

横浜市指定管理者第三者評価制度

綱島地区センター
評価シート

評価機関名：株式会社フィールズ

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地域のイベントに積極的に参加・協力している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・桜祭りの写真コンクール、優秀作品展示 ・港北区子ども会書道展展示 ・綱島・大曾根・樽町3地区と共同開催している子供のための夏休みお化け大会 ・綱島地区敬老会祝賀会(全館開放) <p>②当地区センターが企画・実施している自主事業に、平成23年度は、35事業・延べ8,343人の地域の人たちの参加があった。</p> <p>③文化祭時、バザーへの寄贈品の協力、地域団体の参加(保健活動推進委員、家庭防災員会、地域福祉団体、地域ダンス連盟)</p> <p>バザー、チャリティダンスの収益金については、例年、綱島・大曾根・樽町の3地区へ寄付している。</p>	<p>地域の同好会ポスターを館内に掲示したり、書道展や鎌倉彫りの作品を展示して地域住民との連携を深めています。</p> <p>館の月刊紙「綱島だより」を町内会を通じて各家庭に配布し、地域住民との情報共有を図っています。</p> <p>地域を代表する方に委員をお願いして地区センター委員会を年3回開催し、事業計画などを審議しています。そのほか、利用者会議・利用者アンケートを年一回行い、その要望や意見を館の管理・運営に反映させています。</p> <p>地区連合町内会等が主催する「敬老会」には全館上げて協力し、イベントを盛り上げています。又、夏には、子ども会、社協などと共催して夜の公園を利用しての「お化け大会」を行い、子ども達の夏の思い出づくりに協力しています。</p>
II ・ 利用者 サー ビス の 向 上	<p>①施設の内外の美化、整理整頓に努め、利用者にとって明るくきれいで使いやすい施設を提供することを目指している。</p> <p>②ご意見箱の投書などによる利用者からの要望で実現可能な修繕・備品・図書などの購入等については早速に対応している。</p> <p>③団体、個人等への貸し出し備品、物品が適切に利用されているかを見守り対応している。</p>	<p>利用者会議は、年1回、46団体、58名が出席して開催しています。会議では綱島地区センターの利用状況や利用者アンケート結果の説明と報告を行い、意見交換を行い、サービスに係る課題を抽出し、対応策を講じ、公表しています。</p> <p>利用者アンケートは、利用団体及び個人利用の方に行い、スタッフの対応、自主事業の感想等について幅広く意見や要望を聞き、調査結果を分析し、課題を抽出し対応策を講じ、利用者会議にて、説明し公表しています。</p> <p>自主事業は、幼児から児童、一般成人向けに幅広く行い、合計35事業を実施し、地域の方々の自主的な活動への支援を行っています。</p> <p>図書の新規購入は、港北図書館データ、ベストセラー話題図書等を中心に選定し、児童書は夏休み課題図書を購入しています。</p> <p>貸出図書は年間約5,000冊行い、特に新刊図書の貸出は人気を得ています。</p>
III ・ 施設 ・ 設備 の 維持 管理	<p>建築後24年経過し建物・設備ともに老朽化しているため、予測できない故障や、不具合が発生することか多くなっている。このため、定期検査時に専門家である委託業者の指示に従い、緊急性及び安全面を優先して維持管理を行っている。</p>	<p>日常保守点検及び定期点検は協定書に基づき、外部業者と保守委託契約を結び、適切に管理を行っています。</p> <p>館内の日常清掃は職員が行い、定期的なワックス掛け等は外部業者に委託し、利用者が快適に利用できるように配慮しています。</p> <p>ゴミ処理は、ゴミを極力少なくし、市の分別ルールに従って、ゴミ容器別に分別して収集してもらっています。なお、館内にはゴミ箱を設置せず、利用時に発生したゴミは各自持ち帰っていただいています。</p> <p>職員は利用者が常に快適に利用できるように、各施設の利用後は、利用者に清掃をお願いしています。</p> <p>館内外の点検は、利用者に安全を第一に利用できるように努めています。植栽の手入れなどの維持管理も適切に行っています。</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>年2回、防災・消防訓練を実施しており、職員全員が緊急対応マニュアル、避難誘導の習得に努めている。</p> <p>当施設は2階建ての施設であり、比較的見通しは良い方であるが、利用者は高齢者が多いことから緊急時の2階からの誘導に気を配るよう心がけている。</p>	<p>危機管理マニュアルを整備して、地震、火災、停電など発生時の対応が明記されています。</p> <p>防犯業務では、スタッフが一日5～6回館内外を巡回し、施設の破損、忘れ物・不審者等のチェックをしています。</p> <p>チェックリストにより不安全が認められた時は、業務日誌や引き継ぎ書に記録・捺印のうえ引継ぐ事で、事故を防止しています。</p> <p>事故対応策は、年一回全職員がAED操作などの実技を通じて研修を実施しています。避難器具(脱出ロープ、縄梯子)の不具合点検も同時に行っています。</p> <p>消防法に基づく避難訓練は、毎年1～2回消防署員の指導を受けて行っています。高齢の利用者などを、どの様にして2階から安全に避難させるか等を考えて訓練を行っています。</p>
