施している点。</p> <p>【提案事項】</p> <p>・建物内外の設備の金属部分に錆の発生が見られるので、今後も引き続き責任主体である併設の「療育センター」様との協議と問題の共有化を図ることが期待される。 ・入口の玄関マットが、視覚障がい者用に設置されている点字ブロックを覆っている状態なので、今後も引き続き、併設の「療育センター」様との協議と問題の共有化を図ることが期待される。</p>

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ol style="list-style-type: none"> 各施設情報やイベント及び講座情報を発信するためのチラシラックや専用掲示板を設置し、来館者が自由に広域の各種情報が得られるようになっている。 利用団体のPRポスター掲示板及びサークル情報ファイルを設置し、会員募集を支援している。 ホームページを開設し、利用案内、各部屋の利用状況や事業案内等の情報を提供している。 館内には「利用者の声」投書箱を設置し、苦情・要望等から、管理運営及びサービス向上に役立てている。 地区連合町内会役員会に出席し、『地区センターニュース』の配布及び講座・施設PR、各近隣施設情報の情報収集及び意見交換に努めている。 協会が管理する地区センター、コミュニティハウスの館長会や副館長会を定期開催し、情報及び意見交換の場として活用している。また課題等検討し、業務運営等の改善に活かしている。 	<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>ホームページで施設およびサービスの概要を把握し、ミーティング記録を見ながら質問に回答していただいた。</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>特になし</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>・連合町内会の会合等に出席して得られた情報内容を、センター内への回覧を通して周知を図っている点。</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>年2回(6月期・3月期)に開催され、地区センター委員会の事務局として連絡・調整、議事録をとりまとめる役割を果たしている。</p>	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

※地区センター委員会等で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。
 ※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> <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)> 課題を抽出した上で、課題管理表を作成し、解決の基本手順に沿って実施状況のチェックを行っている。	

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)> 課題管理表を見ながら実例について質問し回答を得た。 <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)> 課題管理表の解決基本手順に従って実施状況を追跡しているので、言い放し、聞き放しの状態になっていない。横浜市、戸塚区の関係機関との連絡がされており、問題解決に至らないまでも途中経過を記録している。	

(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)> お祭を多くの団体と協働で行うのでそれに参加する利用団体との連携、連絡が行き届いている。個人としての利用者も多いと見受けられ、地域との連携はうまくいっていると評価できる。 <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)>

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)>	
・年に2回、利用者会議を開催している点。	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。
 ※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(平成25年度東戸塚地区センター第1回利用者会議議事録およびH25年度課題管理表)	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
特になし	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(平成25年度東戸塚地区センター第1回利用者会議議事録およびH25年度課題管理表)	
<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)>	
・FAX送信受付時間帯の延長や当月利用回数制限の廃止のような利用者サービス向上施策を実施している点。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 平成25年度ご利用者アンケート(平成25年7月1日～7月31日)、配布数300、有効回答数247	
<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)>	
・一般的な項目のほか、スタッフ・職員の接遇の現状を把握するという目的がアンケート項目に反映されている点。	

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「H25年度アンケート実施結果の課題と検討」 <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)> ・内部用に分析結果をさらに検討している点 ・課題として、未利用者からの意見収集が不足しているということで別途アンケートを採ることとし、より多くの人の声を集める努力をしている点。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

※利用者アンケート等から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切につないでいるかどうかを確認する。
 ※①で実施していない、又は②で特に課題がないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「H25年度アンケート実施結果の課題と検討」 <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)> ・要望のうち、すぐに対応できるものについては対応を済ませ、全体調整が必要なものについても前向きに検討を重ねている点。	

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)> 「平成25年度ご利用者アンケートのまとめ」の現場掲示確認 <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)>	
・より多くの利用者の目に触れるよう、館内の2カ所で掲示をしている点。	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
特になし	

