

横浜市指定管理者第三者評価制度

日吉地区センター
評価シート

評価機関名：公益社団法人けいしん神奈川

平成26年2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>◎コンセプトは「継続と変化の調和」</p> <p>当センターは、地域の方々の自主的な活動と相互交流を進める拠点として、皆様から愛され気軽に利用できる場と機会を提供するために、職員一同が明るく迅速な対応を心がけて、地域の活性化と住民との連携強化を進めてきました。</p> <p>昭和53年の開館以来、継続して活動しているサークルもあり、新しいサークルとの交流や、文化教養、健康維持、町内会関係、ボランティア活動、住宅管理組合、また、文教地区という環境から、大学生の各種サークル活動の場所として、老若男女を問わずに幅広い年齢層の方々からご利用をいただいております。</p> <p>これらの地域特性を活かすとともに、敷地内の緑を大切に、利用者のみならず通勤通学や散歩される方に安らぎを与えられる環境づくりを目指し、地域の方々とのコミュニケーションを大切に、皆様から愛される施設となるように誠意を持って施設の運営と改善に努めています。</p>	<p>町内会掲示板、連合町内会会長会議、各種チラシ、利用者アンケート等を活用し、地域住民、町内会、関係機関との情報交換・連携を行い、センターの運営改善に繋がっている。</p> <p>また、地区センター委員会は、利用者代表、町会長、自治会長、小中学校長、青少年指導員、老人クラブ連合会代表等で構成され、意見や要望を幅広く汲み上げる仕組みになっている。</p> <p>更に、当該地域は閑静な住宅地とはいえ緑が比較的に少ない環境であるため、当センター敷地内の緑は利用者・歩行者を癒すものとなっていることから緑の保持に力を注いでいる。</p> <p>当センターは、幅広い年齢層が気軽に利用できる施設であり、読書、勉強、スポーツ、体操、レクリエーション、趣味等を通して仲間づくりや交流を深める場となっている。</p> <p>日吉地域は慶応大学をはじめとした文教地区という環境特性から、当センターは学生の利用も多く活気に満ちている。</p> <p>以上が当センターの特徴といえる。</p>
II 利用者サービスの向上	<p>毎月初めの利用者会議や各部屋使用時などに、利用者の生の声を聴き、「みなさまの声」記入用紙と回収箱を設置して、ご意見や要望等の把握を継続して行っています。</p> <p>利用者会議では公平性を周知するとともに、利用者とセンターのコミュニケーションの場になっており、「みなさまの声」では各サークルや個人利用者の個々の要望を把握する手段として、それぞれ重要な役割を果たしており「耳で聴き」「目で確認する」という二つの手段を用いて利用者ニーズの把握を行っています。</p> <p>また、ホームページ、地区センター便り、広報よこはま、楽・遊・学などの地域ミニコミ誌や、町内会回覧・掲示板を活用して、自主事業や文化際、子どもまつりなどのイベントを幅広く周知するとともに、OJTを活用した日々の実例研修、年2回の全体研修でのロールプレイングによる接客マナーの習得など、職員全体のレベルアップを図りながらサービスの向上を目指しています。</p>	<p>利用者からの意見を汲み上げる方法として、ご意見箱の設置やご意見ダイヤル、受付カウンター、電話、ホームページでの直接対応、利用者会議等がある。これらは利用者が意見や苦情を述べやすいように複数窓口を設け、幅広く意見を集約できる仕組みとなっているといえる。意見・苦情に対しては迅速な対応に努めている。</p> <p>また、サービスの向上、施設の運営改善に資することを目的として、対象者を限定せず幅広く利用者の声を聞くため、年に2回(10月、12月)センター独自のアンケートを実施している。</p> <p>更に、施設利用の予約については公平性を確保するため、抽選による方法を採用している。</p> <p>ご意見箱(回収ボックス)は「みなさまの声」「図書購入希望」用紙を投入する方法で、利用者の個々の要望を具体的に把握する有効な手段となっている。</p> <p>職員全体の資質向上と一層のサービスの向上を図るため、OJTや年2回の全体研修を実施している。</p>
III 施設・設備の維持管理	<p>当センターは本館が昭和53年8月されましたが、平成7年5月に管理人が不在(無人)となったため夜間は警備会社管理となり、その後、平成18年4月に指定管理者制度が導入され、平成19年9月に別館が新たに建設されましたが、平成7年以降は現在まで、昼間は有人、夜間はセキュリティシステムによる無人管理体制となっています。</p> <p>本館は建物の老朽化が進み、修繕等が必要な箇所が多くなっています。</p> <p>費用が膨大になることから、すべてに対応できるわけではありませんが、区・市役所と連絡を密にとりながらプライオリティをつけて、予算の範囲内で必要な改修工事等を行っています。</p> <p>当施設は樹木が多く、敷地内の通路は利用者だけではなく、通勤通学や散歩コースとしても利用されていますので、ほぼ毎日、美化スタッフに落ち葉や雑草の清掃を行い、春と秋の年2回、全スタッフによる敷地及び周辺と、建物屋上の落葉等の除去を行っています。</p>	<p>当センターの建物は老朽化が進んでいる。そのために修繕の必要な箇所が多い。中でも日常的にはトイレの臭いの問題が大きい。したがって6か所のトイレの清掃には特に留意し利用者サービスに努めている。</p> <p>もうひとつの当センターの特徴は敷地内に樹木が多く、雑草や落ち葉・枯葉の処理が大きな負荷になっている。除去や処理、清掃の問題もあるが、枯葉が窓センサーの誤作動の原因になるということにもつながり、注意深い清掃活動が必要であると同時に、敷地内が通勤通学の通路に、散歩のコースになっていたりしているために、他の施設の清掃活動以上の気配りと対応が求められており、地域住民の協力を得ながら、職務を全うしている。</p> <p>花壇はボランティアグループによって管理されており、地域住民との交流を深めながらうまく施設運営をしていることは評価できる。</p>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 緊急時対応	<p>当センターは横浜市防災計画に定められた活動を行うほか、災害時の帰宅困難者施設指定されており、平成25年3月に横浜市(港北区長)と「災害時における施設利用の協定」を締結しています。</p> <p>位置的には住宅地の中に在ることから、一般利用者のほとんどは周辺に住まいのある方ですが、高齢の方も多くなっています。</p> <p>これらの状況を踏まえて、横浜市のマニュアルとは別にセンター独自の「危機管理マニュアル」作成して全スタッフへの周知を行い、緊急時の連絡先や電話の掛け方などを事務室内の見やすい場所に掲示しています。</p> <p>また、自衛消防隊を組織して、年2回(春と秋)の職員研修時には必ず防災訓練を行い緊急時の対応に備えています。</p> <p>館内には2か所のモニターカメラ(録画機能は無し)を設置してありますが、台風や降雪などで自然災害が発生する恐れのあるときは、随時館内外の巡回行い事故や怪我が起きないように注意しています。</p>	<p>当センターは周辺住民との関わりが古くからあり、その意味では緊急時対応において地域住民との連携は不可欠である。そのため平成25年3月に横浜市(港北区長)と「災害時における施設利用の協定」を締結しているなど、緊急時対応の地域拠点のひとつとしての備えに努めている。</p> <p>当センターにおいても最近高齢の利用が多くなってきている。そのため体調不良などのアクシデントも多く、救急車での搬送も今年度に入って数回あるとのことである。日頃の訓練とマニュアル、そして経験により、ある意味でそうした場合の対応に習熟しており、万全を期していることが伺えた。</p>