V 組織運営及び体制	<p>当施設職員は、勤務体制が1日の時間帯ごと3交替、さらには1週間ごと交替勤務となっているため、直接顔を合わせての意思疎通は難しいが、引継ぎ時の伝達や連絡ノートを活用し、円滑に運営している。</p> <p>こうほく区民施設協会事務局や同一法人内の他の地区センターとの連携はスムーズである。</p> <p>網島公園こどもログハウスとは一体管理を昨年から行っており、イベント時の応援や、経理業務の集中化など良く連携が取れている。</p>	<p>決められた仕様書通りの職員体制で開・閉館しています。職員は開館15分前には出勤し、閉館後も火気・施錠を確認して退館しています。</p> <p>職員の資質向上のための研修は、新人や中途採用者以外の職員には行われていません。殆んどが非常勤職員で、雇用期間が最大3年等により、研修の徹底が難しく課題となっています。</p> <p>個人情報施錠できる場所に館長が管理責任者となって保管し、廃棄にはシュレッダーを活用しています。パソコンはパスワードを設定して保護しています。</p> <p>館では出納業務のみを担当し、経理は指定管理者本部がすべて行い、出納伝票の原本も本部が保管しています。館では伝票のコピーを費目別に正しくファイルしています。</p> <p>ニーズ対応費は目的に沿った適正な支出となっています。</p>
VI その他		<p>網島地区センターの年間利用者数は、約9万人で、そのうち65歳以上の利用者が約3割となっていて高齢者にとって大切なコミュニティの場となっています。また、卓球やバドミントン、バスケットボールを行う体育室の利用は、年間約3万人で地域の方々の健康増進の役割の一端を果たしています。</p> <p>網島地区センターの行事は、自主事業や地域との連携・共催事業は多彩で、毎年9月の網島地区敬老会には約760名が参加しています。3日間実施する文化祭も多数の人が参加しています。そのほか、港北社交ダンス大会、第九合唱教室、第九演奏会、チャリティコンサート等を共催し、地域に貢献しています。</p> <p>平成24年度追加事業は、「第九合唱教室」・港北公会堂で発表した「第九演奏会」、「親子で巻きずしをつくろう」を予定しています。</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館長が、綱島地区連合自治会及び綱島地区社会福祉協議会の総会に出席し情報交換等を行っている。 ②地域のイベント、行事の情報(チラシやポスター)を掲示している。(春:桜まつり、初夏:こども相撲大会、夏:盆踊り、秋:スポーツフェスティバル) ③港北区地域福祉保健計画「ひっとプラン」広報誌への情報提供や協力(当施設利用団体の紹介や仲介)を行っている。 ④月刊広報誌「綱島だより」を連合自治会の定例会において配布依頼を行っている。 ⑤当センター文化祭のバザーへの寄贈品協力を地域に回覧をお願いしている。 ⑥当センターを含め、こうほく区民施設協会の職員募集にあたっては、綱島・大曾根・樽町の3地区内に応募ポスターの回覧をお願いしている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング、資料(運営委員会議事録、アンケート結果等)および掲示板現場確認による。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>地域の情報を館内に掲示したり、書道展、写真展等の展示場を地域住民のために提供しています。 館の月刊機関紙「綱島だより」を町内会を通じて各家庭に回覧してもらい、地域住民との情報共有を図っています。 文化祭でのバザー収益金を東日本大震災義援金として寄付するほか、3町内会に寄付して、その活動を支援しています。</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>連合町内会長や小中学校長、社会福祉協議会長など各分野の代表を委員とする「地区センター委員会」を年3回開催して、館の事業計画・自主事業計画又は報告などを審議してもらっています。また、年一回利用者会議を開いたり、利用者アンケートを実施して利用者の意見を聴取し、館の管理・運営に反映させています。</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)> ヒアリング及び各種資料(運営委員会議事録、アンケート結果など)による <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

