

横浜市指定管理者第三者評価制度

綱島地区センター等
評価シート

： __横浜市立大学CSRセンター__

平成28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年間利用者数は約11万人で、そのうちの9割は港北区民です。区内でも大型体育館を持つため、各世代の体操教室、学生のスポーツ、ダンス、個人の卓球、バトミントン等も盛んです。</p> <p>②地域との連携は不可欠と認識し、綱島地区連合自治会とは、綱島地区センター全館を使って敬老祝賀会の実施や桜まつりの写真コンクールの協賛など、二人三脚で事業を実施しています。</p> <p>③当館の事業である「綱島・大曾根・樽町子ども達の交流の夕べとお化け大会」・「文化祭」・「こうほく第九演奏会」などでは例年大勢の地域のみなさんに参加・協力して頂いており、欠かすことのできない「地域の恒例行事」となって定着しています。</p> <p>④特に、地域のみなさんの日頃の活動の成果を披露するイベントですが、企画から準備・開催に至るまでを、みなさんと当館の職員・スタッフとが一体となって行っており、いわば「連携の象徴」と言えるのではないかと思います。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 地域及び地域住民との情報交換</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1階中央ロビーの掲示板の掲示物はとめるための画鋲やピンを使用しないで透明のテープを使用して整然と掲示されている点。 ・地域の広報紙誌などは、透明な専用ラックに整然と収納されており、必要なものを手に取ってすぐに見られるようになっている点。 <p>(2) 地区センター委員会等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今年度第1回の地区委員会が全委員出席のもとで開催され、議事録がしっかり作成されている点。 ・来年度の「こうほく第九演奏会」の開催を課題として抽出し、開催のための財源確保を検討している点。 <p>【提案事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地元の「横浜型地域貢献企業」などに出資等の協力要請。
II 利用者サービスの向上	<p>①ご意見箱、利用者アンケート、利用者会議や受付に寄せられる日々の利用者の「生の声」を集め、利用者ニーズや要望を分析・検討・吟味しています。</p> <p>②利用者会議や地区センター委員会では、利用者から寄せられたご意見に対する当館からの回答及び提案を説明し、最善かつ最良の形で地区センターの運営に反映できるよう努めています。</p> <p>③利用者へのより一層のサービス向上を目指して快適な空間とするため、トイレの洋式化やLED照明への切替などに積極的に取り組んでいます。</p> <p>④スタッフには接遇対応研修・人権研修のほか、個人情報保護研修やクレームへの適切な対処法についても研修を行って、より質の高いサービス提供のできる人材を育成することに努め、利用者サービスの向上を心がけています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 利用者会議</p> <p>③聴覚しよう患者からの利用者会議の内容を聴きたいという要求課題に対し、手話通訳者のサポートで手話で会議内容を聴講できるように対応した点。</p> <p>(2) 利用者アンケート等の実施・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アンケート回答者属性を明らかにするため、フェイスを作り、クロス分析を詳細に実施している点。 <p>(5) 自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・親子向けの事業も複数開催しているほか、リピーターや3世代家族を意識した事業を考えている点。 <p>(6) 図書の貸出し、購入及び管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・こども向け書籍については、読み聞かせを毎月開催している近隣書店から購入している点。 <p>(8) 職員の接遇</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新人の育成のため先輩スタッフと3年間の組合せでOJTを実施している点。 <p>【提案事項】</p> <p>(10) 利用者サービスの向上全般(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設利用者以外のニーズを深掘りする調査などを実施することで施設の新たな魅力が高まることが期待されます。
III 施設・設備の維持管理	<p>①地区センターは「地域のみなさんの大切な財産」であるとの意識を念頭に、「完全に壊れてしまう前に早い段階で不具合の箇所を発見すること」を心がけて、日常点検・専門業者による定期点検をしっかりと行い、施設・設備の良好な維持管理に努めています。</p> <p>②スタッフによる館内の巡視点検を定期的に行って、不具合箇所の早期発見に努めています。</p> <p>③「区との協定により指定管理者の権限・義務を超える修繕・改修」については、その都度所管の区及び市に要望しています。(例)エレベーター、体育館の冷房化、水銀灯のLED化など。</p> <p>④エレベーターに関しては秋に2度運行の不具合があり、区役所に報告し、市役所建築局が来年度に新規エレベーターを導入する予定です。</p> <p>⑤玄関自動ドアも誤作動が続くため、部品の取り換えを11月中旬旬実施しました。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 協定書等に基づく業務の執行</p> <p>②作業スタッフによる日常清掃業務が、チェックリストによって明確に記録されている点。</p> <p>(2) 備品管理業務</p> <p>③工芸用の電気炉は室内に常時蔵置していたが、自主事業などで殆ど使用しないので危険防止のため撤収。将来使用するときには火傷の安全注意を掲示する方針に切り替えた点。</p> <p>(3) 施設衛生管理業務</p> <p>②横浜市の間回収カレンダーを1ヶ月ごとに一覧表にしてスタッフが取り組みやすいように工夫している点。