V 組織運営及び体制	<p>開館時間は、午前9時から午後9時(日曜・祝日は午後5時)で、常勤職として館長と副館長が2名、1週間交替の3時間勤務で館内外の清掃等を行う美化スタッフ2名、同じく4時間勤務の午前・午後・夜間スタッフが各4名、合計17名の体制でセンターの運営を行っています。</p> <p>経常業務については、ほぼ安定した管理ができていますが、年2回の全体研修以外には全スタッフの顔合わせが出来ない事から、業務日誌、引継簿、各時間帯スタッフ間交替時の口頭引き継ぎなどを活用して、出来る限り情報の共有化を図るとともに、毎月初めの利用者会議や、文化祭、子どもまつりなどのイベント時には各時間帯を超えた相互応援体制をとり職員間コミュニケーションが円滑に行えるように努めています。</p> <p>また、利用者の意見要望を取り入れ易くするために、地元町内会の役員や小中学校の校長、利用者代表などで構成する「日吉地区センター委員会」を組織運営しています。</p>	<p>業務繁忙期には地域の諸団体や利用者団体が企画運営を担当し、強力に支援する等密接な連携体制が構築されている。</p> <p>職員研修はしっかり体系化され、参加率の向上、内容の共有化、更には恒常業務における継続的指導等、成果の定着を図っている。また、業務多忙時期には応急的に担当区分を越えて全職員一体体制をとり業務能力向上、融和団結を図っている。</p> <p>「個人情報に関する方針」を策定し、使用目的、範囲、期間、表示等について厳正に規定・処理している。</p> <p>経理等事務処理についても厳正な規定が定められている。</p> <p>外部団体間の交流、特に多世代交流等を推進し更なる連携が期待されます。</p>
VI その他	<p>利用者の安全と利便性を考慮した運営を心がけていますが、前記Ⅲにも記載しましたように、開館後35年以上を経過しているため、館内外各所に修繕や手入れが必要な箇所があります。</p> <p>特に本館は雨漏が発生しており、最近は少量の雨でも事務室内に水滴が落ちてくる状態になってしまい、漏電の恐れがあるために、区役所において緊急の点検をもらう事になっており、今年度は冷温水発生機器のオーバーホール工事を行っています。</p> <p>また、敷地内には多くの草花や樹木がありますが、ケヤキと松の大きな枝が折れてしまい、危うく大きな事故になるところでしたので、区役所と協議をして特に大きな3本(けやき・松・クヌギ)については枝の剪定を行いました。</p> <p>なお、利便性の向上とバリアフリー対応として昨年度と今年度にかけて、トイレ改修(手すりの設置・便座改良)、プレイルームの床の張り替え、飲料用冷水器の交換工事などを実施しています。</p>	<p>イベントや行事の会場提供等、区の施策の具現化に協力し、また、住民の意見、要望を区に伝える等、行政と地域住民の掛け橋的存在となり、密接な連携体制を構築している。</p> <p>一貫して地域住民の視線でセンターの業務を運営し、愛着を持って利用されている。</p> <p>なお慶応大学とは今後更に、事業の企画、運営などで密接な連携構築の進展が望まれます。地域の活性化や、センターの活動に新風を吹き込むことが期待されます。</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>地元日吉地区連合町内会(12団体)とは地域の行事、施設利用、センターの事業等を通して良好な関係を築いてきました。</p> <p>毎月行われている連合町内会会長会議は年間を通じて当センターで開催され、必要に応じて館長が出席するなどして相互の情報交換に努めており、センターの各施設を区役所が推進している福祉保健、子育て及び児童・青少年育成、民生委員、家庭防災などの活動の場として、優先的に提供しています。</p> <p>文化祭や子どもまつり、スタッフの募集は町内掲示板へ貼付を依頼し、センターへの要望等の把握をするために、10月の文化祭では、参加サークルと見学に来る一般来場者(各200部)と、12月には主に図書コーナーやロビーを使用される個人利用者(250人)に対してアンケート調査を毎年行っています。</p> <p>また、区民活動支援センターや国際交流ラウンジとの連絡を密に取り、両団体の情報誌や各種イベントのチラシを配架しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>日吉地区センターだより、各種センターイベントチラシ、連合町内会会長会議、町内会掲示板、ヒアリング。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「日吉地区センターだより(奇数月)」や「文化祭(10月)」、「こどもまつり(12月)」などの各種チラシによる当センターの情報発信、連合町内会会長会議(毎月)への出席(施設協会副理事長が出席)、町内会掲示板の活用によるセンターの情報提供および利用者アンケートによるセンターへの要望の把握(12月)等の場を通して地域住民、町内会、関係機関との情報交換・連携を行い、センターの運営改善に繋がっている。</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>日吉地区センター委員会は総会(5月 常任委員9名、委員8名で構成)、小委員会(4月、7月、12月、1月)合わせて年5回開催されている。利用者代表、町会長、自治会長、小中学校長、青少年指導員、民生委員、スポーツ促進委員、老人クラブ連合会代表等で構成され、回数的にも構成員的にも幅広く意見や要望を汲みあげる仕組みができてきていることは評価できる。</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	
<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)> 受付カウンターに設置された回収ボックスに利用者が意見・要望を記入した用紙を投入する方式により集約。 <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>回収ボックスにて回収された「みなさまの声」「図書購入希望用紙」「日吉地区センター利用に関するアンケート」および利用者会議等を通じて集約された意見・要望から課題を抽出している。トイレの改修工事の必要性が課題として抽出されたのもその1例である。</p>	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 「ご意見等対応フロー(フロー図)」「日吉地区センターだより」「みなさまの声」等により確認。 <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>地区センター委員会、利用者会議、みなさまの声等から抽出された課題について、①全員参加のセンター職員研修(年2回)等のミーティングで対応策を検討 ②スタッフ業務研修(5月)におけるロールプレイングによりスタッフの意見を集約 ③その他スタッフへの回覧によっても意見を集約できる仕組みとなっている。施設のみで解決できない課題はこまめに区民施設協会及び市・区等関係機関に適切に繋いでいる。</p>	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>当地区センターは、幼児、小学生から高齢者に至るまで幅広い年齢層が気軽に利用できる施設であり、読書、勉強、スポーツ、体操、レクリエーションを通じて仲間づくりや交流を深める場ともなっている。特に慶應大学をはじめとして文教地区という環境特性から大学生の利用も多く活気に満ちている点は当地区センターの特徴といえる。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議