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

(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)> 網島地区連合自治会、社会福祉協議会主催の「敬老会」に協賛し、事前の打合せ会議に館の会議室を提供したり、当日は職員が催事を手伝うなど、地区センター全体でイベントに協力しています。また、樽町地区、大曾根地区、網島地区の自治会、子供会、社会福祉協議会と共催して、夜の公園を利用した「お化け大会」を催し、子ども達の夏の思い出づくりに協力しています。 <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 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)>	
利用者会議は、年1回開催しています。出席者には、発表系利用者代表として25団体、展示系代表として21団体の合計46団体、58名が出席しています。会議では綱島地区センター利用状況や利用者アンケート結果の説明と報告を行い意見交換をしています。	

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)> ヒアリングと資料による。	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用者会議では、館側から利用状況・稼働率の資料提供があり、部屋予約方法について質疑がありました。また、体育室への冷暖房設備、和室(2)の照明器具についての要望があり、このうち体育室の冷暖房設備については、今後改善すべき課題としています。	

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 checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 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)> ヒアリングと資料(議事録)による</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者会議から抽出した課題は、職員の意見を聞いて館長・副館長間で対応策を検討しています。部屋の予約方法は、利用状況・稼働率などを説明して了解してもらい、和室(2)の照明器具は位置を変更し改善しました。体育室の冷暖房設備については港北区や横浜市へ要望をしています。</p>	

(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 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 type="checkbox"/> 実施していない
	<input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<p><実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>利用者アンケートは、平成24年9月21日から1か月間に利用団体及び個人利用の方にアンケート用紙を約500枚配布し、回収枚数356枚、回収率71%でした。</p> <p><実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>綱島地区センター独自の質問事項8項目を選定して実施しました。アンケート内容は、利用者の年代・性別をもとに、地区センターの利用方法、団体利用の部屋予約の仕方、個人利用の囲碁・オセロ等の貸出方法、スタッフの対応、自主事業の感想等について幅広く意見や要望を聞く内容となっています。</p>	

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)> 利用者アンケート結果の資料による。</p> <p><課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者アンケートで挙げられた調査結果と意見は、カラー図表で見やすく分析・課題を抽出して分かりやすくまとめています。</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)> 利用者アンケート結果の資料による。</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>部屋の予約の仕方を電話受付にて欲しいとの要望には利用状況・稼働率等を説明し、現在のルールで行うことを了解してもらっています。稼働率の時間帯別による資料請求、自主事業の案内方法、学習会の開催要望について、職員間で十分に検討して対応策を講じています。</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)> 資料(アンケート結果等)による。 <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)> 利用者アンケートの結果及び課題の対応策は、利用者会議の議題に載せて詳しく説明し、その内容を公表しています。	

(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は、館内ロビー、食事コーナー、体育室入口に複数掲示して、来館者に情報提供しています。	

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>1階受付カウンターに、「ご意見箱」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>	

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>ヒアリングと資料による。</p> <p><仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>苦情や申し出があった場合の苦情解決手順が整備されています。苦情や意見を口頭にて直接聞いた場合は、担当者は業務日誌に記帳し、苦情責任者の館長に伝え、職員間で話し合い解決する仕組みになっています。</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>苦情解決の仕組みは、利用者の誰もが見ることができるよう、1階ロビーに掲示してあることを目視により確認。</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>ご意見ダイヤルによる苦情・ご意見も館内3か所に複数掲示し、利用者に周知を図っています。</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)>	

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(業務日誌と苦情対応状況報告書)およびヒアリングによる。	
<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
苦情等の内容により、直ぐに対応できるものは、館長・副館長で相談し即対応しています。予算の関係等で指定管理者法人本部や市・区役所と話し合いを要する案件は関係当局と相談して対応策を講じることとしています。	

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)> 館内掲示など現場確認による。	
<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)>	
苦情内容や対応策は運営法人へ毎月報告し、横浜市の年度報告でも報告し、利用者には館内の体育室、娯楽コーナーに掲示を行い、公表しています。	