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・忘れものの傘の処理で、職員がビニール部分と金属部分に分解してごみ処理化している点。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・ 緊急時対応	<p>①綱島地区センターは災害時の、帰宅困難者一時避難場所に指定されているため、有事には近隣の職員・スタッフが待機することになっています。飲料、簡易な食料、ブラケット、300人分1食分を備蓄しており、飲料の追加を今秋行いました。</p> <p>②職員・スタッフの防災訓練は毎年2回実施しています。1回は館内の消防設備の点検や避難経路の確認を行い、万一の際には、緊急時の連絡網に基づいて迅速な連絡及び必要な参集ができるようになっています。2回目については、港北消防署(綱島出張所)より、AEDの操作方法や救急法、消火訓練などの指導を受けています。</p> <p>③通信網が途絶した時のことも想定して、通信がつかない時は、近隣の職員・スタッフが参集し区役所との連絡や避難者への対応にあたることになっています。入館の鍵は徒歩15分圏内に3人が常備しております。</p>	<p>(1) 緊急時対応の仕組み整備 ・地震・火災など、通常想定される事案に関しての対応手順が簡潔に記載された「危機管理マニュアル」を作成している点。</p> <p>(2) 防犯業務 ・鍵保管箱からの鍵の出し入れは、必ず他のスタッフに声をかけて行っている点。 ・毎日の閉館業務において点検箇所や点検内容を詳細に定めたチェックリストにより確実な点検が実施されている点。</p> <p>(4) 事故対応業務 ・緊急時連絡表の事務室内掲示のほか、スタッフ全員に配付している点。</p> <p>(5) 防災業務 ・防災訓練の中でスタッフが2階テラスから避難梯子を使用して1階へ避難する経路の確認を行っている点。</p> <p>【提案事項】 ・緊急時用備蓄品の点検管理を実施して下さい。 ・エレベーターの作動状況、異音などに関し自主点検を強化し、その結果について委託業者の点検時に委託業者と十分協議してください。</p>
V ・ 組織運営及び体制	<p>こうほく区民施設協会の運営方針に基づいています。常勤の館長と副館長は、ログハウスも兼務しています。スタッフは平日(開館時間9時～21時)、午前・午後・夜間各2名ずつ4時間交代で隔週勤務となっています。作業スタッフ2名は毎日1名が隔日(半年で3日と4日に交代)で清掃業務を担当しています。休祝日(開館9時～17時)は夜間勤務はありません。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(4) 経理業務 ・アンケートでの要望が高かった、カラーコピー機の設置をリース形態で対応した点。 ・経費削減について、高額物品については、センター側で関連情報を集めた上で、相見積もりをおこない、交渉を進めている点。</p> <p>【提案事項】</p> <p>(5) 組織運営及び体制全般(その他) 施設未利用者や施設利用者の「顕在化していない(潜在的な)ニーズ」をより迅速かつ的確に把握して自主事業や日々の運営に反映させることによって、利用者サービスのなお一層の向上を図るために、現場(地区センター)と法人本部(協会)とが緊密に連携して運営に当たられるような「しくみ」の構築が期待されます。</p>
VI ・ その他	<p>①区役所の「チカラ事業」に認定され補助金(今年が最終年)を頂いている年末のベートベン作曲交響曲第9番の合唱は港北区に縁のある先生と地元住民100人を超える大合唱で、例年港北公会堂で行われています。今年も会場が満席になるほどの大盛況の中で終了しました。区長さん、港北警察署長、大谷町内会長らがお出席して頂きました。</p> <p>②赤ちゃんから高齢者まで全ての世代が利用でき、世代間の交流のできる施設です。「港北区役所」や指定管理者である「こうほく区民施設協会」のご指導と「地域住民」の存在なくして、運営は成り立ちません。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>・ゆったりしたロビーの中で利用しやすい位置に血圧計が設置されている点。 ・H28.12.3利用者会議に収穫した「みかん」を提供しコミュニケーション向上に活用した点。 ・予算の達成状況を把握し、期中計画の修正に生かすための取組として、月次残高試算表を新たに活用しはじめている点。</p> <p>【提案事項】</p> <p>・LED化を進めるに当たり、今後は電気使用量に加え、CO2排出削減量も継続的に測定し、いっそうの環境配慮型施設運営に役立てられるとよいでしょう。</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ログハウス(子育て関係課・子育て関連団体と密接な関係を持つ施設と「一体管理を行っているため、月1回の職員・スタッフとのミーティングと随時連絡調整、イベントのポスター掲示)</p> <p>②港北区役所・地域振興課(定時業務報告、施設管理全般、災害時対応、苦情対応、市からの提出書類要請対応など)</p> <p>③港北消防署(防災訓練指導、急患対応など)④港北警察署・綱島交番(防犯関係・遺失物届け出など)</p> <p>④地域自治会町内会・商店街(桜まつり・盆踊り・敬老会・スポーツフェスティバルなどの協力参加、ポスター掲示)</p> <p>⑤地元小学校(施設見学・イベントについて)地元中学校(生徒の職業体験など)</p> <p>⑥こうほく区民施設協会が運営している施設(定期的な館長会・副館長会)での情報交換、高齢の利用者関連(区高齢・障害支援課、区民児協、区老連)専用ラックに各施設のたよりを配架)⑦綱島地区社会福祉協議会(毎週1回、娯楽室の一角で福祉相談を行う)</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、ヒアリング、館長会記録、副館長会記録</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>(1) 地域及び地域住民との情報交換 ・1階中央ロビーにある掲示板には、各種の情報が掲示されていますが、掲示物をとめるための画鋏やピンを使用しないで透明のテープを使用して整然と掲示されている点。ロビーのゆったりとした空間にマッチングしています。 ・地域の広報紙誌が透明な専用ラックに整然と収納されており、必要なものを手に取ってすぐに見られるようになっている点。</p>

