

横浜市指定管理者第三者評価制度

長津田地区センター
評価シート

評価機関名：横浜市立大学CSRセンター有限責任事業組合

平成26年3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長津田地区センターを拠点とする利用者団体が実施するアウトリーチ活動を、地域連携団体及び連携施設とともに支援し、広域的な地域コミュニティを創出する支援をしています。</p> <p>②災害時には、つたのは学園と連動した避難誘導等が実施できるように、防災訓練(年2回)と帰宅困難者受入訓練を共同で実施し、有事に備えています。</p> <p>③弊社が指定管理者である3地区の地区センター(本牧(中区)、上中里(磯子区)、若草台(青葉区))と連携し、自主事業のリレー開催、講師等の情報交換を行っています。</p> <p>④「子ども110番の家」に登録し、子どもたちの安全の活動に協力しています。</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>(1)地域・住民との情報交換</p> <ul style="list-style-type: none"> ・長津田自治会連合会、長津田地区社協総会、敬老会、学校づくり懇話会、給食会等地域会合への積極的な出席を通じて地域の声を聴き、それに応え連合自治会行事への参加、自治会への会場場所提供、学校との情報交換を実施。 <p>(3)地域との連携全般</p> <ul style="list-style-type: none"> ・隣接「つたのは学園」に体育館を無料提供し 月例の運営ミーティング開催、障がい者施設「あしたば工芸」と「愛」に手作りクッキー・パンの販売所を提供。 ・JR長津田駅との連携で小学生の親子30人以上が参加する電車関連イベントを年2回開催。交通知識と親子の繋がりを実現。 ・年2回「With you」で「楽しく長津田探訪&クリーン作戦」を、つたのは学園参加可能者や一般・小学生応募者で実施。 ・サイネージで長津田自治会連合会と自治会の計画や活動報告を見ることができるとともに、宿場町として古い歴史を持つ長津田10景をPRしている。
II 利用者サービスの向上	<p>①高齢者や障害者が安心して利用できる「サービス介助」を実施するために、社内外講習・資格取得・多様な施設間交流講習に積極的に参加しています。</p> <p>②自主的な活動及び相談、地区センターホームページや館内に設置しているデジタルサイネージで、広報支援を行い、幅広い活動のサポートを行っています。</p> <p>③地区センターで実施する自主事業を団体と協働で行う「出前講座」「協賛事業」等を活用することで、一体となって地区センターを盛り上げています。</p> <p>③また、地域住民のニーズに対応した自主事業を企画・実施することにより、新たなコミュニティ創造に貢献しています。</p> <p>④年度初めに計画した自主事業を、その時点でのニーズに対応するために、適宜変更しより利用者ニーズに近づけるよう柔軟に対応しています。</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>(2)利用者アンケート等の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・従来アンケート回収率は10%台であったが、アンケート用紙を各サークル毎に配付することによって回収率が50%近くになった点。 <p>(4)公正な施設利用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用案内をこども用と一般用の2種類を提示している点。 ・子どもの講座申し込みで外れた方にキャンセル待ち優先順位の通知をしている点。 <p>(5)自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子供向け科学講座、育児向け参加型講座、高齢者向け歴史散歩と広く世代につながる計画を実施している。 <p>(6)図書購入・貸出</p> <ul style="list-style-type: none"> ・図書購入基準や緑区図書館連携で図書を購入。一方廃棄本の計画を進めている点。 <p>(8)職員の接遇</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフの一日3回勤務交代の都度連絡、挨拶、引継ぎについて声だしミーティングを行っている点。 <p>(9)利用サービスの分析・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・料理室の利用率アップに料金割引、食材の工夫料理や素材の加工事業(石鹸)等の対策を実施している点。
III 施設・設備の維持管理	<p>①建物・設備等の保守点検について 不具合箇所等の早期発見・早期補修により設備機器の長寿命化・エネルギーコストの削減を実施します。また、日常点検時・定期点検時において発見された不具合については、必ず臨時補修を施し、安全性を確保いたします。</p> <p>②清掃業務について 視覚障害者・聴覚障害者・肢体不自由者等の視点に立って施設内を点検し、清掃管理の改善やトイレ等は特に、感染リスク低減のため除菌清掃の徹底を図ります。</p> <p>③植栽・樹木の維持管理について 自然樹形保持を基本としつつ、必要に応じて剪定、除草、落葉時の清掃作業を行い、伐採木等はマルチング材又は堆肥として再利用します。また、定期的に、連携団体の樹木医を派遣し、樹木調査や環境調査を実施し、地域の方とともに、樹木の延命、倒木等の危険の排除に努めます。</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>(1)協定書業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・エントランス天井の塗装に関して、VOC等室内濃度測定結果報告を得ている点。 ・4S活動に全員が取り組み、日報でチェックしている点。 <p>(2)備品管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・料理室の食器棚に転落防止のストッパーを設置して、備品の滅失や利用者の怪我リスクを軽減している点。 ・「施設内外見回り点検異常連絡リスト」と「ヒヤリハット申告書の危険源・改善箇所連絡書」によって備品の危険予知・安全性確認と修理・保全を行っている点。 <p>(3)施設衛生管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成25年度研修経計画で、ゴミの分別について研修を行っている点。 <p>(5)維持管理全般</p> <ul style="list-style-type: none"> ・構内進入経路を公道から双方確認でき、一方通行にして事故リスクを防止している点。 <p>【提案事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・清掃手順書に担当者別の日別チェックリストの項を加えることが望まれる。 ・工芸室の電気炉は、火傷防止のため「高温注意」の掲示を壁面に行うことが望まれる。