(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>受付には常時「利用案内」のリーフレットを用意している。また、受付前の柱にも大きく利用案内を掲示している。ホームページもインターネット上に公開しており、こうほく区民施設協会が管理している他の9施設ともに検索しやすいようにリンクしている。</p> <p>月々の自主事業やイベントの主なものについては、広報よこはま港北区版に掲載している。</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(施設内容、パンフレット、ホームページ)及び館内掲示で確認。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>受付カウンターに施設案内を用意し、受付カウンター前の柱にも大きく利用案内を掲示しています。ホームページには利用案内、部屋予約状況、イベント案内、講座案内を掲載しています。地域の情報紙の「タウンニュース」や「ぽど」にも掲載し、月1回発行する「綱島だより」も発行し、地域に幅広く情報提供しています。</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> <p>玄関を入ってすぐ左側の受付カウンターには利用案内のパンフレットを備え、右側に「本日の予定」と題して、各部屋の午前、午後、夜間に区分し、来館者に利用状況を分かりやすく案内しています。</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)> 資料(利用案内パンフレット)、団体受付ボード、ヒアリング等による。</p> <p><行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>団体利用の申し込みは、利用日の1か月前の同日に申し込みできます。当日利用団体の次回受付は、各時間帯ごとに定められた時間に受付を開始します。予約が重なった場合はじゃんけんまたは数字の書いたピンポン玉を使用し、公平を期してその場で決定しています。</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 type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input checked="" type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input checked="" 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)> ヒアリング及び資料(人権擁護研修ファイル)による。</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>非常勤職員は勤務時間が不揃いなため全ての職員に実施していません。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>人権擁護に関する研修は、新入職員に対しては入職時に、副館長及び常勤職員に対しては年1回実施し、それぞれ指定管理者の法人研修の中で行っています。</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 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	
<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(事業報告)による。	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 自主事業は、幼児から児童、一般成人向けに幅広く実施しています。幼児・子ども対象(子育て支援)の事業は12事業、一般成人、高齢者対象は17事業、地域との連携、共催事業は6事業、合計35事業を実施しています。また、障がい者のための手話体験教室、信州・中野市との交流そば打ち体験会、どなたでも参加できる第九演奏会やチャリティコンサートも実施しています。	

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	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
事業計画書に示すとおり実施しています。平成24年度の自主事業は計画書に「第九演奏会」と「親子で巻きずしをつくろう」を追加しています。	

(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)> 希望図書記入用紙等の資料とヒアリングによる。</p> <p><利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>希望図書記入用紙に記入・提出してもらい、港北図書館データ、ベストセラー話題図書等を中心に選定しています。その他直木賞、芥川賞受賞作、児童書では夏休み課題図書などを購入しています。</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>当センターの広報「綱島だより」を月1回発行しており、館内に掲示、利用団体に配布、連合自治会を通じ各自治会・町内会に配布するとともに、ホームページ上にもアップしている。</p> <p>当センター文化祭、夏のお化け大会等の大きなイベントの際は、地域の自治会・町内会に依頼し回覧や掲示板を積極的に利用させていただいている。</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>「綱島地区センターだより」等の資料及びヒアリングによる。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>月刊紙「綱島だより」は月1回約300部発行し、連合自治会を通じて自治会・町内会や利用者団体に配布しています。イベント情報は関係各所へ配布されます。港北区役所広報紙にも掲載しています。チラシは館内に掲示しています。</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>受付窓口における挨拶の励行。(朝:お早うございます。昼:こんにちは。夜間:こんばんは。帰り:ありがとうございます。)</p> <p>電話対応においては、コールに素早く対応し、まず「綱島地区センター〇〇です」と名乗り、丁寧な言葉づかい、親切な対応を心がけている。</p> <p>身だしなみについては、清潔感を心がけ、盛夏時を除き女性職員は制服の着用を義務付け、盛夏時は華美にならない私服を着用することとしている。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>職員は全員名札を付け、ベストを着用し、利用者に分かりやすいようにしています。接遇のマニュアルを全員に配布し、窓口での利用者に対する挨拶、対応の言葉づかいや態度は丁寧です。綱島地区センターの目標である明るく、親切、丁寧を実践して気持ちのよい対応を行っています。</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>利用者アンケートやご意見箱の投書などを参考に対応可能な事案については速やかに対応している。</p> <p>利用者の利害が対立する「利用ルールの変更」など、利用者会議の意見を聴取したり、試行期間を設けるなど、ある程度時間がかかる場合がある。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者は、入館時に利用表に利用人数、性別、年齢別、部屋別を記入しています。利用状況は集計・分析し把握しています。</p> <p>館の利用状況の稼働率は平成22年度は約52%、23年度は約55%と増加しています。</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)>

<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)>

開所後20年が経過していますが、館内は清潔を保ち、気持ちよく利用できるようになっています。利用者からの要望で、体育室が、夏場は蒸し暑いと言う意見に対しては、大型扇風機を4台設置対応しました。

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)> 日常保守点検及び定期点検は協定書に基づき、外部業者と保守委託契約を結び、適切に管理を行っています。定期点検は自動ドア、害虫駆除、清掃とウォータークーラー水質検査、冷暖房保守点検、機械警備、自家用電気工作物保安管理、設備総合巡視点検、消防、貯水槽清掃、昇降機、植木剪定、水質検査を点検し、利用者に安全と安心できる施設として保全管理に努めています。	

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)> 館内の日常清掃は職員が行い、定期的なワックス掛け等は外部業者に委託し、利用者が快適に利用できるように配慮しています。各部屋、食事コーナー、図書コーナー、外回り駐車場等も点検項目に従い適切に行っています。館外周囲の樹木・庭木はきれいに剪定されていて手入れが行き届き、景観も良好です。	