(2) 地区センター委員会等

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p><開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・5月29日に今年度第1回の地区委員会が全委員出席のもとで開催され、議事録がしっかり作成されている点。</p>	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input 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	
<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)> 議事録(平成28年5月29日)、ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・平成24年度から区の「地域のチカラ応援事業補助金」を活用して地域の町内会・自治会などの諸団体と協働して実施している「こうほく第九演奏会」が、来年度は補助金がなくなるため、開催が困難な状況となっているが、地区センター委員会でも来年度の開催を強く要望され、開催に向けた財源等の確保を課題とした点。	

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 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	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・事業費の2分の1の財源となっていた区の「地域のチカラ応援事業補助金」が得られないため、代わりになる財源としてスポンサーなどの出資者の検討を行っている点。	

(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)> ・町内会・自治会など、地域の諸団体と協働して「こうほく第九演奏会」を継続実施している点。また、「発声教室(冬)」の開催を共催し、第九演奏会の成功に向けた支援を行っていること。
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)> ・地域の町内会・自治会などの諸団体と協働して実施している「こうほく第九演奏会」の継続開催に向けて来年度の財源を検討されていますが、地域や社会を意識し地域貢献の視点を持って事業活動に取り組んでいる「横浜型地域貢献企業」やCSRに関心を持っている企業に出資等の協力を要請する方策もあると思いますので、ご検討ください(港北区内の対象企業リストを提供いたします。)