①利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者に理解してもらうため、利用者会議を開催しているか？

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している
<input type="checkbox"/> 開催していない	<input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p><開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者会議は毎月の1日に開催しており、参加者は主に団体である。登録団体(学生、町内会、マンション管理組合は除く)は1年更新(毎年3月)となっている。利用者会議は、主に各部屋利用の抽選の場として活用されるが、利用者の意見・要望・苦情等を汲み上げる場ともなっている。意見等に対しては迅速な対応を心がけている。</p>	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>「利用者会議議事録」「ご意見等対応フロー(フロー図)」により確認している。</p> <p><課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者から意見を汲み上げる方法としては、ご意見ダイヤル、ご意見箱、受付カウンター、電話等があるが、利用者会議そのものも利用者の意見・要望・苦情を汲み上げる場となっており幅広く意見を集約できる仕組みができています。苦情解決の責任者は館長であり、意見等の内容確認と原因追究を行い、対応策・是正内容の検討をし、利用者への回答、関係機関への報告、職員・スタッフへの周知徹底等迅速な対応に努めている。</p>	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 「業務日誌」「スタッフへの連絡事項」「地区センターだより」「掲示」「利用者会議議事録」等。 <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)> 対応策の検討は、職員・スタッフ間では午前・午後の引き継ぎの10分間を使ってミーティングを行っている。また、課題についてスタッフどうしの引き継ぎは「業務日誌」ノート、「スタッフへの連絡事項」(回覧)によって行っている。施設のみでは解決できない課題については区地域振興課、区民施設協会に同時に連絡している。検討結果は、「地区センターだより」「利用者会議」「掲示」により公表している。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

※アンケートは、市のアンケート様式を使って行うアンケート、または独自作成のアンケートなど。

アンケートでなくても、利用者の声を幅広く聞くことがあれば、実施していると判断する。なお、自主事業に対するアンケートとは異なる。ただし、自主事業に対するアンケートの一部で施設全体のサービスについても質問している場合は、実施していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input 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)> 毎年10月、12月の2回、当センターの独自様式「日吉地区センター利用に関するアンケート」を使ってアンケートを実施している。受付カウンターの回収ボックスに投入する方法をとっている。 <実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> サービスの向上、施設の運営改善に資するため、対象者を限定せず、ランダムに幅広く利用者の声を聞くように努めている点は評価できる。①利用者の属性②センター文化祭③掲示物④図書室⑤センターのホームページ⑥活動ジャンル、利用時間帯、利用する部屋、利用者会議への出席⑦利用した感想⑧自由意見等についてアンケートを求めている。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

※利用者アンケート等で挙げられた意見や調査結果の分析から、課題を抽出しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<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、「アンケート集計結果」およびヒアリングにより確認している。 <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></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)> アンケート集計結果を分析し課題を抽出している。抽出した課題の例をあげれば、「トイレの臭いが気になる」「子育て相談のとき、赤ちゃんが床につまづく(床の材質)」「プレイルームの張り出しテーブルの角で怪我をしやすい」「本館の冷暖房が利きにくい」等である。</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)> 現場確認およびヒアリングにより確認している。 <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></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)> 職員・スタッフ間で午前・午後の引き継ぎの10分間のミーティングで対応策を検討している。例をあげれば、①トイレの改修、②プレイルームの床貼り換え、③プレイルームの張り出しテーブルの角を削り丸みをもたせた④本館の冷暖房発生機械類(機械3台、レイクホール屋上の冷却塔など)の本格修繕等がある。施設のみでは解決できない課題については区地域振興課、区民施設協会に適切に繋いでいる。</p>	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリングで確認するとともに、館内掲示・広報紙・ホームページを確認した。 <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)> 利用者アンケート等の結果および検討した対応策を、センター入口・2階・別館の掲示板に掲示するとともに、「センターだより(2か月に一回発行)」・ホームページにより公表している。	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ポスター掲示「ご意見等対応フロー」で意見・要望・苦情の申し出方法を案内するとともに、ホームページ、「センターだより」を目視確認している。「日吉地区センターだより」では、指定管理者名(一般財団法人こうほく区民施設協会)および指定管理機関(平成23年4月1日～28年3月31日)およびホームページのURLが情報提供されている。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>利用者からの苦情や意見の受付窓口は整備されていることを目視確認している。</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>センター入口のカウンターに「みなさまの声記入用紙」「図書購入希望用紙」とご意見箱(回収ボックス)を設置するとともに、受付カウンター、電話、ホームページでの直接対応など利用者が苦情や意見を述べやすいように複数窓口を設けている。</p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

※利用者の苦情等に対する受付方法、対応手順、責任者や担当者等が決まっているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>「ご意見等対応フロー」の掲示、「みなさまの声記入用紙」「図書購入希望用紙」、ご意見箱の設置。</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>「ご意見等対応フロー」の掲示により苦情等に対する受付方法、対応手順、責任者や担当者を利用者に知らせている。利用者の苦情等に対する受け付け方法は、受付カウンター、電話、ホームページでの直接対応、ご意見箱への投入等がある。意見等の受付は、館長、副館長、スタッフであること、苦情解決責任者は館長であること、更に、公表の場は「地区センターだより」「利用者会議」「掲示」であることを明示している。</p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>「ご意見等対応フロー」の掲示、ホームページでの発信等により周知している。</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「ご意見等対応フロー」の掲示により苦情等に対する受付方法、対応手順、責任者や担当者を利用者に明示し、苦情解決の仕組みを利用者に周知している。</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者から寄せられた苦情等については、「ご意見・要望・みなさまの声」という表題のファイルにその内容を記録している。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>「業務日誌」「スタッフへの連絡事項」「地区センターだより」「掲示」「利用者会議議事録」等。</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>職員・スタッフ間で午前・午後の引き継ぎの10分間のミーティングで対応策を検討している。スタッフどうしの引き継ぎは「業務日誌」ノート、「スタッフへの連絡事項」(回覧)を使って行っている。施設のみでは解決できない課題については区地域振興課、区民施設協会に適切に繋いでいる。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>「センターだより」・掲示・利用者会議議事録・ホームページ・ヒアリングにより確認。</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>検討した対応策を、センター入口・2階・別館の掲示板に掲示するとともに、「センターだより(2か月に一回発行)」・利用者会議での連絡事項・ホームページにより公表している。公表にあたっては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。また、当該利用者本人に直接その対応策を伝えている。</p>	