②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？

※利用者からの苦情や意見を受け付ける窓口を整備しているかどうか目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input 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>図書コーナー前に「利用者の声」箱が設置されている。</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>・「利用者の声」箱がある旨の掲示が館内の複数箇所に有り、より多くの声を拾おうという努力が見られる点。</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「ご利用者の声」綴(「苦情対応マニュアル」および「苦情等解決要領」)</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>・苦情等解決要領をもとにした内部用の苦情対応マニュアルが整備され、スタッフ間で理解・共有をしやすい点。</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 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>閲覧用「苦情解決要領」が受付にて準備している旨の掲示がされている。</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)></p> <p>特になし</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)>	
特になし	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(業務日誌、「利用者の声」綴)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)>	
・対応策をスタッフ全員で共有できるよう、業務日誌に記載している点。	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 「ご利用の皆さまの声」掲示を現場確認	
<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)>	
利用者の要望と施設側の回答をまとめ、個人情報保護への配慮をしつつ、利用者に見やすく掲示して工夫されている点。	

(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> <ol style="list-style-type: none"> 1. ホームページを開設し、「施設・利用案内」「講座案内」などを公開している。また利用状況・利用申込み方法等が簡単に分かるようにしている。 2. 館内には、一般の利用案内の他に「子ども版」を作成して、幅広い世代に対応している。 3. 受付には、利用案内、体育室時間帯利用区分表、休館日表等を用意して、自由にお持ちいただくよう案内している。 4. 連合町内会役員会に出席、施設利用促進PRに努めている。 5. FMとつかラジオ「地域の絆」に出演し、まだ利用したことのない地域の方にも当センターの利用時間や休館日等のお知らせをした。 6. センター便りを、毎月発行し、連合町内会を通じて、地域に回覧することで、施設のPRに努めている。 	<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(ホームページ)および現場確認</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>特になし</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"> ・複合館という特性上、地区センターの受付コーナーが来館者にわかりにくいいため、施設の入口に大きなサインを置き、施設案内も複数掲示するなど、わかりやすい工夫をしている点。 ・部屋の予約状況がホームページ上から閲覧可能で、利用者・管理者ともに負担軽減が図られている点。 ・「センターたより」を館内にも50部程度配置し、来館者の利便に供している点。

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
<p style="text-align: center;">評価機関 記述</p> <p><備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・利用案内が通常版と、こども向けの版の2種類ある点。</p>	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる <input type="checkbox"/> 閲覧できない	<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる <input type="checkbox"/> 閲覧できない
評価機関 記述	
<閲覧できない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・ファイル綴(「事業計画・事業報告・会議報告」)を利用者がいつでも自由に閲覧できるように配架している点。	

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(受付)およびヒアリング	
<行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・FAXや電話での受付を可能とすることで、より多くの利用者呼び込む努力をしている点。 ・申込方法にかかわらず、応募者全員に抽選結果を電話で知らせ、誤送信などのリスクを減らしている点。	

⑤人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※研修としては市が主催する研修等も含まれる。全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> スタッフミーティング議事録(平成25年5月13日)、広報よこはま(人権特集号24号)	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
特になし	

(5) 自主事業

① 世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

※施設で実施している自主事業の内容を確認し、年齢、性別等に偏らず多くの住民が参加できるような幅広い事業内容が全体として提供されているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input 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(自主事業ファイル自主事業アンケート集計ファイル、地区センターまつりファイル)およびヒアリング <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)> ・地域の会合に定期的に参加し、地域の声を拾うとともに地域団体との協働による講座開催を積極的に進めている点。 ・すべての自主事業終了後に取り戻るアンケートではセンター運営についての項目も入れている点。 ・高齢者向け健康講座やこども向け講座を数多く開催している点。 ・平成25年度における新規講座が36事業中10事業と高い比率で開設されている点。</p>	

② 事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input 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>・講座参加者が集まらず一講座の一回分が中止となっているが、他の講座はすべて計画通り実施されている。</p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p>・自主事業からサークル化をサポートする仕組みが整備されており、毎年6団体ほど安定的にサークル化が実現している点。</p>	