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議

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

※議事録により確認する。

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

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(H28.12.3利用者会議事録)、ヒアリング	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・聴覚しよう患者からの利用者会議の内容を聴きたいという要求課題に対し、H28.11.21職員の協議と試行の結果「横浜ラポール」に依頼し、手話通訳者のサポートでH28.12.3より手話で会議内容を聴講できるように対応した点。 ・設備の照明更新希望を聞き出した点。 ・ネット予約の可能性について、アンケート結果の紹介をした点。 	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(H28.12.3利用者会議事録)、ヒアリング、現場確認(工芸室) <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)> ・従来のカラオケの音質が悪いという要望に対して、工芸室に通信カラオケを新たに導入して利用者の満足を高めている点(平成28年度対応済)。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 平成28年11月1日～11月22日、配布451枚、回収217枚(回収率48%)『インターネット予約方法について』 <実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・アンケート回答者属性を明らかにするため、フェイスを作り、クロス分析を詳細に実施している点。 ・上記のアンケートのほか、文化祭アンケート:200(うち回収98)も実施している点。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(綱島地区センター利用者アンケート)、ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・クロス分析の結果から、課題(体育館利用者の若年層からインターネット予約の要望が高かったこと)の特定化が容易になった点。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(平成27年度利用者アンケート結果について)、ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・対応可能な要望(用品の補充)に対しては、確実に対応をしている点。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、現場確認(ロビー脇の『センター掲示板』) <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)> ・専用カウンターの上に、金属製のご意見箱と「綱島地区センターへのご意見、ご提案」と題したメモ用紙、筆記用具が備付けられている。 <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)>	
<評価で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 type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
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:ロビーの告知板に苦情受付のフローチャート掲示。資料:H27.7.14度事業計画書5頁に規定 <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)>	
<評価で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苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 現場確認:ロビーの指定管理者からの館内告知板にフローチャートを掲示し、受付者、責任者を表示している。 <周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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	
<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 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	
<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:H28.7.18トイレにおむつを置去りにした例があり職員ミーティングでトイレ内表示を考案	
<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

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

(4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①ホームページでは、施設案内(施設内容、利用方法など)部屋の空き情報、自主事業募集、綱島だよりなどを随時更新しています。</p> <p>②綱島だよりは、月1回発行し、拡大カラー版をロビーに掲示するとともに、A4サイズカラー用紙で250枚印刷し、利用団体には差し込み配布、個人利用者向けにはラックに配架して情報発信しています。</p> <p>③内容は綱島地区センターの事業の報告や今後の自主事業募集案内、新着図書のお知らせ、地区センター活動団体の紹介など、利用者の役に立ち、なおかつ喜んで読んでいただけるよう工夫しています。また、部屋利用のルール変更などは、利用者会議や運営委員会での審議を経た後に、館内掲示、綱島だより、ホームページなどで十分な周知期間を置いた後に実施しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料:ホームページ、綱島だより(毎月発行)</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>・『綱島だより』(月1回)では発行号に応じて用紙種別を工夫し、コストを意識した印刷、配布がなされている点。 ・町内連合会主催のイベントの写真などを無償提供し、地域振興に貢献している点。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

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

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

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

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:利用案内及びヒアリング <行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・利用案内に、細かく規定して利用者に周知している点。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:H27.4.20及びH28.7・22,7.29全職員研修計画実施記録 <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)>	

(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(平成27年度自主事業計画書、報告書、平成28年度事業計画書、報告書)、ヒアリング <年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・平成27年度完了:39事業202回、9,351名受講者→平成28年度計画40事業223回、10,499名(11月末現在)と参加者が増加している点。 ・親子向けの事業も複数開催しているほか、新規事業も年間5事業を展開し、リピーターや3世代家族を意識した事業を考えている点。	

② 事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input 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)> ・随時、事業提案を受けて内容を精査し、事業の必要性が認められたもの(子ども科学教室、地球温暖化防止研修会)については追加開催をしている点。 ・計画時点で予定していた事業についても、内容を再検討した結果、準備の負担が大きいが判明したため、募集前に取りやめ、代替の事業を入れて催すなどの柔軟性ある対応をしている点。	