	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 防犯、防災の対応について 防犯対策として、(a)受付に常時人員を配置し、挨拶・声掛けを行い、利用状況の把握に努めます。(b)定時巡回の他に、不定期巡回を組み込むことで未然防止を強化しています。</p> <p>②緊急時の対応について 行政機関との各種協定の内容を網羅した「長津田地区センター危機管理マニュアル」をベースに、管理を徹底しています。また、「長津田地区センター危機管理マニュアル」を全職員が十分に把握し、行動できるように研修を定期的実施しています。</p> <p>③横浜市補完施設としての避難場所の提供 平成23年に実施された『緑区帰宅困難者対策訓練』については、「長津田地区センター危機管理マニュアル」に反映し、改訂版を作成しました。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2)防犯業務 ・始業時と終業時を含め6回職員による施設内外の見回り点検を行っている点。</p> <p>(3)事故防止業務 ・年間研修計画に危険予知訓練(KYT)、4S活動(整理・整頓・清掃・清潔)、AED実習を取り込み、休館日に講習を実施して出席率を高め、再講習を行い全員が受講している点。</p> <p>(4)事故対応業務 ・緊急時連絡網や連絡先は、人事異動等の変更があるたびに更新されており、事務室内に掲示されている点。</p> <p>(5)防災業務 ・緑区との協定以上の防災用品を避難者用とセンター職員・スタッフ用に整理し、防災用品名、数量、設置日、保管場所をリスト化し備えている点。</p> <p>【参考意見】</p> <p>(6)緊急時対応全般 ・利用者の安全確保、地域住民避難者の安否確認に加えて、要援護者支援、帰宅困難者対策等を想定した職員主導の訓練を実施し、災害時に実効性のある体制づくりを目指されることを望みます。</p>
V 組織運営及び体制	<p>① 職員の配置及び採用について 平成25年度は平成24年度の体制を継続します。職員の雇用については、ボランティア活動に興味のある地域の方の中から弊社の理念及び提案内容にご理解いただける方を採用しています。</p> <p>② 職員の研修計画について 利用者が安心して利用できる「サービス介助」を実施するために、社内外講習・資格取得・多様な施設間交流講習に積極的に参加し、職員・スタッフへ研修内容の共有化を行います。研修は休館日である毎月第2月曜日に実施し、職員全員が参加できるシフト体制を継続しています。</p> <p>③ 個人情報の保護の措置について 「個人情報保護に関する法律」および「横浜市個人情報保護に関する条例」を遵守し、個人情報を適正に取扱います。また、守秘義務に関しても職員への周知・徹底を継続しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2)職員の資質向上 ・年間研修項目ごとに実施状況の写真入りの実施報告書を作成している点。</p> <p>(3)個人情報 ・個人情報管理マニュアルシートによって職員の情報適正管理のチェックを進めている点。 ・他の地区センターも含め、情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)の認証を取得している点。</p> <p>(4)経理業務 ・地区センターと指定管理者事務局の間および指定管理者事務局と指定管理者経理担当部署との間のそれぞれで相互牽制機能が構築されている点。 ・平成24年2月および7月に合わせて90本もの館内照明のLED化を実施したことで、電力消費量の削減効果が出ており、電力料削減の努力をしている点。</p> <p>【改善提案】</p> <p>(4)経理業務 金額が大きい水光熱費については、推移のグラフ化や利用者数のデータなど対比させ、サービス向上につながるよう、多面的な分析をおこなうことが望まれます。</p>
VI その他	<p>(1)稼働率向上に向けた取り組みについて</p> <p>①サークル活動の活性化を目的に、長津田地区センターホームページにおいて、サークルの紹介ページを開設しています。</p> <p>②料理室の稼働率向上を目的に、利用料金値下げを行いました。また、男性をターゲットにした料理の自主事業を多くし、参加者の層を厚くしています。</p> <p>(2)幅広い自主事業展開に向けた取り組みについて</p> <p>①無料・安価なわんぱく事業(春・夏・冬)を実施し、青少年の健全化や食育等の地域課題に取り組んでいます。</p> <p>②保育付自主事業や子育て相談会を開催し、子育てを支援しています。</p> <p>③植栽ボランティアの活性化を図り、地域交流の活性化を図っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>・無料・安価なワンパク事業を近隣の小学校3校の春・夏・冬休みに子供向け講座を実施し、青少年の健全化や食育等に取り組んでいる点</p> <p>・緑区の要請に応じて地区保健活動推進委員の研修(健康づくり4回)、IT講習会(9回)、料理教室6回と体育館、中会議室、料理教室を優先または減免方式で提供している点。</p> <p>・衆院選挙個人演説会場として提供。</p> <p>・緑区環境絵日記展に動植物の写真パネル展示。</p> <p>・デジタルサイネージに興味を持ち、子供も大人も自分で見たいメニューをタッチして見ている点。</p> <p>・経費節減に関して、在庫を持たない「当座買い」を全社方針にしており、消耗品の購入は進捗管理表を採用している点。</p> <p>【参考意見】</p> <p>・入口砂場前のスペースが駐車に使用されているが、正規の駐車区画ではないので、車両トラブルに関してセンターに責任が無いことを利用申込書と現場に明示することが必要と考えられる。</p>