(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> <p>備品管理簿は、地区センター(備品1)と指定管理者(備品2)の備品を品目の分類毎に区別し、購入年月日順に適切に管理しています。</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>	

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>	

(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	
<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>職員は、ゴミを極力少なくし、ゴミ容器別に分別して収集しています。なお、館内にはゴミ箱を設置せず、利用者には発生したゴミを各自持ち帰っていただいています。</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 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	
<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>	

(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清掃状況 業者委託により、月1回の休館日に定期清掃、重点清掃を実施している。 館内外の毎日の美化・清掃については、作業担当スタッフが行っている。午後及び閉館前には、外回りのゴミや汚れがないか担当スタッフが点検を行っている。さらに、月ごと点検の担当スタッフが重点箇所を決め清掃している。</p> <p>②植栽 高木を重点的に、年に1回、業者委託により剪定しており、年間を通してスタッフが低木を中心に剪定・清掃を行っている。</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>資料とヒアリング及び現場確認による。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>職員が利用前と利用後に各施設を点検し、利用者が常に快適に利用できるように努めています。各施設の利用後は、利用者に清掃をお願いしています。 館内外の点検は館長や当日の当番の担当者が行い、利用者に安全を第一に利用できるように努めています。植栽の手入れなどの維持管理も適切に行っています。</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><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>駅から徒歩約7分の交通至便な立地条件で、利用者は徒歩及び自転車者が主です。近隣に民間駐車場はありますが、地区センター駐車場は障害者用に2台の専用スペースのみです。高齢者の増加を考えて、駐車場の増設について横浜市に提案することが望まれます。</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)> ヒアリング及び鍵庫・金庫など現場確認による</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>鍵の管理方法は重要性に応じて管理方法を定め、関係者に徹底されています。鍵だけでなく重要な書類等も複数の保護のもと、徹底した管理を行っています。</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>職員が午前、午後、夜間 各3回ずつ館内外を巡視し、備品等の破損、不審者や不審物、電灯の消し忘れなど、異常発見に努めています。最近では、特定の利用者がロビーに座りこみ、他の利用者に悪声を浴びせたりすることがあり、職員が対応方法を確認して注意しています。</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	
<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>チェックリストによる必要項目を確認し、不安全の設備があれば、業務日誌や引継ぎ書に記録してスタッフが捺印のうえ、次のシフト時のスタッフに引継ぐように徹底しています。</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 type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input checked="" 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>事故防止の検討会(館長、副館長)</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>館長・副館長レベルでは日常、事故防止策を話し合っていますが、非常勤のスタッフを含めた全職員ではグループ別でも、なかなか集まれず、実施できていません。</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 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)>	
災害発生時の対応マニュアルが作成されており、連絡体制のほか、火災の状況確認、ケガ人の確認、エレベーターに関してはその損傷確認などが明記されています。	

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)>	
毎年1～2回消防署の指導を受けながら、避難訓練を行っています。避難通路に障害物が置かれていないか、2階から高齢者などを、安全に避難誘導する方法等も含めて訓練しています。	

(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)>
災害時の自衛消防(災害)隊の組織図が作成されており、各班毎に活動内容と役割が、個人名入りで明記されています。内容の認識を徹底するためにも、日常のミーティング等で各自の役割分担を話し合ってみることも大切と思われます。

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)>	
館長が綱島公園こどもログハウス館長を兼務して、一体管理することが仕様書及び指定管理者・指定申請書に記されており、少人数でも効率よく管理・運営しています。	

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)>	
職員は開館15分ぐらい前までには入館して準備にあたり、閉館後は10～15分かけて火気・施錠を確認して退館しています。	

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 type="checkbox"/> 公表している <input checked="" type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表している <input checked="" 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)>	
<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)>	
横浜市には年度末、法人本部が公表のため文書提出・報告をしています。館では利用者から一度も要望がなかったため、必要ないものと思い、館内に事業計画書や報告書の閲覧希望案内や写本を掲示しての、案内や公示をしていません。	
<評価で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 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 checked="" type="checkbox"/> 作成していない	<input 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 checked="" 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)> 常勤者には研修計画を作成していますが、非常勤職員には人事体系上(最大3年の雇用、業務の態様)からして、その必要性に疑問があった為、研修計画を作成していません。 <評価で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 type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input checked="" type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input checked="" 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)> 新任職員研修(新人対象)、人権・接遇対応研修(新人対象)、人権研修(館長・副館長対象)、OJT人権研修(副館長・スタッフ対象) 防災訓練(全員)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)> 新人や中途採用者・副館長以外の職員向けには殆んど研修が行われていません。スタッフ職員は人事体系上、雇用期間が最大3年等の理由により研修実施の徹底が行われていません。 <評価で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)>	
接遇研修時に、マニュアルが各職員に配付され、一人ひとりがマニュアルを活用しています。	