(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 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"/> 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 type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(図書関係)、ヒアリング</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> <ul style="list-style-type: none"> ・選書については、希望図書リストのほか、横浜市図書館情報や入賞作品などからセレクトしている点。 ・こども向け書籍については、読み聞かせを毎月開催している近隣書店から購入している点。 ・図書コーナー内の絵本コーナーのフリースペースを作っている点。 	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>① 広報よこはまのこうほく区版、楽遊学、こうほく区民施設協会のホームページ、綱島地区センターホームページ、綱島だよりなど多様な媒体で広報活動を行っています。</p> <p>② 東急電鉄系列の「イツコミュニケーション」を通じて「お化け大会」や利用団体のお笑いライブの様子も放映されました。</p> <p>③ 地域のミニコミ誌「タウンニュース」では、近々「こうほく第九演奏会」の指導者のインタビュー記事が掲載される予定です。</p> <p>④ 綱島だよりは毎月発行し、事業の報告や紹介に努めています。地域に対しては、綱島地区連合自治会定例会時に館のたよりを配布しています。文化祭のプログラムや「バザー一品寄贈のお願い」などは、綱島・大曾根・樽町の全世帯に回覧を依頼しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料: 綱島だより毎月発行、ホームページ、広報よこはまこうほく、楽遊学(H28.12月号)</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> <ul style="list-style-type: none"> ・団体利用者が初めて利用するとき、バインダーに綱島たよりを挟んで利用方法を周知している点。 ・文化祭チラシについては、各町内会、参加団体、当日参加者向け、それぞれ合わせて合計3,000部(共催事業については1,500部)を印刷配布している点。

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①新人の職員・スタッフには、こうほく区民施設協会にて、内定後3月末に勤務地において顔合わせ、前任者からの簡単な引継ぎを受けます。</p> <p>②専門分野の外部講師を招聘し、接遇研修を実施しています。また、集合研修の資料等に基づき接遇や苦情事例などの検証、OJTを行っています。今年度は一般企業の研修所を利用して頂き(セブン&アイ研修センター)接遇研修を受けました。</p> <p>③館長会や副館長会では他の施設における事例紹介など、情報共有・情報交換も行っています。</p> <p>④「明るく、親切、丁寧、機転、フットワーク良く」を実行するよう、日頃から研鑽を重ね、利用者への応対力向上に努めています。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・1階から2階への階段でエレベーターが稼働始めたことを知らせるため利用者に1人1人声かけて案内している点。 ・携帯電話でセンターまでの道のりを訪ねた訪問者に、携帯電話をつないだまま懇切丁寧に案内した実例。 ・新人の育成のため先輩スタッフと3年間の組合せでOJTを実施している点。

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)</p> <p>①利用人数は第2期指定管理期間開始時より、大幅に伸びて年間11万人。男女比では1:2で女性の高齢者が目立ちます。</p> <p>②稼働率は体育館、会議室の利用は体ですが、料理室は28年前の設備そのままであること、需要が減っていることから20%程度です。今後料率の改善に前向きに取り組めます。</p> <p>③地区センターによって予約の方法が違うことから、利用ルールの不知や誤解によると思われる苦情が若干見受けられます。</p> <p>④平成28年度の利用者アンケートで予約方法について、現状ルールと電子予約のアンケート取りました。</p> <p>⑤利用人数の多い高齢者には綱島地区センタールールである団体予約は団体登録をし承認されてから、申込日の1か月先までに1度申し込みができます。横浜市施策に伴う団体は優先権が与えられます</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> <ul style="list-style-type: none"> ・利用人数が平成26年度:107,770人→平成27年度109,840人→平成28年11月末日現在79,097人と増加傾向にある点。 ・和室の利用率向上に対してはお笑いライブ(自主事業)や学生カルタでの利用で対処されている点 ・料理室の稼働率向上のため、指定管理期間中にリニューアルを計画している点。

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

<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)>

・施設利用者以外リーチを深堀する調査などを実施することや施設の新たな魅力に向き合うことが期待されます。
・ホームページのアクセス状況については定期的に確認し、プロモーション効果を確認されるとよいでしょう。また、より積極的なPR手法として、メールマガジンやTwitter,FacebookなどのSNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)の利用も考えられます。

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協定書等のおとり建物・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"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のおと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)>	

②協定書等のおと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"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のおと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)>	
・作業スタッフによる日常清掃の実施作業がチェックリストによって明確に記録されている点。	

(2) 備品管理業務

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

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

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

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

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>・工芸用の電気炉は自主事業などで殆ど使用しないので危険防止のため撤収し、将来使用するときには火傷の安全注意を掲示する方針に切り替えた点。</p>	

(3) 施設衛生管理業務

① ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

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

② 本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している
<input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・横浜市の間回収カレンダーを1ヶ月ごとの一覧表にしてスタッフが取組みやすいように工夫している点。 ・H28.10.6作業日報: 忘れものの傘の処理で、職員がビニール部分と金属部分に分解してごみ処理処分を工夫している点。 	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が中に含まれる施設・設備・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。