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①長津田小学校の「まちとともに歩む学校づくり懇話会」(年2回)に出席し、情報交換を実施しています。長津田小学校給食会に出席し、児童との交流、同じ地域の出席者同士の情報交換を実施しています。</p> <p>②長津田地区センターだよりを発行し、館の情報を発信しています。長津田自治連合会議に出席し、全戸に回覧をお願いしています。</p> <p>③館内設置のデジタルサイネージに、各自治会の紹介を掲示し、広く周知させるようにしています。</p> <p>④併設施設の「つたのは学園」と日々の活動で連携を図り、毎月連絡会議を実施し、情報交換を行っています。</p> <p>⑤郵便局・長津田地域ケアプラザ・長津田保育園・みどりアートパーク等にチラシ掲示や共同事業・アウトリーチ活動・園児招待等を行って情報交換をしています。</p> <p>⑥長津田まつりに参加、地域活性化に貢献しています。</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>業務日誌、議事録、つたのは学園地区センター連絡協議ノート、センターだより、学校のお礼状、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> <ul style="list-style-type: none"> ・長津田日宿芸連会への出席、長津田地区社協総会へ敬老会への出席、学校づくり懇話会・給食会へ出席を通じて地域の声を聴き、それに応え連合会行事へ参加、自治会への会場提供に取組み、学校との情報交換を行っている。 ・地元への取組みとして、つたのは学園に体育館無料提供・月例の運営ミーティング開催・年2回のWith you活動、障がい者施設あしたば工芸と愛に手作りクッキー・パンの販売所を提供している。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・構成員は10名で、社協、民生、連合、老人クラブ、青少年指導、体育指導、商店街、小学校長、PTA、利用団体と間口が広く、全方向的に地区センターの運営に関する意見を求めようとしている点。 ・年間2回(3月、6月)開催している点。 	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:長津田地区センター委員会議事録(H25.6.22) <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)> 小学生の自転車での突っ込みにカーブミラーがつけられないか、小学生向けのバスケットゴールはつけられないか、バスチャーターはできないか、センターだより利用者会議の発言を載せられないか等の積極的な提言を課題としてとらえている点。	

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 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)> 委員会議事録(H24.12、H25.3、25.6)及びヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> カーブミラーはH25.3実施、バスケットゴールは区役所と相談、バスチャーターは前向き検討、利用者会議の発言をセンター便りに掲載は職員会議で検討中と、委員会の発言、提言の課題をしっかりと受け止めている点。	

(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)> ・JR長津田駅との連携で小学生の親子30人以上が参加する電車に関するイベントを年2回開催。最新の交通知識と親子の繋がりを実現している点。 ・年2回「With you」で「楽しく長津田探訪&クリーン作戦」を、つたのは学園参加可能者や一般・小学生応募者で実施。 ・サイネージで長津田自治連合会と自治会の計画や活動報告見ることができるほか、宿場町として古い歴史を持つ長津田10景を組込んでPRしている点。
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