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている <input 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(「読みたい本のリクエスト」)および現場確認 <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)> ・「図書新刊本掲出手順」「図書管理」マニュアルが整備されており、新刊図書の購入と図書管理ルールが明文化されている点。 ・図書受付にはスタッフ1名が週3回増員され、図書コーナー利用者へのニーズに対応している点。 ・横浜市図書館情報システムに新刊データを定期的送信し、図書利用者の利便性を向上させている点。</p>	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1. 「利用案内」を常時設置して、利用者自由に持ち帰らせている。 2. ホームページのトップページ左フレームには、①施設案内②利用案内③講座・イベント④アクセス⑤指定管理者を設け、必要な情報が簡便に得られるようにしている。 3. 「センター便り」は、広く6地区連合町内会に配布・回覧し、合同の「地区センターまつり」イベント内容を案内する等、日常センターを利用しない地域住民の来館を促すよう工夫している。 4. 自主事業は、市の「広報よこはま戸塚区版」への掲載、他に「募集講座の案内及びイベントカレンダー」チラシを毎月館内に設置・配布している。 ・各月各講座のポスターを作成し、館内に掲示することで、講座の周知や参加へのPRに努めている。 ・東戸塚地区町内会や戸塚地域活動センター、地域コミュニティハウスと連携し、講座案内のチラシを配布する等参加者確保に努めている。</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(「利用案内」、「センターだより」)およびポスター現場確認 <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)></p> <p>特になし</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>・「センターだより」はイベントカレンダーと事業内容からなり、わかりやすい工夫がされている点。 ・新規利用者獲得のため、年に4回センターだよりに地区センターの概要説明を加えている点。</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"> 1. 全スタッフの名札の裏に協会の職員接遇行動指針「さわやかなあいさつ・ていねいな言葉づかい・わかりやすい説明」を携帯することで、常に指針の意識を強く持つようにしている。 2. 応当日の抽選時や部屋利用の交代などの繁忙時は、全員で対応することで、利用者の待ち時間の短縮等に努めている。 3. 年明けの部屋利用申込みや自主事業等に対応する必要がある時は、スタッフを増員し、利用者サービスに努めている。 4. 制服を着用、名札を掛けることで、職員であることを分かりやすくしている。 5. 協会統一「接遇ハンドブック」に基づき、挨拶及び利用者対応や身だしなみ等をスタッフミーティングで確認し、接遇の向上に努めている。 6. 電話を受けた時は、名前を名乗り、責任をもって対応している。 6. 部屋利用申込及び図書、体育室受付カウンターを区分し、利用者の利用内容に添って、効率よく対応をしている。 	<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>特になし</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"> ・職員・スタッフがそれぞれ制服を着用し、利用者にとって視覚的にもわかりやすくしている点。 ・ふりがなをつけた名札を全員が着用することで、こどもにも分かりやすい工夫を凝らしている点。

(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"> 1. 自主事業終了後のアンケート結果は、次年度の自主事業計画の参考として活用している。 2. 利用者意見や、協会が管理する各施設の情報から、利用促進及びサービス向上案として「FAX受付時間」「当月利用回数」の見直しを、スタッフミーティングで検討、委員会に提案・承認された。利用者会議を通して実施予定である。 3. 稼働率の低い料理室を自主事業で利用、講座閉講後、サークル化に繋げ稼働率アップを図っていく。 4. 苦情・要望対応 和室利用団体から、体操系の利用があると、畳が傷むとの意見があり、利用方法の検討を利用者会議に提案し、和室の利用を見直した。代替として、会議室の利用内容を拡大して対応することで、調整した。 	<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>特になし</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成24年度総入館者数186,107人(前年比111%)に達し、平成25年度も増加傾向にある点。

(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)>

特になし

<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)>

- ・地区センター共通の課題でもあるが、料理室の稼働率が低いのでより高める工夫が求められる。
- ・駅に近い立地を活かした広報・PRを行い、新規利用者を開拓することが望まれる。

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)>	
・「横浜市東戸塚地区センターの指定管理者業務に関する基本協定書(平成23年4月1日)」を検証の結果、協定内容と通りに清掃業務が実施されている。消防用設備等定期点検報告書(2回/年、25.8.8,25.2.5)を検証した。2階料理室の殺菌灯が設置されており、一層効果的な衛生管理が実施されている点。	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
特になし	