※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日常:団体利用の部屋は利用者が清掃し、スタッフが点検して確認しています。共有部分(トイレ、ロビー、階段、庭など)は毎朝作業スタッフが清掃し、午後・夜間は職員・スタッフが巡回して点検しています。</p> <p>②月毎点検:団体利用の部屋について、日常ではできないところを、スタッフが分担して清掃・点検しています。(月毎点検票にチェックしています。)共有部分については、年間契約をしている業者が施設設備・換気扇清掃・じゅうたんクリーニング・床清掃等を行っています。</p> <p>③その他:トイレの排水管清掃(27年)、レースカーテンクリーニング(26年)等、随時必要に応じて補っています。</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>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> <ul style="list-style-type: none"> ・作業スタッフが中庭の手入れをして美観を維持している点。コスト削減にもつながっている。 ・桜の木のアメリカシロヒトリの駆除は土木事務所に任せず、職員が9月に行って利用者への危害を防いでいる点。 ・館入口の外左側「ベビーカー」置き場が便利で、折りたたみの注意事項表示で安全に配慮している点。 ・団体が初めて利用するとき、利用報告書を一般、料理室、体育室の3部に分けて清掃方法を明示し協力を得ている点。

(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><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>

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>・地震・火災・風水害・停電の発生時や病人・けが人の発生時など、通常想定される事案に関しての対応手順が簡潔に記載された「危機管理マニュアル」を作成している点。また、発生した場合の館内放送などの事例が記載されていて、緊急時の対応がスムーズに行えるよう配慮されている点。</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 style="text-align: center;"><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>	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 鍵保管箱の現状確認、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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・鍵保管箱からの鍵の出し入れは、必ず他のスタッフに声をかけて行っている点。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・毎日の閉館業務に関して閉館時実施事項として、各所点検(清掃、施錠、状況確認)内容について、実施個所、具体的内容を詳細に定めたチェックリストにより確実に点検が実施され、事故や犯罪の未然防止を図っている点。	

(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)>	
・毎日の閉館業務に関して閉館時実施事項として、各所点検(清掃、施錠、状況確認)内容について、実施個所、具体的内容を詳細に定めたチェックリストにより確実に点検が実施され、事故や犯罪の未然防止を図っている点。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
H27.4.20防災訓練(消火訓練)、H28.2.15(AED, 消火訓練)に全員参加。	
<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)>	
・H28. 2.15の全体会議で、スタッフから春先体育室の個人利用者の混雑が予想されるのでその対応策が求められた。館長からは見周り回数の増加、救急搬送のケースの注意事項、救急箱の中身の確認、各自AED訓練の復習をスタッフに要請し、実施した。・H2710.25綱島公園こどもログハウスの「火遊び事件」を、「ヒヤリハットと危険予知訓練」の事例として全員に書面回覧した点。	

(4) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※AEDの探知研修をはじめとした応急処置時々の爭取対応をテーマとした研修を生体の職員に対して行っているかを
確認する。

なお、研修でなくとも、スタッフミーティングの中で事故対応をテーマとして職員同士で勉強会を行っている例も該当
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><施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない</p> <p><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 消防訓練時にAEDの操作法や救急法の訓練実施(H27.2.15)</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

※連絡網や連絡先が事務室内に掲示され(もしくは各職員に配布され)、だれもが迅速に連絡できるようになっている
かどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している
<input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(緊急連絡網・連絡先 事務所内に掲示)、ヒアリング</p> <p><体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・緊急時連絡表は事務室内に掲示しているほか、スタッフ全員に配布されており、迅速な連絡ができるようになっている 点。</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)>	
・地震・火災・風水害・停電の発生時や病人・けが人の発生時など、通常想定される事案に関しての対応手順が簡潔に記載された「危機管理マニュアル」を作成している点。また、発生した場合の館内放送などの事例が記載されていて、緊急時の対応がスムーズに行えるよう配慮されている点。	

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)>	
・年2回の防災訓練の中でスタッフが2階テラスから避難梯子を使用して1階へ避難する経路の確認を行っている点。	