(4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>ホームページで施設概要や、利用・自主事業・各種イベント・図書の案内、サークル紹介と各部屋の空き情報などを提供し、紙ベースの利用案内を受付カウンターで配布し、小学生用の案内書も作成してあります。</p> <p>地域住民が主体のサークルについては団体登録をしてもらい、予約希望日が属する月の1ヵ月前の一日(日曜日や祭日の場合は翌日)に開催する利用者会議で利用予約を決めることになっています。(希望日が重複した場合は、話し合いかジャンケン)</p> <p>なお、地区センターは公的施設であることから、区役所が関係している事業や町内会等の行事については、優先予約ができる旨を定めています。</p> <p>また、民間マンションの管理組合の会議室としての利用や、大学の各種サークル活動の場としての利用希望も多い事などから、各団体(サークル)ごとに利用申し込みに関しての優先順位を定め、それぞれの団体に説明するための資料を独自に作成しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>「センター利用案内」「日吉地区センターのあらまし」のチラシ、ホームページの施設案内・利用案内</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>受付カウンターに「日吉地区センター利用案内」、「日吉地区センターのあらまし」(小学生用)を置き配布している。また、ホームページで施設案内、利用案内のほか自主事業、イベント案内、サークル紹介、図書案内や各部屋空き情報などの情報提供を行っている。利用者の利便性のため幅広くきめ細かい情報提供に努めていることは評価できる。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p><備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「横浜市日吉地区センター利用案内」では、開館時間、図書受付時間、休館日、利用手続き、使用上の注意、団体として使用する場合、部屋予約の流れ、利用申し込みの受付、利用制限、本館・別館の案内を紹介している。また、「横浜市日吉地区センターのあらまし」では、①地区センターはどんなところか②センターの建物③センターの職員と仕事④地区センター利用のルール⑤センターの利用者数⑥図書室について紹介している。</p>	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる	<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる
<input type="checkbox"/> 閲覧できない	<input type="checkbox"/> 閲覧できない
評価機関 記述	
<p><閲覧できない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>要望があれば利用要綱「利用促進マニュアル・ガイドライン・例規」をすぐに閲覧できるようになっている。</p>	

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 利用者会議議事録およびヒアリングにより確認。</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)> 予約希望日が属する月の1か月前の1日(日曜・祭日の場合は翌日)に開催する利用者会議で利用日を決めることになっている。公平を期すため抽選による方法をとっている。ただし、地区センターは公的施設であることから、行政が関係する事業、町内会の行事は優先予約できる。優先順位は①行政・町内会②団体(マンション管理組合を含む)③学生④個人としている。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 会議・研修等日程表により職員研修・館長会・副館長会の実施日を確認。</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)> 人権擁護に関する研修は、年2回(5月・11月の休館日に開催)のセンター職員研修のうちどちらかで実施することとしている。当研修は全員参加となっている。また、「こうほく区民施設協会」が実施する館長会(奇数月の第2水曜日)および副館長会(6・8・12・2月の第2水曜日)においても実施される。</p>	

(5) 自主事業

①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている
<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 「地区センターだより」およびヒアリングにより確認。</p> <p><年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 自主事業は、年齢、性別に偏らず幅広い事業内容が提供されている。内容の一端をあげれば、日吉おはなし会、親子のびのび体操、おもちゃの病院、やさしい自力整体、初級入門英会話教室、韓国語入門、裏千家茶道教室入門、和菓子作りを楽しむ・秋、年末年始のフラワーアレンジ、クリスマスに作るフルーツタルト、恵方巻きにチャレンジ、バレンタインのお菓子作り、そのほかがある。</p>	

②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 自主事業について、事業計画書および事業報告書によりその実施を確認した。自主事業は地区センターが自主的に企画する事業ではあるが、講師謝金等について区の予算措置がある。即ち、自主事業は利用者がサークルを立ち上げ活動するものであるが、センターはそれを支援する立場である。なお、計画に変更があった場合は事業報告書に変更内容と変更の理由を記載することになる。</p>	

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている <input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている <input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 「図書購入希望用紙」およびヒアリングにより確認。</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>回収ボックスに投入された「図書購入希望用紙」によりリクエスト図書を整理したうえで、司書と相談しながら図書担当者(副館長)の判断で購入することになっている。市立図書館の推奨図書、課題図書も参考に。予算的には、利用料金の30%を占めるニーズ対応費を充当することになっている。</p>	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>情報の発信手段として、広報誌「日吉地区センターだより」を隔月(奇数月)発行し、ホームページでは随時、地区センターからのお知らせとして、上記センターだよりや、自主事業や新着図書の案内、会員を募集しているサークルの情報などを提供しています。</p> <p>館内の掲示板に自主事業や会員募集中のサークルのチラシなど掲示し、センター敷地内のフェンスにも同様の掲示をしています。</p> <p>自主事業などは、市の広報誌(広報よこはま、楽・遊・学)に掲載してもらい、館内の受付カウンターや区内の各公共施設や駅等に配架されています。</p> <p>特にセンターの大きなイベントである「文化祭」や「子どもまつり」については、連合町内会を通じて各家庭への回覧と町内会掲示版でのPRをお願いしています。</p> <p>なお、ホームページで各部屋の空き状況が閲覧いただけますが、利用者会議当日の午後には翌月の予約状況を一覧表にして受付カウンター脇に掲示しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>日吉地区センターだより、ホームページ、チラシ(文化祭、子どもまつり、自主事業)、広報よこはま、ほか</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>センター広報紙誌、市広報紙、ホームページ、町内会掲示板、館内の掲示・チラシ設置など各種媒体を通して広報・PRに努めている。特に、ホームページでは施設案内、利用案内、イベント案内、サークル紹介、図書案内などの情報提供をしている。なかでもイベントについては約130のサークルを紹介、また、新着図書は一般図書・課題図書(小・中・高向き)に分けて簡単な内容紹介もしていることは評価できる。</p>

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>各職員・スタッフは夏場の暑い時期を除き、名札とユニホーム(ベスト)を着用し、女性職員も全員スラックスを着用しています。</p> <p>電話は速やかに応答してメモをとる事を徹底し、窓口では利用される来館者とは常に笑顔で接することや挨拶は当然ですが、入替時間帯等の混雑時には(副)館長が率先して窓口や電話受付を行い、利用後の各部屋の点検や事前準備等がスムーズに行えるように全員が連携して業務を行っています。</p> <p>当センターは原則土足禁止であることなどから、特に初めて利用されるサークルや個人利用者の方には、使用する際のルールについて、親切丁寧なご案内や説明をする事を心がけています。</p> <p>また、ご利用のお客様とのさりげないやり取りの中から、必要なことを抽出して説明に役立てるようにしており、スタッフが判断に迷ったケースは館長か副館長が速やかに引継ぐとともに、OJTを活用して全員が共通の認識を持つように努めています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>全体研修記録により確認しているが、5月・11月の年2回のセンター職員研修は全員参加としており、防災訓練および実務研修などを行っている。そのなかで、ロールプレイングによる接遇マナーの習得訓練を実施している。来館者に笑顔で接すること、速やかな電話応答、利用者に対する親切な説明や案内等、接遇研修の成果が十分に生かされていると感じられた。</p>