(2) 備品管理業務

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

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

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p><揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。)(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。)(200字以内)></p> <p>・平成25年度購入品(2品目)と平成24年度購入品(4品目)が管理下にあることを確認したうえで、新規購入品は原則として、全て横浜市に寄託の形式をとっている点。</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>特になし</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>工芸室の電気炉に取扱説明書と高温注意書きを表示して、利用者に注意を喚起している点。</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 checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・館内から排出される廃棄物が、11品目と細目にわたって分別されている点。</p>	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している
<input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<p><適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・外部の廃棄物置き場が施設管理されている点。</p>	

(4) 利用者視点での維持管理

施設が市民に提供しているサービス、及びその施設が果たしている役割：

※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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 安全に利用いただくために、建物・設備等の定期点検、清掃及び消毒作業は業者委託で実施、日常は職員、スタッフで館内外の巡回を毎日実施している。 2. 故障等生じた場合は、職員が直ぐに現場を再確認、「注意」「使用不可」の貼紙など、迅速に利用者へ周知するようにしている。 3. トイレ入り口には段差があるため、ドアに注意を促す貼り紙を掲示し、対応している。 4. 館内共有スペースの日常清掃は、作業スタッフが開館前から、利用者が先ず利用する場所を優先的に効率よく行っている。作業スタッフが不在の時間帯は、全員で清掃等対応している。 5. ニーズ対応費使途については、利用者要望等を検討・執行し、備品・図書を購入や修繕等に充てている。 6. 高齢者の利用者数はH24年度全体の約26%あり、2F男子トイレを和式から洋式に変更し、大変喜ばれている。 7. 修繕等は休館日に実施するなど業者と調整するよう努めている。 	<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>館内フリースペース清掃チェック表(毎日)、清掃点検表(月次)、病虫害防除作業報告書を確認した。</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>特になし</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"> ・トイレ入り口の段差など、利用者の安全管理上の課題となるべき箇所も、注意を喚起するテープを貼布するなど、事故や怪我の発生リスクを低減する措置がとられている点。 ・2階のフロアに常設している掃除機を衝立で目隠しするなど、美観的な配慮を心掛けている点。

(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>料理室において、備品の包丁・まな板を施錠管理したうえで、滅菌保管庫を導入して一層効果的な衛生管理を推進している点。</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>特になし</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)>	
危機管理マニュアルが作成されており、連絡網等定期的に内容に変更があるものも更新がされている。また、新人のスタッフが理解できるように要点を図表化したり、実物写真で明示している点。	

(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 type="checkbox"/> その他(具体的に:)	
<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)>	
特になし	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・鍵の管理者は職員であるが、館内への入室、各部屋への入室、書庫・金庫等の施錠解錠のルールを定めており、業務の引き継ぎの中で管理が実施されているので、管理のための管理に陥っておらず、効果的なセキュリティ管理が実施されている点。	

③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？

※不審者・不審物の有無、利用していない各室等の施錠・消灯・異常の有無の確認のための館内定期巡回等が定期的に行われていることを、記録により確認する。

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

(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)>	
・他の施設の事故例も集めたヒヤリハット集を作成し、それをスタッフに周知して水平展開を図っている点。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 常勤(職員)・非常勤(スタッフ)を対象に、他の施設の事例集であるヒヤリハット集を題材に当センターでも起こりうる事例の防止策を研修している。	
<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)>	
特になし	

(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の探検研修をはじめとした特別委員等への爭取対応をテーマとした研修を主として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
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><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)> 職員・スタッフに加えて利用者団体とも他施設での事故例について話し合う機会をもっている。特にAEDについては、 全員研修・再研修を実施し技量の維持に努めている。</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>・戸塚消防局が実施した普通救命講習会に全員参加して修了証を得たうえで、修了後3年を経過している人に対して は再講習を行っている点。</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)> 連絡網が作成され、スタッフ、副館長一館長の報告ルートが明記されている。</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> <p>特になし</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。
 ※評価対象外施設だがマニュアルを作成している場合は、『評価対象外施設である』にチェックをしたうえで、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
戸塚区との防災協定に基づき備品を備蓄している。	

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)>	
消防計画に基づく年2回の訓練の他に、職員・スタッフミーティングにおいて、「自衛防火研修」を行い、消防器具設置個所及び避難経路等を全員で確認をしている。	