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)>
全職員が揃うことが可能な施設休館日に全員参加の職場研修を兼ねたミーティングを年間数回ではあるが実施している。ミーティングにおいては利用者からの要望への対応策の検討、他施設を参考として利用方法の改善検討など、館長による館長会の情報を交え多数意見交換を行っている。	ヒアリングによる <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)>
	勤務体系の異なる職員やスタッフが一堂に会せるのは休館日しかありませんが、この日を有効に活用しています。また、館長は館長会での有益な情報を全職員に伝えて、職員の資質向上へとつなげています。

(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)>	

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 type="checkbox"/> 明確化している <input checked="" 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 type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input checked="" type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input checked="" 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)>	
新人や中途採用者、一部の副館長以外の職員スタッフには個人情報取り扱い研修を実施していません。理由はスタッフの人事体系(雇用の最大3年制限など)から、実施が徹底できていません。	
<評価で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 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> <p>個人情報は、収集する範囲を必要最低限とし、利用目的を明確にしています。例えば団体使用申込書の代表者欄では氏名・電話番号のみで、住所までは記入していません。個人情報は施錠できる戸棚に入れて保管・管理しています。</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>	

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)> 現場確認及びヒアリングによる。	
<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)>	
書類廃棄の際は、シュレッダーで裁断し廃棄しています。パソコンはパスワードを設定して個人情報のファイルを保護しています。	

(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)>	

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)> ヒアリング及び資料(支払伝票、収入伝票など)による <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)> 館長は毎月末、指定管理者法人の経理責任者に出納報告をするルールがあり、役割分担が来ています。	

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)> 決算書類資料およびヒアリングによる <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)> 現場確認および ヒアリングによる</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>通帳は経理担当副館長が責任者として適切に管理し、印鑑はすべて館長が適切に管理して別々のところに保管しています。</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)> ヒアリング及び 資料(ニーズ対応費用途一覧,収支決算書など)による</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、卓球台、バスケット得点板、大型扇風機、プレイルームに遊具とおもちゃ、図書コーナーに紙芝居、ロビーにスポットライト増設とLED電球への交換、園庭・みかん山の剪定と施肥など、利用者の要望を実現し、利用者へ還元するための目的に沿った適正な用途となっています。</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光熱水費の節約(特に電気代) ・冷暖房空調機設定温度の適正化、稼働時間の短縮化を実施 ・照明器具の省エネ化(一部をLED電球、蛍光灯へ交換)、体育室水銀灯の省エネランプ化の検討 ・開館前・閉館後の照明時間の短縮化 ②消耗品の節約 ・内部文書のコピー用紙に使用済みの裏紙使用の励行 ・なるべく地元商店を利用、価格に著しく差異を生ずるものは業務用商品や大量発注によるコストダウンを心がけている。 ③備品・修繕 ・メンテナンス等を考慮し、地元業者を使うか否かを検討し、地元業者以外は複数業者から見積もりを取り、必要に応じ値引き交渉も行っている。</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>ヒアリングと資料による。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>館長以下全職員が経費節減に取り組んでいます。特に①第三者評価機関の選定を除き、必ず数社の見積もり合わせをしてから発注する②こどもログハウスと併せて大量発注によるスケールメリットを図るの2点により大きな節減効果を出しています。又、節電や文房具のリユースでの節減効果もあげています。</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><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>市・区が行う事業(選挙、地元説明会、講演会など)に対しては積極的に施設を開放しており、今後も要請があれば従前と同様に施設を開放し、市・区の事業に協力していきたい。</p> <p>今年度は、当センターの3年目の自主事業である「ベートーベン交響曲第9番・合唱」が区の補助事業に認められ、かつ港北区の芸術祭の一翼を担うこととなり、12月9日に港北公会堂で演奏会を行うこととなった。来年度以降も、新たな事業で市・区に協力できるものがあれば積極的にチャレンジしていきたい。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングによる。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>国や神奈川県・横浜市(港北区)など公共団体が行う選挙事務、健康診断、法務局による公図説明会など公的事業に関しては、利用者に使用制限や不便を十分説明した上で、施設の一部を開放し、協力しています。</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><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><評価で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)></p>