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>協会へ毎月又は定期的に報告しており、この他に区役所へは春と秋の2回(上半期分と年間)ヒアリングと形式で担当者に直接報告をしていますが、緊急な案件はその都度、電話により区役所等への連絡を行っています。</p> <p>意見・苦情(要望)等については、「みなさまの声記入用紙」と、利用者から直接お聞きした内容は「ご意見・苦情等対応処理表」に記録し、対応が可能な案件については迅速に処理しています。</p> <p>昨年度からの実績としては、男女トイレの改良、プレイルーム床の張り替え、和室の畳交換、利用団体使用用具の保管庫設置、敷地内の大きな樹木の剪定(3本)などを行っています。</p> <p>実際の対応策やその時期、結果などについては町内会・小中学校・利用者代表で組織されるセンター運営委員会(年5回開催)で報告するとともに、可能な限り毎月の利用者会議でお知らせしています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>区と施設協会への毎月の業務報告によれば、本年度(25年4月～11月時点まで)のセンター利用実績は、利用者数63,000名、利用料金2,000千円(年間目標2,700千円)となっており、目標達成は可能と思われる。利用者の意見・苦情については、「苦情対応状況報告」にて月別の苦情内容とその対応が記録されていることを確認している。実際の対応策は、センター委員会で報告し、利用者会議にも報告周知している。</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)>

当センターのスペースは比較的狭いものの、限られた条件の中で、施設を有効活用するとともに、充実した利用者サービスを提供するため、職員の資質向上に努めていることや利用者への気配りに配慮していることは高く評価できる。

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

センターの建物が古いことや利用者の高年齢化が進んでいることから、センター内における事故発生の可能性が高くなってきていることは否めない事実である。事故の未然防止のためにも館内のバリアフリー化が必用不可欠と思われるので、区や施設協会に対して改善の働きかけをしていただくようお願いしたい。

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)>	
日常清掃については、美化スタッフとコミュニティスタッフが連携を取りながら行っている。特に美化スタッフはカーペットワックス、調理換気扇、カーテン洗浄に至るまで行っている。	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常清掃・整理整頓や、定期的な清掃(床掃除及び窓清掃)を実施しているかどうか記録を確認する。
 日常清掃に関しては、チェックリストを用いて記録しているかを確認する(チェックリストでなくとも、実施記録が存在すれば実施していると判断する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
日常清掃については、マニュアルに基づき、きちんと行われていることを確認した。また、定期清掃が行われていることを「作業終了報告書」にて確認した。	

(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>備品管理簿にて備品管理が区分管理されていることを確認した。指定管理者所有の備品は空気清浄機とパンフスタンドの2種であった。</p>	

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p><揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>備品管理簿より備品を任意抽出し、間違いなく存在することを確認した。</p>	

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

※施設の利用状況により確認できない備品を除き、現物を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>プレイルームにおける四角いテーブルは事故等の危険性もあるとのことで、丸いテーブルに替えるなど、備品の安全性には特段の配慮をしていることが確認できた。</p>	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
現場確認と資料確認により、市と区のルールに基づき適切に管理していることが明らかであった。	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
市・区のルールを守らないと公表されることになっているが、これまで一度も公表されたことはなく、研修等にも積極的に参加している。	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が市に消臭剤の供給に保たれ、使いやすし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>館内各設備と敷地内樹木については専門業者に委託をして、定期的に点検や清掃、剪定を行っています。</p> <p>別館や本館事務室とブレイルームの前にある花壇の手入れは、ボランティアサークルが年間を通じて維持管理を行っており、毎年、ゴーヤや朝顔などで緑のカーテンを作り、省エネと緑化推進に貢献してくれています。</p> <p>各部屋利用の後はスタッフが清掃状況や用具類の破損などを毎回チェックし、次の利用者が快適に利用できるよう心がけています。</p> <p>敷地内通路は、近隣住民の通勤通学路にもなっていますので、落葉の時期にはほぼ毎日枯葉の清掃を行い、春から夏にかけては敷地内の下草刈を随時行い、利用者の安全に努めています。</p> <p>館内のトイレについては日に2回、チェックをして清潔な状況に保たれているかを確認していますが、本館1階の男子トイレは夏場は異臭がきつく、市販の消臭剤に対応していますが、抜本的な修繕が必要と思われます。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、資料、ヒアリングにて確認</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>破損等が発見された場合、館長・副館長いずれかが立ち会ってチェック・確認し、すみやかに対応している。</p> <p>花壇の手入れなどはボランティアサークル(20名ほど)が維持管理をしており、当センターは港北オープンガーデンにも参加するなど、地域との良好な関係づくりを図りながら、施設の維持管理を行っている。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>特にガーデニングについては、地域と一体になり取り組んでいることは大変評価できる。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>オープンガーデンのように地域イベントへの参加活動によって、結果として当センターの地域における認知度や評価を高めるとやり方は、当センターのような施設においてはPR手法として非常に効果的な手法であり、より一層の取り組みを期待します。</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 checked="" type="checkbox"/> 作成している
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>市のマニュアルに基づき独自に「危機管理マニュアル」を作成している。</p>	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示されたとおりの防犯業務を実施しているかどうかを確認する。機械警備の場合、当該機械の設置の有無を確認すること。なお、動作異常が起こった場合は、適切に対応できているか、記録により確認する。適切な対応(①警備業者への迅速な復旧指示、②必要に応じ、警備業者に代替警備等の要請あるいは行政との対応協議、③対応状況の記録)ができていない場合は、適切に業務が行われていないと判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p><警備の内容についてチェック又は記述して下さい。></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)</p> <p><協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>例えば窓センサーの誤作動が時々起こっていることに対して、その原因究明を行い、適切に対処していることを警備記録とヒアリングにて確認した。</p>	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認及びヒアリングにて確認 <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>館長・副館長が責任をもって管理し、鍵はカギ付きロッカー内の金庫に適切に保管しているが確認された。</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>午前中は美化スタッフが、午後はコミュニティスタッフがいずれもチェック表に基づいて定期巡回を行い、さらに常勤者が最終的なダブルチェックを行い、万全を期している。</p>	

(3) 事故防止業務

①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか？

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
すべてチェックリストに基づきチェックし、事故防止に努めていることが確認できた。	

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)>	
研修関係資料及びヒアリングにて確認	
<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)>	
研修計画に基づき年2回(5月と11月)のコミュニティスタッフの仕事についての全員参加の研修で実施している。	

(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)>	
災害時等の帰宅困難者一時滞在施設となっており、運営標準マニュアルに基づきストック品の保管、自動販売機使用などを行っている。	

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)>	
館長が責任者となって毎月1回避難訓練やAED資料訓練などを実施していることが確認できた。	

(6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
高齢者の利用が多いことから体調悪化により救急車を呼ぶケースが何度かあったが、迅速なる初期対応により大事に至っていない。
<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)>
救急車が来るなどの事故があった場合、その場に居合わせた一般利用者も不安に感じるものである。搬送の結果、無事帰宅されたなど、どうなったかの報告を後日掲示するなどすることで、安心感につながる場合もあるのでご検討ください。

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)>	
館長以下17名で任務・役割分担を定め、勤務シフトを組み、円滑に運営されている。特にイベント等で多忙な時期には、地元町内会や利用者団体の方々が主体となってボランティアでイベント企画や運営の主要な部分に携わり、強力で支援助し、整齊とした運営が図られている。	