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)> 「H25第一回利用者会議」H25.9.6議事録を確認。	

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(「H25第一回利用者会議」H25.9.6議事録確認済み) <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 特になし。	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(「H25年12月度職員会議議事録H25.12.9)を確認 <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)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 特になし。	

(2) 利用者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)> H24.6～毎月1回(いくつかのサークルに分散して)行っているのを確認した。 <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)> 従来のアンケート回収率は10%台であったのを、工夫してアンケート用紙を各サークル毎に配付することによって、回収率が50%近くになった点。	

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	
<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(アンケート結果H25.6確認) <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)> アンケート結果を円や棒グラフで表し課題を抽出している点。 【改善提案】 利用者アンケートは実施し、課題を抽出しているだけで終わっている。アンケートのデータからどのような情報が把握できるか、前年との差異分析や相関分析を行うことで計画や目標設定に活用するとよい。</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)> 資料(「H25年12月度職員会議」議事録H25.12.9)を確認 <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>特になし。</p>	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(受付の場所に「ご利用者の声」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)>	
特になし。	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>受付で「利用者の声」を設置、ホームページ(お問い合わせ)に掲示</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>特になし。</p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(「H25年10月度職員会議」議事録H25.10.15)を確認</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>特になし。</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>受付に「ご意見・苦情の対応」フロー図がポストの横に掲示してあるのを確認した。</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>特になし。</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input 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)>	
資料(「H25年10月度職員会議」議事録H25.10.15)を確認した。	

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)>	
資料(「H25年10月度職員会議」議事録H25.10.15)を確認	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
特になし。	

⑦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:館内掲示(受付の「利用者の声」の目のつき易い所)、ホームページ(苦情対応状況)	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
特になし。	

(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施設案内を館内に設置を行うと同時に、長津田地域ケアプラザ・みどりアートパークに設置していただいています。</p> <p>②施設案内を施設ホームページやデジタルサイネージに掲載しています。</p> <p>③休館日・年末年始休館等、館内掲示・センターだよりやホームページに掲載し情報発信をしています。</p> <p>④修繕・工事・自主事業・優先利用等により通常利用と異なる利用や注意が必要な場合、館内掲示と同時にセンターだより・ホームページに掲載し多くの方に周知を図るようにしています。</p> <p>⑤年末年始休館開けの予約方法をセンターだより・ホームページに掲載しています。</p> <p>⑥体育室の自主事業優先利用日を窓口に掲示し、個人利用者が認知しやすいようにしています。</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><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>・デジタルサイネージで地域団体の情報を開示している点。 ・予約情報が遅滞なく入力されて予約状況がホームページで確認できる点。</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> <p>利用案内をA5判で子供用と一般用の2種類を作成し、子供用にはルビを振り、不要部分は除いて本の貸出、ロビー・体育室の利用など必要部分のみ記載している点。</p>	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

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

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)>	
<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)>	
申込が重なった場合はじゃんけんで決め、子供の講座の場合は外れた方に優先順位を決めてキャンセル待ちの通知をしている点。	

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)>	
平成25年度研修計画、平成25年度全体研修およびミーティング出席簿(平成25年12月9日実施)	
<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)>	
教材としては横浜市作成の資料(人権て何だろう)を使用するが、講師として地域の民生委員・児童委員の方に来ていただき、人権の考え方と窓口対応のあり方など身近な例で講習をされている点。	

(5) 自主事業

①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、ホームページに掲載されている平成25年度事業計画書、ちらし、サイネージ <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)> ・自主事業の新サークルが毎年誕生している点(24年度15件、25年度14件)。 ・児童には東工大学生、OB、教授による最新科学知識の講座、参加型育児講座、高齢者には古都鎌倉の歴史参歩など広く世代につながる計画を実施している点。 ・実施にあたり、地域団体(みどりアートパーク2件、長津田地域ケアプラザ1件)の共催協力を得ている点。</p>	