(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)>
特になし
<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)>
・震災時には避難所として位置づけられており、管理責任が区役所に移管される規則となっていますが、日頃の利用者とは異なる避難者への対応の在り方について、区役所との役割分担を想定した訓練を実施することも検討の余地がある。

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)>	
・横浜市との協定では少なくとも常時2名以上の体制整備を要求されているが、実際には常時3名以上(3日/週の午後時間帯13:00-17:00は、施設の利用状況に対応して少なくとも4名以上の体制を整えている)の体制で運用されている点。	

②協定書等のとおり開館しているか？

※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。
 ※指定管理者の責に拠らない場合の休館に関しては評価対象とせず、協定書等のとおり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"/> 協定書等のとおり開館している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり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)>	
特になし	

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 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)>	
1階図書コーナーの雑誌開架に平成24年度事業報告書、平成25年度事業計画書を開示している。	
<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)>	
特になし	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・平成25年度東戸塚地区センター研修計画を検証した結果、研修の対象者および研修目的、研修内容、実施時期とも明確に計画されている点。	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
<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、接遇、危機管理、事故防止対策、自衛防火、人権擁護、衛生管理、苦情対応、普通救命講習、消防訓練を実施している。	
<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)>	
・普通救命講習を全員が受講しており、公的施設として高い救急対応能力を有していると判断される点。	

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. 職員・スタッフが接遇・人権研修、救命講習を必ず受講することとし、すべて勤務時間扱いで交通費及び賃金を支給している。</p> <p>2. 協会主催の研修では、なるべく複数回設定する他、シフトの都合で参加できない場合には、勤務変更をするなどの配慮をしている。</p> <p>3. 全員ミーティングを休館日に行うことで、参加しやすくしている。</p> <p>4. 横浜市が指定管理者向けに行っている研修については、対象者に参加を促進している。研修内容を回覧等により周知している。</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>平成25年度8月期スタッフ出勤簿</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>特になし</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>・当指定管理者は、年度の研修計画を詳細に定め、その計画に沿って忠実に実施している点と、普通救命講習を全員が受講しており、公的施設として高い救急対応能力を有している点。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>スタッフミーティング議事録(25年6月13日)</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>特になし</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)>	
特になし	

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. スタッフの業務交替時には、必ず引き継ぎを行い、業務日誌では記載しきれない留意点等を伝達するようにしている。また全員が必ず業務日誌を閲覧しており、日々の業務での情報を共有している。 2. 毎月の「広報よこはま」を、受付に保管し、配布終了後の問合せにも対応ができるようにしている。 3. 業務処理やスケジュール等は、全員ミーティングや回覧で確認することで、統一的な処理を行えるようにしている。 4. 利用者からの意見・要望については記録して、回覧し情報共有している。 5. 職員については、業務の自己目標管理を提出、目標達成の振り返りと上司との面談を通して能力・資質の向上を図っている。 6. 日常業務を通して、職員はスタッフに適時必要な指導を行うことで、スタッフの資質向上に努めている。 7. 各日の自主事業や修繕などのスケジュール内容は事務室ボードに記入し、全員に周知している。	CS研修資料、接客研修資料、参加者記載の教育訓練実施議事録 <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)>
	特になし
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	・毎回テーマを変えるCS研修や繰り返し実施する接客研修を通じて、基本的な力量の向上を図っている点。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・「個人情報取扱及び保護に関する要領(平成25年4月1日)」の規定に基づき、個人情報ファイルは施錠管理したうえで、駐車場利用者の連絡先情報は当日中に処分している点。	

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)>	
特になし	

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)>	
特になし	

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)>	
18名全員が漏れなく当誓約書に署名済みである点。	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

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

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<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)> 個人情報取扱業務一覧表において、20種類の個人情報記録を管理の対象としていることが確認された。 <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>・個人情報取扱業務一覧表において、記録管理の対象となる20種類の個人情報記録を明確に規定している点。</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> <p>・経理マニュアルが随時改訂されており、実効性を高めている点。 ・館長と経理担当が定期的実施される経理研修に参加し、知識のブラッシュアップを確実にしている点。</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(「施設経理事務の手引」)およびヒアリング <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
特になし	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(現金収納合計、現金日計表、予算差引簿、預金口座出納簿) <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
特になし	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