②協定書等のおりに開館しているか？

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

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

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

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
市のホームページ上に公表されており、地区センターのホームページとリンクされています。また、館内の受付に備え付けられ、何時でも閲覧出来ることが明示されている。	
<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)>	
館内の受付には事業計画書や事業報告書のみならず関連する資料も閲覧できるよう準備されている。	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(2) 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)>	
新規採用者が速やか且つ円滑に知識・技能の向上が図れるように、他の職員とは別個に採用時に研修を計画・実施し(計4回)、その後職員全員に対する研修を実施する体系になっている。また、計画作成に当たっては実施記録の分析結果や参加した職員の意見も取り入れ、質的な改善向上および、内容の拡大或いは精選に努めている。	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input 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)>	
今年度は防災訓練及び実務研修を2回(5月27日、11月25日)実施しています。また、3月上旬には来年度の新採用職員に対し、実務研修等を4回計画されている。	
<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)>	
年2回の休館日に集中的に実施し、参加者が研修に専念出来るようにするとともに、欠席者が出ないように努めている。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>研修は施設協会が行う全体研修と、各センターが行う個別研修の2種類があります。</p> <p>非常勤のコミュニティスタッフへの研修は、正式採用前の合同研修と各センターで行う個別研修、採用後の初年度に施設協会が行う接遇研修以外は、ほとんど行われていません。(有給)</p> <p>昨年度は施設協会が主催した「こうほく絆塾」への参加希望者を募り、各スタッフ間の勤務時間を変更して参加しましたが、業務としての取扱いにはなりません。(無給)</p> <p>このため、当センターのスタッフにとっては年2回当センターで行っている研修(有給)が重要となっているので、実際に現場で起きた事例などについて事前にOJTを行い、全スタッフで共通認識を持てるような研修を行っています。</p> <p>館長と副館長の常勤職員については、センター運営に必要な防災管理者の資格を得るための研修や、区役所が主催する業務関連の研修については業務として参加(有給)できます。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>事業計画書、研修計画、参加報告、ヒアリング等で確認</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>センター研修は年2回の研修は休館日に実施し全員参加している。協会本部の研修や部外研修には少ない予算のやり繰りや、多忙な中でも職員・スタッフ相互間で協力的・柔軟に勤務交代し、参加率向上を図り、参加できなかった人にはノートや資料回覧によりフォローしている。、センター内研修では、事前の資料配布やOJTを行い認識統一やモチベーションアップを図る等、研修成果の向上に努めていることは評価される。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>業務日誌、ヒアリングで確認</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>全体研修や部外の研修に参加した際は、「研修記録」、個々の参加者のノート、配布資料を回覧し、内容の共有化を図っている。さらに日常業務の引き継ぎ時に研修内容を伝達するとともに、館長・副館長等管理者が立会し、指導・補足を行う等、理解・共有の深化に努めている。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
業務全般のマニュアル「地区センタースタッフの仕事」に加え、個別業務別のマニュアルを作成し細部の要領や留意事項について、きめ細かく規定され、更には諸規定に基づき、恒常の業務の中で上司・先輩によるアドバイス、担当者相互間での留意事項等に関する情報交換など、しっかりと活用されていることが確認された。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
日々の業務に関する各スタッフ間の連絡事項等は、業務日誌に記載しておき、10～5分のミーティング時間を設けて引継を行っています。 年2回(5. 11月)の研修を活用して、共通する問題点などについて全員で改善策や対応方法などを話し合い、業務に関する知識を培うとともに各スタッフ間の相互理解を深めるようにしています。 毎月初めの午前9時半から開催している利用者会議には、午後と夜間スタッフが1名ずつ交代で応援に入り、休暇取得時は異なる時間帯のスタッフが交代したり、文化祭や子どもまつりなどの大きなイベント時には全職員の協力体制をとるなどして、円滑なコミュニケーションが行える環境作りに努めています。 館長・副館長からの連絡事項等は、専用の帳票を使用してスタッフに供覧し、重要な事項については全スタッフに口頭で直接周知しています。 なお、館長・副館長は、専用の業務日誌で連絡を引継を行っています。	研修資料、連絡ノート、ヒアリングで確認 <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	職員研修に充てる時間が極めて少ない中、業務引き継ぎ時に所要の指導や検討を行い、能力向上を図っている。また、イベント等で多忙な時期には、応急的にスタッフの勤務区分を越えて全職員一体体制で臨むことにより、業務能力の向上、さらに融和団結や相互理解の強化を図る等、零細時間や些細な機会の有効活用に努めている。地道な努力を積み重ね、それらが累積され大きな成果として結実していることは大いに評価される。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
市のチェックリストに加え、地区センターとしての特性を考慮し、独自のマニュアルを作成している。	

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？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化している <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化している <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
館長を管理責任者に指定し、研修時や個人情報に関する業務実施時に管理責任者について、確認・徹底を図っている。	

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

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

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)>	
全員が揃う職員研修時に実施し、内容の徹底を図っている。	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている
<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない	<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<p><一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>誓約書を確実に取ることに加え、「個人情報取り扱い」の重要性、厳正性について研修時やその他の機会に強調し、認識の維持・強化に努めている。</p>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p><適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「個人情報に関する方針」を館長が作成し、範囲や手段に加え、使用目的、期間、場所等を主体に取り扱い要領について明確に示すとともに、更にそれらを文書規則の中に組み入れ、しっかりした体制の中で管理されている。</p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している
<input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p><適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>個人情報を記入する書類は「目的外には使用しない」ことが明記され、また文書規則に規定されているとともに、職員・スタッフに対しては研修等で徹底している。</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)> パソコンやシュレッダー等の機器の管理状況についての現場確認、およびヒアリングで確認 <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 個人情報に関わるパソコンは部外者には画面が見えない位置、向きに設置し、ワイヤーで固定して盗難防止を図るとともに、パスワードの設定や離席時にはファイルを閉じて個人情報の漏えい、滅失、改ざん防止等、保全のための措置が徹底されている。	

(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)> データーはすべてパソコンに入力され、協会本部で一括管理されている。指定管理料、利用料金、自主事業の経費項目は明確に区分管理され、主旨と実態が異なることが無いようにしっかり記録処理されています。日々の事務処理に当たっては伝票とレシートはコピーされてセットで保管され、煩雑な業務を日々慎重・適確(厳正)な処理に努めていることは大いに評価される。	

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)> 書類、伝票、及び事務実施要領を確認及びヒアリング <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)> 経費の執行(支払い)の決定は館長が行い、それに伴う現金出納事務の担当(二人の副館長が分担)を定め、混同することが無いように役割分担が明確に区分されている。点検チェックにあたっては、館長、二人の副館長の三者による個別の点検チェック体制が確立し厳正性が確保されている。	

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？

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)> 会計伝票の写し、収支決算書及びヒアリングで確認 <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 経理は明確に区分されていることに加え、チェックは協会とセンターで二重チェック体制が確立されている。	