②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価で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年度の事業報告書と平成25年度の事業計画書から新たな取り組みが見られる点。 (長津田地域の住民増加を背景に、運営委員を募集して応募者と一緒に取り組む参加型育児講座を計画・実施している)</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)> ヒアリング、図書購入基準、新刊購入希望リクエスト用紙、HP、横浜市立図書館データ(予約の多い本50) <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)> ・ロビー正面の書架の天板に新刊が展示されて見やすい点。 ・図書購入基準(図書購入についてH23.4.1)に購入方針、図書購入の選定情報入手が規定されており、緑図書館の課題本など推薦も勘案しながら一般と子供向けに分けて購入している点。 ・利用者からも声のある課題の廃棄図書の選定について、緑図書館司書の方に指導を予定している点(H25.11.11職員会議で決定)。</p>	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①施設ホームページを積極的に活用し、講座の案内をはじめ、実施状況をきめ細かく掲載し、関心を持っていただくよう誘導しています。</p> <p>②地区センターだよりを定期的に発行しています。 H23年度は2回しか発行できませんでしたが、H24年度からは隔月で発行するようにいたしました。 館内掲示、個別配布すると共に、連合自治会を通じて、各戸に回覧していただいて、多くの方に周知するよう努めています。</p> <p>③タウンニュースに必要なに応じてブリーフィングを行い、利用者の関心の高いニュースを掲載していただいています。</p> <p>④市・区の広報誌に事業の掲示を行っています。</p> <p>⑤自治会の掲示板等にチラシの掲示をお願いしています。</p> <p>⑥グリーンママなど各団体の情報誌に情報提供を行っています。</p> <p>⑦みどりアートパーク・長津田地域ケアプラザ・内容によっては郵便局・緑図書館にチラシを配架していただいています。</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><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"> ・長津田地区センターだよりは原稿作成、編集、印刷、配付まで職員でやっている点。 ・センターだより、自主事業の案内ちらし配付にあたって、地域団体への依頼のルートが確立している点。(町内会連合会へは、26の自治会ごとに東ねて1,311枚持参)。

(8) 職員の待遇

※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毎月の休館日に、課題やサービス向上のためのテーマを決めて、スタッフ全員でディスカッションを行い、全員が実施事項を理解した上で、実践することを徹底しています。</p> <p>②マナー研修を行い、スタッフ・職員のレベルアップを図っています。</p> <p>③安全や衛生に関する研修では、ヒヤリハット・利用者の声などの具体的事例を交えた啓蒙を行っています。</p> <p>④朝礼・昼礼・夕礼等において挨拶等の唱和を行っています。</p> <p>⑤スタッフ・職員自身が本の貸出・返却する場合、カウンターの外からサービスを受けるようにすることで、利用者視点で問題点の発見やよりよいサービスの気づきを得られるようにしています。</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>・研修計画の一環として休館日に外部・内部講師の講義を全員で聞き、スタッフミーティングで全員が納得した上で利用者の視点で接遇している点。 ・スタッフの勤務交代の都度(一日3回)連絡、挨拶、引継ぎについて声だしミーティングを行っている点。 ・任意に、スタッフに担当している仕事の意義の理解、任せられている自律性、利用者からのホットな反応の3点に付いて聴取したところ、やる気を十分に感じさせる答えを得た。</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>【前提】 ・利用者は、ご自分の都合のみで意見を述べられること。 ・館側は、業務の効率性・公平性を念頭に行動すること。 ・行政からは、条例やガイドラインに沿った運営を期待されていること。 以上の相反することを念頭に、次の対応を行っています。</p> <p>【対応方法】 ①それぞれの立場で、理由があって意見がだされ、対応しなければならぬため、前述した「前提」を念頭に、出された意見の背景や重要度をよく把握し、条例や公平性を加味して対応策を決定しています。 ②利用者の意に沿わない結果になった場合は、意図を十分にご説明し、納得いただくようにしています。 ③利用者会議の充実を図るとともに、オフィシャルな会議だけではなく、館長との車座会談を行い、利用者との双方向のコミュニケーションを強化しています。 ④稼働率の低い時間帯・部屋を有効活用するために、それらの時間で自主事業が行えるよう立案しています。</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>・稼働率向上のため料理室の利用率アップに料金の割引等の対策を実施している点。 ・利用率の23年/24年対比で料理室と和室の稼働率が11.5%から12.12%、33%から36.9%に上昇した。前者では食材の工夫料理(ハーブ等)や素材の加工事業(石鹸)、後者では利用グループの増加があった。 ・夏季、冬季の利用率低下に当り、児童と工業大学生・OBとの最新科学知識を学ぶ自主事業講座を開催している点。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

・夏期の暑さ対策として①体育館に熱中症等の予防対策として暑さ指数を掲示し、また②体育館入口にミストシャワーを設置して涼気をサービスした点。

・

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

・「利用者会議」の議事録の書き方で①決定事項、②アクション項目は何か、③誰が、いつまでに行うのか を明確に記入することが良いと思われます。

・暑さ指数の掲示にサインージを活用することが考えられます。

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)>	
H25.3.11実施のエントランス天井の塗装に関して、VOC等室内濃度測定結果報告(H25.9.27)を得ている点。	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・日別、週別の清掃箇所について詳細な清掃手順書が設定されている。なお、手順書の日別については日ごとにまとめた実施確認を行っているが、担当者別の処理済みを確認するチェックリストの項を加えることが望まれる。 ・4S活動(整理、整頓、清掃、清潔)に全員が取り組み、日報でチェックしている点。 	