(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)>
・当館は帰宅困難者一時滞在施設に指定されており、飲料水などの備蓄品が保管されています。保管庫に保管品名、保管数量及び消費期限等をリストにして掲示するとともに、定期点検を行い記録するようにしてください。 ・利用者を含めた避難誘導訓練の実施をご検討ください。 ・エレベーターの作動状況、異音などに関し自主点検を強化し、その結果について委託業者の点検時に委託業者と十分協議してください。

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 checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<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)>	

②協定書等のとおり開館しているか？

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

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

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

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
・事務所に備え付けてあり、閲覧希望者には申し出により閲覧可能であることをロビーに掲示している。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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)> 資料:人権研修(全職員)、個人情報保護(全職員)、接遇対応(新人、全職員)、防災訓練(全職員)、新人研修(新人)、館長会(館長)、副館長会(副館長2名)、目標管理(館長、副館長)、館長面談(スタッフ)	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①定例館長会・副館長会の日程は、年度初めに決めて、シフトに反映しており、全員参加としています。臨時に開催するときは必要に応じて対象者の勤務を交代し、研修に参加することとしています。協会では、館長会・副館長会の日程にあわせて人権研修・個人情報保護研修・マイナンバー研修等行うようにしています。</p> <p>②当館で行う研修(防災訓練など)は、日程が決まり次第、速やかに業務日誌でスタッフ全員に周知しています。全員参加としています。</p> <p>③接遇対応研修など(当館の)外部で受ける研修のときには、速やかに対象者に連絡し、当日勤務予定だった場合は代わりに勤務する人間を速やかに、かつ確実に手配しています。</p> <p>④時給職員には研修にかかる費用相当額を支払い、職員は勤務としてカウントします(業務の一環として研修を受講する)。</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:H28.5.16研修受講者の賃金と交通費支給を管理賃金合計表で確認</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>

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>資料:H28.10.3伊藤研修センターで行われた3名受講のこうほく区民施設接遇研修報告を全員に回覧</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>	

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)>	
資料: H28年度版横浜市綱島地区センター研修資料が毎年度更新されている点。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
①スタッフ日誌(各時間帯のスタッフ)・業務日誌(勤務日の職員)が作成し、他のスタッフ・職員は必ず目を通し情報を共有しています。 ②連絡事項、事例の検証などは、スタッフ回覧、連絡ノート(副館長→スタッフ)を中心におこなう。重要事項は、業務引継時の時間帯等を利用して職員からスタッフに伝えて、連絡漏れの無いよう気をつけます。スタッフからの提案に関しては、職員は必ず他のスタッフの意見も確認して運営に役立てます。 ③新人スタッフは経験のあるスタッフと1年間ペアを組み、業務を学びます。指導するスタッフは、前年度の終わりに職員3人が合議で決定します。指導係のスタッフは、新人研修、年度の業務開始前に、他のスタッフの助言や職員の指導を受けて準備を行います。1年間かけて、新人の育成とともに指導係が経験を活かして成長できるよう職員は手助けをします。	資料: 情報共有に関し28年度スタッフ日誌・職員間管理日誌・定例館長会議記録で確認。 <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)>
	・目標管理制度(MBO)をこうほく区民施設協会で実施しており、協会事務局長が施設館長を指導し、館長は職員の申告に基づいて個人面談による指導をしている点。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

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

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？

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

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

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

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

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

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・協会と職員全員とで締結される「個人情報保護に関する契約書」の文中に、研修履行の条文があり、全員の調印と調印月日が記載されている点。	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

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

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認およびヒアリング:利用者名簿等の個人情報資料は書庫に収納し施錠、書類廃棄はシュレッダーで処理 <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