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？

※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)> 印鑑、通帳の保管場所を確認するとともに、要領をヒアリング <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>通帳と印鑑は其々カギのかかる別の場所(ロッカー)に確実に保管され、事故防止上万全を期している。</p>	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している	<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している
<input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある	<input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 事業計画書、「ニーズ対応経費一覧」、伝票を確認 <目的に沿わない支出がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「ニーズ対応経費一覧」を作成し、経費の趣旨と支出内容について、事務担当者と管理者が二重にチェックするとともに、執行状況全体の内容をひと目で把握でき、今後の節減合理化あるいは集中重点指向等、分析検討に役立て効率的・効果的執行に努めていることは評価される。</p>	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>建築後35年が経過しており、設備が古いため電気光熱費はかなり大きな金額になります。</p> <p>今年12月に冷温水発生機械類のオーバーホールを行ったので、以降の冷暖房費の節減が見込まれますが、照明器具類は埋め込み式や特注品が多いため、利用者に不便をかけない程度まで蛍光灯の本数を減らしたり、こまめなON・OFFの励行、電気器具類は未使用時はコンセントを抜き、パソコンの省電設定などを行っています。</p> <p>消耗品や文具類は交換カートリッジ式のもの、年間使用量を積算したコピー用紙類の発注、プリントアウト前の誤字脱字等のチェック、内部帳票類の裏紙使用などを徹底して行っています。</p> <p>また、敷地内花壇を利用した緑のカーテン、利用後の窓開けによる換気など、出来る事から積極的に進めています。</p> <p>なお、24年11月からは、電気売買契約の相手方を東京電力からPPS(特定規模電気事業者)へ変更して、経費削減を図っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング及び現場確認</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><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>施設、器材の老朽化により、維持経費の自然増が見込まれる中、事業計画では冷温水発生機械のオーバーホール時期の見直しや日常業務では事務用消耗品の節約、電灯や機器のスイッチのこまめなON・OFFなど、あらゆる分野・場面での創意工夫に努め地道な努力を重ねていることが強く感じられる。</p>

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>業務運営体制全般から、会計事務処理、個人情報取り扱い、職員の資質向上に至るまでしっかり体系化され、的確に運営されていることが確認された。施設の老朽化をはじめ多くの制約がある中でそれらを克服し、しっかりした内部体制を構築しつつ円滑な業務運営、マネジメントが実施されていることは大いに評価される。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>上記のように内部体制の充実を着実に進展していますが、予算不足、人手不足、施設の老朽化等の諸制約に関しては今後も引続き、厳しい状況が予想されます。この様な状況の中で当センターは従前より部外の諸団体(個人)の方々から多大な支援・協力を頂いていますが、今後は団体間の交流、特に多世代交流、世代間交流の核となる等、まだ伸展の余地もあり、更なる連携・協力を獲得し、相互に充実・発展されることが期待されます。</p>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>港北区運営方針の基本目標である～活気にあふれ、人が、地域がつながる「ふるさと港北」をめざして～を推進するために出来る限りの協力をしています。</p> <p>施設の優先予約や使用料の減免、地域での子育て相談には毎週金曜日のプレイルームの会場使用をはじめとして、0歳児の育児教室、未就学児童と保護者の家庭教育支援、青少年の健全育成、高齢者の集い、家庭防災員研修などの活動の場として施設を提供しています。</p> <p>みどりアップのための敷地内樹木の維持管理は年間を通じて行っていますが、今年5月に行われた市内初の港北区オープンガーデン(区内22か所)として別館前の花壇が指定されました。</p> <p>平成25年3月には「災害時等における施設利用の協力に関する協定」を区役所と締結し、横浜市防災計画に基づき、地震や風水害時の、帰宅困難者の応急対策施設になっています。</p> <p>また、別館は各種選挙の際には毎回、地域の投票所として使用されています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>施設の利用状況、利用者の意見等の資料、及びヒアリングにより確認</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>区が計画実施するイベントや行事等に関わる施設の提供などを通じ、区の施策の具現化に協力するとともに、地域住民の方々の意見や要望を区に伝える等、結果として行政と住民の橋渡的存在となっている。このことは双方から信頼を得て密接な連携協力体制が構築されていることの証左であり、大いに評価される。</p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>日吉地区センターは地元の方々の強い要望と熱意により、港北区内で最初の地区センターとして昭和53年9月に開館し、その後平成20年3月に別館が新設されて、現在に至っています。</p> <p>開館から35年以上が経過し、親・子・孫の三代で利用されている方もあり、地域の皆さまが愛着を持って利用いただいている施設です。</p> <p>本館は老朽化が進んでいるために修繕が必要な箇所が幾つかあり、別館が離れている事など、管理面や利用者側からみても不便さがありますが、予算の許される範囲内で、各部屋やトイレの改修、図書コーナーの充実、空気清浄機の設置、別館への車椅子の配置など、利用者の安全や利便性を優先して可能な限りの改善を行ってきました。</p> <p>これからも、ご利用の皆さまとの意思疎通を大切にして、利用者や敷地を散策される方々との日常交わされるさりげない会話などを通して、更にきめ細やかにセンターの運営をしていきたいと考えています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>事業計画・報告等の資料およびヒアリングで確認</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>老朽化や予算不足等の制約の中、一貫して地域住民の皆様視点・視線でセンターの業務を運営し、親・子・孫の三代で利用されている例があるように、センターの存在が地域の皆様の間で定着し、愛着を持って利用されていることが窺われます。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>地元の慶応大学の皆様には既に講座やイベントへの参加でご利用頂いていますが、今後は更に事業の企画や運営など、より密接な関係を築かれることが期待されます。「産学連携」とか「商学連携」といった言葉が国や自治体レベルでよく聞かれますが日吉地区でも地域の活性化やセンターの活動に新風を吹き込む意味でも、今後より深く、新たな関係構築を目指されては如何でしょうか。</p>

◆参考:評価に必要な資料・評価項目の根拠

※評価全体を通して確認する書類:基本協定書、仕様書、事業計画書等(必要に応じて公募要項)