(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> <p>備品の廃棄について横浜市へ協議し、回答を得て使用不能備品の整理を実施している点。</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>特になし。</p>	

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

※施設の利用状況により確認できない備品を除き、現物を確認する。
 ※すでに対応済みの場合は、「安全性に関わる損傷等がない」と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)></p> <p>【提案事項】工芸室の電気炉は、利用者が使用したのち冷めたことをスタッフが確認し下の保管場所へ収納していることは評価できるが、それまでの火傷防止として「高温注意」の掲示を壁面に行うことが望まれる。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・料理室の長巻棚に転落防止のストッパーを設置し、備品の重大リスクや利用者の怪我発生リスクを軽減している点。 ・「施設内外見回り点検異常連絡リスト」によって、備品の安全性保全に必要な修理、補修を行っている点。 ・「ヒヤリハット申告書の危険源・改善箇所連絡書(H26.1.13)」によって危険予知を実施している点。 ・フェイラーは毎日点検して損傷を修理している点。 	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input 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)>	
特になし。	

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"> ・プラスチック製容器、燃やすゴミ、古紙等の分け方、出し方について研修している点(安全衛生委員会議事録(長津田地区センターH25.4.8検証)) ・平成25年度研修経計画の中で、ゴミの分別について研修を行っている点。 ・小規模であるが、コンポスト区画を設けて落葉のたい肥化を図っている点。さらに拡張が望まれる。それとともに、ゴミを入れて樹木の根を傷めないように注意が必要。 	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか：

※施設・設備・消耗品・外構・植栽・水周り等についての損傷状況、清掃状況、利用者への配慮等について確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①設備・外構・植栽等1日3回以上の見回りでチェックを行っています。損傷を発見した場合は、危険箇所・危険源として報告し迅速に対応策がとれるようにしています。</p> <p>②入口付近・プレイルームにアルコール消毒液を設置しています。</p> <p>③ノロウイルス・インフルエンザ対策に、手洗い方法や、嘔吐物処理方法を掲示。また、塩素系消毒液設置を設置し予防に配慮しています。</p> <p>④年に1回大掃除月間を設け、日頃できない場所の清掃、おもちゃの除菌等を行っています。</p> <p>⑤ルート回収にてゴミ処理を行っています。</p> <p>⑥毎朝の清掃作業では、開館前にロビーなどの日常清掃が終了するよう清掃手順書を作成し、また、チェックシートで管理しながら清潔に保てるよう清掃を行っています。</p> <p>⑦冬季、保湿のための霧ぶきを随時行っています。</p> <p>⑧利用者が使用される消耗品などの発注確認は、全員が分かるように進捗管理表を掲示しています。</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>現場確認及びヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・体育室入口のトラテープが薄れてきました。段差で躓くので貼り替えの時期と考えられます。また照明も暗く感じられます。</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>・園庭灯の断線を2月中に自費で修復し、美観と安全の修復を実施する点。 ・H24.9.25長津田地区センター30周年記念で赤のサフィニア・フォト展を開催。多数の来場者の協賛を得た点。 ・ノロウイルス感染対策として①薬液の準備、②テーブル等手の触れるところを朝、昼、夜と1日3回拭く、③乾燥防止をかねて消毒溶液をスプレーで随時散布、④対策マニュアルを事務所壁面に掲示することを実施している点。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・駐車場への構内進入経路が、公道の双方向から視認できるように表示がある点。 ・構内通行を一方通行に制限しているので、構内での渋滞や事故のリスクを軽減している点。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>構内入り口の砂場周りのスペースが便宜的に駐車場として使われているが、本来の駐車区画ではない。については利用申込書と現場に、利用について地区センター側に責任のないことを表示する必要があると考えられる。</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)> スタッフの鍵のとり扱い方、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)>	
特になし。	

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)>	
施設内外の見回り点検を職員が毎日定時間に行い、見回り点検表に記録として残し、引継ぎ事項としている点。	

(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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・施設内外の見回り点検表を検証。 ・危険箇所申告書、危険源・改善箇所申告書の内容を職員全員で共有して対応している点。 	