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

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングおよび現場確認 <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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・通帳と印鑑を分散してそれぞれ鍵付き保管庫で保管し、リスクを減らしている点。 ・鍵のアクセス権に制限をかけることで、さらにリスクを減らしている点。 ・盗難防止の観点からキャッシュカードを作成していない点。	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(ニーズ対応使途一覧、サービス向上及び計削減努力事項報告書)およびヒアリング <目的に沿わない支出がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・利用者からの要望にあわせ、空気清浄機、カセットコンロ等の什器購入や和式便器の洋式化工事などを進め、利用者満足度を高めている点。	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. コピー機や印刷機を協会の管理施設でまとめてリース発注し、コストを安くしている。 2. 事務用品、トイレットペーパー等の消耗品については、最低価格を提示した業者にまとめて発注することで、経費を削減している。 3. インターネットを活用、価格比較をすることで、より安価な物品の購入に努めている。 4. 計画的なLED化により、使用電力量を削減している。 5. 女子トイレの消音装置設置により、水道使用量を削減している。 6. 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る。 7. ポスター掲示で節電を呼びかけている。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(サービス向上及び経費削減努力事項報告書)</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>特になし</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>・電力量については、資料の確認ができた平成22年度より毎年、減少し、平成25年度においても上半期は利用者数が増加しているにもかかわらず全月、対前年同月比減となっており、LED化が有効であることが示されている点。</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>特になし</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>・ガス料金、水道料金については指定管理者の本部事務局による支払ということで、施設には使用量や料金の資料が存在しないが、より効率的な省エネを進めるには、本部から資料のコピーを回送してもらい現場でも分析・計画を行うことが望ましい。</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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 東日本大震災の募金活動を機会を捉えて行っている。 2. 戸塚区の区政目標「ともに つながる 活気ある とつ か」を達成する施策「子育て支援」「健康づくり」「地域づくり」を実現するため、自主事業の実施、子育て中の親を対象とした「あそび場・しゃべり場・ほっとタイム」「保育コンシエールによる」出張相談の開催に協力している。 3. 市で進めている子育て支援運動「ハマハグ」協賛事業所の登録をして、おむつ替え等を気軽にできるようにしている。 4. 横浜市の施策である節電・省エネ対策では、通路・図書コーナー等の蛍光灯一部撤去、こまめな消灯及び照明のLED化を行っている。 5. 戸塚区の施策「3R夢推進事業」を支援するため、ゴミの分別、利用者のゴミ持ち帰り、裏紙使用によるゴミの減量に努めている。 	<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>備品仕様変更を目視確認、工事完了報告書</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>特になし</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>特になし</p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 複合施設であるため、戸塚地域療育センターをはじめ、近隣施設と連携・協力し、安全、防犯、防災等の日常的な情報交換や打合せに努めている。例. 毎年、近隣4施設連携による合同消防訓練の実施。 2. ロビーに防災マップを掲示し、日頃から避難場所の確認を行えるようにしている。 3. 館内の事故に対しては、損害賠償保険及び障害保険に加入して、職員・スタッフ及び利用者の不利益にならないようにしている。 4. 「地区センターまつり」で、「東日本大震災の募金」ボランティア活動を趣旨とした作品販売に協賛している。なお、利用者会議で募金額を公表することで、公正な募金活動となっている。 5. 図書コーナーの書見台の利用については、長時間の空席をしないように、その旨記載した席札を置いてご利用いただいている。 また、受付には、空席状況をお知らせするボードを設置し、空席をわかりやすく、案内をしている。 	<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、スタッフ等へのヒアリング</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>・複合施設の「戸塚地域療育センター」様との日常的な協議や要望・依頼などを主導的に実施している点。</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>・建物内外の設備の金属部分に錆の発生が見られるので、今後も引き続き責任主体である併設の「療育センター」様との協議と問題の共有化を図ることが期待される。 ・入り口の玄関マットが、視覚障がい者用に設置されている点字ブロックを覆っている状態なので、今後も引き続き、併設の「療育センター」様との協議と問題の共有化を図ることが期待される。</p>