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック		評価機関 チェック		
I 地域及び地域住民との連携	(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？	レ 開催している	レ 開催している	レ 開催している		
			開催していない	開催していない	開催していない		
		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？	レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している		
			課題を抽出していない	課題を抽出していない	課題を抽出していない		
			特に課題がない	特に課題がない	特に課題がない		
		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？	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している		
			一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない		
			対応策を実施していない	対応策を実施していない	対応策を実施していない		
		不備の数			0	0	0
	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？	レ 開催している	レ 開催している	レ 開催している	
				開催していない	開催していない	開催していない	
			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？	レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している	
課題を抽出していない				課題を抽出していない	課題を抽出していない		
特に課題がない				特に課題がない	特に課題がない		
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？			レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している		
			一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない		
			対応策を実施していない	対応策を実施していない	対応策を実施していない		
(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？	レ 年1回以上実施している	レ 年1回以上実施している	レ 年1回以上実施している	レ アンケート
		実施していない		実施していない	実施していない	レ その他	
		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？	レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している		
			課題を抽出していない	課題を抽出していない	課題を抽出していない		
			特に課題がない	特に課題がない	特に課題がない		
		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？	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している		
			一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない		
			対応策を実施していない	対応策を実施していない	対応策を実施していない		
		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？	レ 公表している	レ 公表している	レ 公表している		
公表していない			公表していない	公表していない			
(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？	レ 情報提供している	レ 情報提供している	レ 情報提供している		
			情報提供しているが、一部不備がある	情報提供しているが、一部不備がある	情報提供しているが、一部不備がある		
			情報提供していない	情報提供していない	情報提供していない		
		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？	レ 設置している	レ 設置している	レ 設置している		
			設置していない	設置していない	設置していない		
		③苦情解決の仕組みがあるか？	レ 仕組みがある	レ 仕組みがある	レ 仕組みがある		
			仕組みがない	仕組みがない	仕組みがない		
		④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？	レ 周知している	レ 周知している	レ 周知している		
			周知していない	周知していない	周知していない		
	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？	レ 記録している	レ 記録している	レ 記録している			
		記録していない	記録していない	記録していない			
		苦情等が寄せられていない	苦情等が寄せられていない	苦情等が寄せられていない			
	⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している			
		一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない			
		対応策を実施していない	対応策を実施していない	対応策を実施していない			
⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？	レ 公表している	レ 公表している	レ 公表している				
	公表していない	公表していない	公表していない				
	苦情等が寄せられていない	苦情等が寄せられていない	苦情等が寄せられていない				

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック		評価機関 チェック	
Ⅱ 利用者サービスの向上	(4) 公正かつ公平な施設利用	②窓口に「利用案内」等を備えているか？	レ 備えている	レ 備えている	レ 備えている	レ 備えている
			レ 備えていない		レ 備えていない	レ 備えていない
		③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？	レ 閲覧できる	レ 閲覧できる	レ 閲覧できる	レ 閲覧できる
			レ 閲覧できない	レ 閲覧できない	レ 閲覧できない	レ 閲覧できない
		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？	レ 行っている	レ 行っている	レ 行っている	レ 行っている
			レ 行っていない	レ 行っていない	レ 行っていない	レ 行っていない
		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)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない
			レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない
	(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？	レ 年齢や性別が網羅できている	レ 年齢や性別が網羅できている	レ 年齢や性別が網羅できている	レ 年齢や性別が網羅できている
			レ 年齢や性別が網羅できていない	レ 年齢や性別が網羅できていない	レ 年齢や性別が網羅できていない	レ 年齢や性別が網羅できていない
		②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？	レ 実施している	レ 実施している	レ 実施している	レ 実施している
		レ 実施していない	レ 実施していない	レ 実施していない	レ 実施していない	
(6) 図書管理	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？	レ 利用者から希望をとっている	レ 利用者から希望をとっている	レ 利用者から希望をとっている	レ 利用者から希望をとっている	
		レ 利用者から希望をとっていない	レ 利用者から希望をとっていない	レ 利用者から希望をとっていない	レ 利用者から希望をとっていない	
		レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	
不備の数			1	1	1	
Ⅲ 施設・設備の維持管理	(1) 協定の書等に基づく業務遂行に基	①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？	レ 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	レ 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	レ 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	レ 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
			レ 協定書等のとおり管理していない	レ 協定書等のとおり管理していない	レ 協定書等のとおり管理していない	レ 協定書等のとおり管理していない
		②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？	レ 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	レ 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	レ 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	レ 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
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない
	(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？	レ ある	レ ある	レ ある	レ ある
			レ ない	レ ない	レ ない	レ ない
		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？	レ 揃っている	レ 揃っている	レ 揃っている	レ 揃っている
			レ 揃っていない	レ 揃っていない	レ 揃っていない	レ 揃っていない
		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？	レ 安全性に関わる損傷等がない	レ 安全性に関わる損傷等がない	レ 安全性に関わる損傷等がない	レ 安全性に関わる損傷等がない
			レ 安全性に関わる損傷等がある	レ 安全性に関わる損傷等がある	レ 安全性に関わる損傷等がある	レ 安全性に関わる損傷等がある
	(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？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している
			レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない
	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？	レ 適切に分別している	レ 適切に分別している	レ 適切に分別している	レ 適切に分別している	
		レ 適切に分別していない	レ 適切に分別していない	レ 適切に分別していない	レ 適切に分別していない	
不備の数			0	0	0	
Ⅳ 緊急時対応	(1) 緊急時対応の整備	①緊急時マニュアルを作成しているか？	レ 作成している	レ 作成している	レ 作成している	レ 作成している
			レ 作成していない	レ 作成していない	レ 作成していない	レ 作成していない
	(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？	レ 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	レ 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	レ 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	レ 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
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない
			レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設
		②鍵を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している
			レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない
		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？	レ 定期的に行っている	レ 定期的に行っている	レ 定期的に行っている	レ 定期的に行っている
			レ 定期的に行っていない	レ 定期的に行っていない	レ 定期的に行っていない	レ 定期的に行っていない
	(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チェックしているか？	レ チェックしている	レ チェックしている	レ チェックしている	レ チェックしている
			レ 一部チェックに不備がある	レ 一部チェックに不備がある	レ 一部チェックに不備がある	レ 一部チェックに不備がある
			レ チェックしていない	レ チェックしていない	レ チェックしていない	レ チェックしていない
	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)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	
		レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない	
		レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない	