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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・他の施設でのヒヤリハット集、当施設の危険箇所申告書、危険源・改善箇所連絡書等を題材に職員全員に行う。 ・講習内容、実施日、受講者名は教育関係資料(機密)として一括ファイルしている。 	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
年間研修計画に危険予知訓練(KYT)、4S活動(整理・整頓・清掃・清潔)、AED実習を取り込み、休館日に講習を実施して出席率を高め、再講習を行い全員が受講している点。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<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 <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)> 全ての職員に対し、危険源特定、安全作業推進、作業環境の安全化と健康障害の防止、安全標語、救命救急AEDの研修 <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)> 年間研修計画の中で、救命救急(AED)と防災研修を行い、緑消防署の救命入門コース参加証を全員、受領している点。	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<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)> <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)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 緊急時連絡網や連絡先は、人事異動等の変更があるたびに更新されており事務室内に掲示されている点。平成25年8月1日更新を確認した。	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。
 ※評価対象外施設だがマニュアルを作成している場合は、『評価対象外施設である』にチェックをしたうえで、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・横浜市の防災計画に対応した危機管理マニュアルを作成している点。 ・緑区の要求以上の防災用品を避難者用とセンター職員・スタッフ用に整理し、防災用品名、数量、設置日、保管場所をリスト化し備えている点。	

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)>	
年間研修計画のなかで9月、3月に防災訓練を実施し、3月は消防設備・救急用具の点検も行う点。	

(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)>
利用者の安全確保、地域住民避難者の安否確認に加えて、要援護者支援、帰宅困難者対策等を想定した職員主導の訓練を実施することによって、災害時に実効性のある体制づくりを目指されることを望みます。

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input 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)>	
特になし。	

②協定書等のと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)>	
特になし。	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input 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)>	
ホームページの記載とともに、現物ファイルを受付の書庫に収納し、利用者に「閲覧用のファイルを備えてありますので受付までお申し出ください」と掲示している点。	
<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)>	
・利用者への掲示には、事業計画書、事業報告書のほか、センター委員会記録、利用者会議議事録、利用者アンケート、苦情対結果を挙げており、情報公開と周知に配慮している点。	

(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)>	
年間研修計画を作成し、研修項目ごとに実施状況の写真入りの実施報告書を作成して受講者を確認している点。	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
平成25年度研修計画、1月14日実施分出席簿。研修内容(高所作業の安全、危機予知訓練(KYT))	
<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)>	
テーマは、個人情報保護、人権、防災、防犯、マナー、安全衛生、事故防止、健康保持の分野で全員を対象とする。	
<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)>	
休館日に研修を実施し、全員受講を容易にしている点。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①参加日時により、勤務シフトを柔軟に調整しています。</p> <p>②不在中の業務課題については確実に引き継ぎを行い、業務が停滞しないようにしています。</p> <p>③スタッフへの研修では講話だけではなく、書面により具体的な記述を行い、また写真を活用した理解しやすい工夫をしています。</p> <p>④シフト制によりチームによっては言葉を交わす機会が少ないため、スタッフ研修を休館日に全員を集めて行うことで、コミュニケーションやモチベーションが活性化できるよう配慮しています。</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>ヒアリング及び研修日の職員のタイムカード、旅費交通費請求書、資料領収書を照合し、当日の出勤扱いを確認</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>休館日開催、再講習等、全員受講が可能な環境を整えている点。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 全体研修議事録及び研修実施報告書、ヒアリング</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>・研修終了後、スタッフミーティングで具体例で確認している点。 ・研修実施報告書を全員に回覧している点。</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)>	
スタッフマニュアルを作成し、周知徹底を図っている点。	

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朝礼・昼礼・夕礼を必ず実施し、さらに連絡帳を活用して、職員・スタッフの情報共有を図っています。	ヒアリング及び連絡引つぎ帳、他地区施設との連絡・懇談会
②休館日の研修時間を活用し、館長からあえて問題・課題の提起を行い、ディスカッションを行うことで、情報の共有化を図るとともに、課題解決のベクトルを合わせるようにしています。	<評価で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新人スタッフは常にベテランと組んで業務が出来るようにし、日常業務を通じてスキルアップを図っていくようにしています。	・朝礼、昼礼、夕礼と顔を合わせる機会をつくり、連絡引つぎ帳で状況を文書化し、引継ぎ者は捺印して確認する点。 ・ディスカッションで情報の共有化を図ること等、職員とスタッフの連絡が良くできている点。