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

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)> 一般財団法人こうほく区民施設協会経理規程(平成24年3月23日制定)第7条、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)> ・自主事業については、経理担当副館長と別に、自主事業担当副館長が業務のみならず経理も担当することで、事業別収支を把握し、事業運営に役立てている点。 ・受付での入金に関しては利用料金日計表内を用いながら現場でダブルチェックを施している点。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(平成27年度『綱島地区センター』収支予算書兼決算書)、ヒアリング <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・利用料金(11月1日):日計表、出納簿、通帳入金、ニーズ対応費(5月30日):納品書、代引金領収書、小口現金(8月31日):領収書、コピー代(11月29日):日計表、出納簿、通帳入金をそれぞれ検証した。	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、現場確認(事務所)</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>・通帳と印鑑は分けて保管されて折り、鍵の管理も厳重である点。</p>	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している	<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している
<input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある	<input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(平成27年度ニーズ対応費使途一覧)、ヒアリング</p> <p><目的に沿わない支出がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・アンケートでの要望が高かった、カラーコピー機の設置をリース形態で対応した点。また、照明器具交換や小便器等トイレ改修、和室障子張替など、利用者ニーズに合った支出がなされている点。</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エコで安価な新電力への切替(電気代節減) ②LED照明への順次切替(電気代の節減)(電球・蛍光灯交換のコストも節減) ③自動給水栓への切替(水道代の節減) ④緑のカーテンで夏場の暑さ対策(冷房費用の削減) ⑤ログハウスとの共同購入の実施(消耗品費の削減など) ⑥修繕計画・ニーズ費計画を前年に立て、「不具合箇所の早期発見」を目指しています。(修繕費の節減) 尚、単純に経費を削減するだけでなく、収入増加を目指す取り組み(アイスクリーム自販機の導入、利用ルールの改定による収入確保など)との両輪で、「顧客満足」(CS)を得るための必要な財源の確保に努めています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>サービス向上及び経費節減努力事項報告、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>・光熱水費の支払事務については指定管理者本部で行っているため、現場職員のコスト意識に繋がりにくく、意識を啓発するような何らかの取組みが期待される点。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・経費削減について、高額物品については、センター側で関連情報を集めた上で、相見積もりをおこない、交渉を進めている点。</p>

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><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>・施設未利用者や施設利用者の「顕在化していない(潜在的な)ニーズ」をより迅速かつ的確に把握して自主事業や日々の運営に反映させることによって、利用者サービスのなお一層の向上を図るために、現場(地区センター)と法人本部(協会)とが緊密に連携して運営に当たれるような「しくみ」の構築が期待されます。</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>①赤ちゃん会:港北区福祉保健センターの職員・地域主任児童委員が、子育てに関する情報提供や子育て不安解消のため月1回程度開催しています。</p> <p>②子育て相談:週1回、プレイルームで港北区福祉保健センターから派遣された子育てボランティアの方が気軽に相談に応じています。</p> <p>③健康関連:横浜市健康福祉局などの要請によりロビーに血圧計・体組成計を整備。健康関連情報コーナーの専用ラックを設置しウォーキングポイント・健康スタンプラリーなどのチラシを配架しています。</p> <p>④障害者支援:手話サークル団体と港北区聴覚者協会の方に講師を依頼し「手話体験教室」を年10回実施しています。</p> <p>⑤緑化推進事業:港北区区政推進課に要請された緑のカーテン事業は終了しましたが、継続して中庭でゴーヤのカーテンを育成しています。横浜市緑の協会・緑の推進団体より、春秋に花の苗・球根の提供を受け、一年中花と緑がいっぱいの環境づくりを行っています。</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:28.10ハッピー会手話講座。9.21横浜子育てサポートシステムにプレイルーム提供。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・ゆったりしたロビーの中で利用しやすい位置に血圧計が設置されている点。血圧を気にしておられる高齢の利用者にとっては大変役に立つものと評価します。 ・例年行事の港北公会堂での第9交響曲発表会(H28.11.27)には、副館長2名が600名の参加者の世話役を果たしています。
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①横浜市が特色を持って実行する施策に全面的に協力します。</p> <p>②新築から30年となる建物改修を合理的に行い、建物の長寿命化を目指します。</p> <p>③地球温暖化対策として施設の二酸化炭素排出量を減らし省エネルギー化を図るため、電気のLED化を目指します。</p> <p>④敷地内の治安維持を守るため、不安全行動を取るものには勇気をもって注意し、監視カメラの導入を目指します。敷地内禁煙は10月に実施しました。</p> <p>⑤緑に囲まれた地区センターを継続するため、草木(特にミカン)は専門家を探し維持に努めます。</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><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・H28.12.3利用者会議に収穫したみかんを提供しコミュニケーションに寄与しました。 ・予算の達成状況を把握し、期中計画の修正に生かすための取組として、月次残高試算表を新たに活用しはじめている点。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・LED化を進めるに当たり、今後は電気使用量に加え、CO2排出削減量も継続的に測定し、いっそうの環境配慮型施設運営に役立てられるとよいでしょう。