評価項目	必要書類	根拠
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	地域での会合等の議事録、地域アンケート結果等	仕様書における運営改善の取組(地域住民の主体的な活動の支援)に関する項目
(2) 地区センター委員会等	委員会議事録等	仕様書における施設の運営に関する委員会の設置(地区センター委員会等)の項目
(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	-	-
II. 利用者サービスの向上		
(1) 利用者会議	利用者会議の議事録等	仕様書における利用者会議の開催の項目
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	利用者アンケート結果の公表媒体等	仕様書における運営改善の取組(地域や利用者ニーズ把握)の項目
(3) 意見・苦情の受付・対応	苦情解決の仕組みや対応策等の仕組みに関する書類等	仕様書における意見・要望への対応の項目
(4) 公正かつ公平な施設利用	規範・倫理規定等の資料、研修資料等	仕様書における公平性の確保、人権の尊重の項目及び基本協定書における人権の尊重の項目
(5) 自主事業	事業計画書、事業報告書等	特記仕様書における自主事業の項目
(6) 図書の出し入れ、購入及び管理	-	特記仕様書における図書コーナーの項目
(7) 広報・PR活動	チラシ、広報よこはま、HP、パンフレット、PR誌等	特記仕様書における施設情報の提供、施設のPRの項目
(8) 職員の待遇	-	-
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	-	-
(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	-	-
III. 施設・設備の維持管理		
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	点検等報告書等	基本協定書・仕様書・事業計画書における維持管理の項目
(2) 備品管理業務	備品台帳等	特記仕様書における備品管理業務の項目及び基本協定書における備品等の扱いの項目
(3) 施設衛生管理業務	研修資料等	基本協定書における廃棄物の対応の項目
(4) 利用者視点での維持管理	-	-
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	-	-
IV. 緊急時対応		
(1) 緊急時対応の仕組み整備	緊急時マニュアル等	仕様書における緊急時の対応等に関する項目
(2) 防犯業務	機械警備等の契約内容等がわかる資料、実施状況がわかる資料等	特記仕様書における保安警備業務の項目
(3) 事故防止業務	事故防止に関するマニュアル、研修等資料等	仕様書における危機管理意識に基づく健全かつ安全な業務執行の項目
(4) 事故対応業務	事故対応に関するマニュアル、研修等資料等	基本協定書における緊急時の対応についての項目
(5) 防災業務	指定管理者災害時対応マニュアル、消防計画届出書等	特記仕様書における災害等緊急時の対応の項目
(6) 緊急時対応全般(その他)	-	-
V. 組織運営及び体制		
(1) 業務の体制	事業計画書、業務日誌等	特記仕様書における開館時間の項目及び仕様書における職員の雇用等に関すること及び事業計画書等の作成・公表の項目
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	研修計画、窓口等の対応手順マニュアル等	特記仕様書における職員の雇用・配置体制に関する留意事項の項目
(3) 個人情報保護・守秘義務	個人情報に関する研修資料等	仕様書における個人情報保護に関する項目
(4) 経理業務	事業計画書、収支決算書等	-
(5) 組織運営及び体制全般(その他)	-	-
VI. その他		

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	
			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	
			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	
			非該当	非該当	
		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	
			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	
				非該当	非該当
不備の数			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	
			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	
			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	
			非該当	非該当	
		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	
			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	
	非該当		非該当		
	(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 アンケート
			実施していない	実施していない	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	
			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	
		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	
			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	
	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		
		公表していない	公表していない		
		非該当	非該当		
	(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	
			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	
		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	
			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	
			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		
		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		
		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		
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		
	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			
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			
	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			

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 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) 事業自主	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ない	レ 年齢や性別が網羅できていない
	貸出及び管理(6) 図書	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 実施していない	レ 実施していない
			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
		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			0	0
Ⅲ・施設・設備の維持管理	(1) づく協定書の遂行に基	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 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 適切に分別していない	レ 適切に分別していない	
不備の数			0	0
Ⅳ・緊急時対応	(1) 緊急時対応の仕組	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
	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 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	
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 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	

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)	☑ 全ての職員に実施している	☑ 全ての職員に実施している
			☐ 一部の職員に実施していない	☐ 一部の職員に実施していない
			☐ 研修を実施していない	☐ 研修を実施していない
		②事故発生時の連絡体制を確保しているか？	☑ 体制を確保している	☑ 体制を確保している
			☐ 体制を確保していない	☐ 体制を確保していない
			☐ 作成していない	☐ 作成していない
	(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？	☑ 作成している	☑ 作成している
			☐ 作成していない	☐ 作成していない
			☐ 評価対象外施設	☐ 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？	☑ 実施している	☑ 実施している
☐ 実施していない	☐ 実施していない			
不備の数			0	0
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？	☑ 協定書等の職員体制をとっている	☑ 協定書等の職員体制をとっている
			☐ 協定書等の職員体制をとっていない	☐ 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？	☑ 協定書等のとおり開館している	☑ 協定書等のとおり開館している
	☐ 協定書等のとおり開館していない		☐ 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？	☑ 公表している	☑ 公表している	
		☐ 公表していない	☐ 公表していない	
	(2) 職員の資質向上・情報共有	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)	☑ 作成しており不備がない	☑ 作成しており不備がない
			☐ 作成しているが不備がある	☐ 作成しているが不備がある
			☐ 作成していない	☐ 作成していない
		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)	☑ 全ての職員に実施している	☑ 全ての職員に実施している
			☐ 一部の職員に実施していない	☐ 一部の職員に実施していない
	(3) 個人情報保護・守秘義務	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？	☑ 情報共有している	☑ 情報共有している
			☐ 情報共有していない	☐ 情報共有していない
		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？	☑ 作成し、活用している	☑ 作成し、活用している
			☐ 作成しているが、活用していない	☐ 作成しているが、活用していない
	(4) 経理業務	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？	☑ 整備している	☑ 整備している
			☐ 整備していない	☐ 整備していない
		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？	☑ 明確化している	☑ 明確化している
			☐ 明確化していない	☐ 明確化していない
		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)	☑ 全ての職員に実施している	☑ 全ての職員に実施している
			☐ 一部の職員に実施していない	☐ 一部の職員に実施していない
			☐ 研修を実施していない	☐ 研修を実施していない
		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)	☑ 全ての職員から取っている	☑ 全ての職員から取っている
			☐ 一部の職員から取っていない	☐ 一部の職員から取っていない
			☐ 取っていない	☐ 取っていない
		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？	☑ 適切に収集している	☑ 適切に収集している
			☐ 適切に収集していない	☐ 適切に収集していない
	⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？	☑ 適切に使用している	☑ 適切に使用している	
		☐ 適切に使用していない	☐ 適切に使用していない	
	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？	☑ 適切な措置を講じている	☑ 適切な措置を講じている	
		☐ 一部適切な措置を講じていない	☐ 一部適切な措置を講じていない	
	(4) 経理業務	①適切な経理書類を作成しているか？	☑ 適切に作成している	☑ 適切に作成している
			☐ 一部適切ではない書類がある	☐ 一部適切ではない書類がある
			☐ 適切に作成していない	☐ 適切に作成していない
		②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	☑ 役割分担を明確にしている	☑ 役割分担を明確にしている
			☐ その他けん制機能を設けている	☐ その他けん制機能を設けている
			☐ 仕組みを設けていない	☐ 仕組みを設けていない
		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？	☑ 明確に区分している	☑ 明確に区分している
			☐ 明確に区分していない	☐ 明確に区分していない
		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？	☑ 存在する	☑ 存在する
☐ 存在しない			☐ 存在しない	
⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？		☑ 適切に管理している	☑ 適切に管理している	
		☐ 適切に管理していない	☐ 適切に管理していない	
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？	☑ 目的に沿って支出している	☑ 目的に沿って支出している		
	☐ 目的に沿わない支出がある	☐ 目的に沿わない支出がある		
不備の数			0	0
不備の合計			0	0