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック	
IV 緊急時対応	(4) 業務 事故対応	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)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない	
		レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない		
		レ 体制を確保している	レ 体制を確保している		
	(5) 防災業務	②事故発生時の連絡体制を確保しているか？	レ 体制を確保していない	レ 体制を確保していない	
			レ 作成している	レ 作成している	
		①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？	レ 作成していない	レ 作成していない	
			レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設	
		②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？	レ 実施している	レ 実施している	
			レ 実施していない	レ 実施していない	
不備の数			0	1	
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？	レ 協定書等の職員体制をとっている	レ 協定書等の職員体制をとっている	
			レ 協定書等の職員体制をとっていない	レ 協定書等の職員体制をとっていない	
		②協定書等のとおりに開館しているか？	レ 協定書等のとおり開館している	レ 協定書等のとおり開館している	
			レ 協定書等のとおり開館していない	レ 協定書等のとおり開館していない	
		③事業計画書・事業報告書を公表しているか？	レ 公表している	レ 公表している	
			レ 公表していない	レ 公表していない	
	(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)	レ 作成しており不備がない	レ 作成しており不備がない	
			レ 作成しているが不備がある	レ 作成しているが不備がある	
		②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)	レ 作成していない	レ 作成していない	
			レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	
		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？	レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない	
			レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない	
		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？	レ 情報共有している	レ 情報共有している	
			レ 情報共有していない	レ 情報共有していない	
		(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？	レ 作成し、活用している	レ 作成し、活用している
				レ 整備している	レ 整備している
	②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？		レ 整備していない	レ 整備していない	
			レ 明確化している	レ 明確化している	
	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)		レ 明確化していない	レ 明確化していない	
			レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	
	④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)		レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない	
			レ 全ての職員から取っている	レ 全ての職員から取っている	
	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？		レ 一部の職員から取っていない	レ 一部の職員から取っていない	
			レ 適切に収集している	レ 適切に収集している	
	⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？		レ 適切に収集していない	レ 適切に収集していない	
			レ 適切に使用している	レ 適切に使用している	
	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？		レ 適切に使用していない	レ 適切に使用していない	
			レ 適切な措置を講じている	レ 適切な措置を講じている	
	(4) 経理業務	①適切な経理書類を作成しているか？	レ 適切な措置を講じていない	レ 適切な措置を講じていない	
			レ 適切に作成している	レ 適切に作成している	
		②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	レ 一部適切ではない書類がある	レ 一部適切ではない書類がある	
			レ 役割分担を明確にしている	レ 役割分担を明確にしている	
		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？	レ 適切に作成していない	レ 適切に作成していない	
			レ その他けん制機能を設けている	レ その他けん制機能を設けている	
		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？	レ 仕組みを設けていない	レ 仕組みを設けていない	
			レ 存在する	レ 存在する	
		⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？	レ 存在しない	レ 存在しない	
			レ 適切に管理している	レ 適切に管理している	
		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？	レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない	
			レ 目的に沿って支出している	レ 目的に沿って支出している	
不備の数			5	4	
不備の合計			6	6	