(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)> ・長津田地区センター個人情報保護管理システムに基づき、「個人情報保護管理マニュアル 長津田地区センター」を平成23年4月1日に制定している点。 ・横浜市長津田地区センター情報公開規程(平成23年4月制定)を平成25年11月7日改訂している点。 ・長津田地区センター個人情報管理マニュアル(2011.4.11)のセルフチェックシート記入を館長が職員に月に1回実施している点。(平成25年度分確認)	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
施設管理者は館長が情報管理責任者と定めており、館長は個人情報保護の勉強をして、自らの言葉で職員・スタッフを指導している点。	

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)>	
年間研修計画の教育実施記録では平成25年4月8日に実施されており、その後の新入メンバーにも平成25年7月30日に個別研修されている点。	

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)>	
新入職員を含め全職員18名の誓約書が取られている(個人情報保護に関する誓約書確認)。	

⑤個人情報を収集する際には必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

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

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認とヒアリングにより個人情報の収集、利用、保管、廃棄について適正管理を確認した。 <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・チェックリスト形式の長津田地区センター個人情報管理マニュアルシートによって職員の適正な管理のチェックを進めている点。 ・施設管理者として個人情報保護体制構築に取り組み、他の地区センターも含め、情報セキュリティマネジメントシステム(ISMS)の認証を取得している点。 	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<p><一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>平成25年度請求書綴り、小口現金出納帳、平成25年度領収書綴り、現金・請求書出納帳、現金・請求書出納帳、平成25年度11月分利用申込書、平成25年10月分団体利用申込書、講師謝金リスト、利用料金管理表、振込明細表、申込取り消し管理表を検証した。</p>	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(長津田地区センター経理規程(平成23年3月1日__第5条(会計責任者、会計責任者及び出納職員)) <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)> 地区センターと指定管理者事務局の間および指定管理者事務局と指定管理者経理担当部署との間のそれぞれで相互牽制機能が構築されている点。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

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

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用料金収入、ニーズ対応比、講師謝礼金の各項目にかかる取引で伝票の実在性を確認した。	

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 type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングおよび現場確認 <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
通帳・印鑑とキャッシュカードは物理的に分けて管理している点。	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> H24年度、H25年度ニーズ対応費用途一覧 <目的に沿わない支出がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
特になし。	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費削減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①施設内の電気・空調機のスイッチ付近に、即電協力の掲示を行い、利用者に協力を求めています。</p> <p>②点灯時間の比較的長いエリアを中心に、LED蛍光灯に交換しました。 (一次:事務室、1階ロビー、図書コーナー、2階通路) (二次:小会議室A/B、中会議室、工芸余暇室、料理室) (三次:体育室水銀灯全灯)</p> <p>③実績を対前年と比較することで、先の予測をたてて、職員・スタッフはもとより、利用者へ節減のご協力をお願いしています。</p> <p>④冷暖房中は換気スイッチを切り、寒暖のロスを最小限にするようにしています。(二酸化炭素量の排出に配慮済み)</p> <p>⑤消耗品の発注状況を全員で把握するため、職場内に進捗管理表を掲示しています。</p> <p>⑥空調の効果を補完するため、夏季に緑のカーテンの植え込みを実施しています。</p> <p>⑦生ゴミ(茶がら・落ち葉)のたい肥化を行い、植栽肥料</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(サービス向上努力および費用削減報告書、LED敷設に伴う電力量推移の考察)およびヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・平成24年2月および7月に合わせて90本もの館内照明のLED化を実施したことで、電力消費量の削減効果が出ており、電力料削減の努力をしている点。 ・消耗品の管理を見える化している点。</p>

る

(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>特になし。</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昨年金環日食の自然現象に、緑区としてイベント実施計画が発案され、地区センターにも協力要請がありました。当館として要請に応えるために宇宙開発機構での講演と見学を企画・実行して、緑区から感謝されました。</p> <p>②東日本大震災において、多数の帰宅困難者が発生。緑区もその対策で、避難場所の再定義や体制構築を進めており、当館でも帰宅困難者一時避難施設として指定されました。その後帰宅困難者を対象とした避難訓練が実行され、当館も積極的に協力しています。</p> <p>③緑区が進める生涯学習研修のカリキュラムで、研修場所で当館を利用されるケースがあり、積極的に場所の提供をしています。</p> <p>他にも次の協力を行っています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜で地球を学ぼう～18区deYES！～「IPCC総会」横浜 開催記念～横浜市18区リレー講座 ・こども読書の日イベント ・緑区夏休み親子エコ講座「節電実践講座」等 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・緑区振興課施設の優先利用お願い ・個人演説会開催結果報告書 ・絵日記展チラシ <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"> ・無料・安価なワンパク事業(近隣の小学校3校に春・夏・冬休みに子供向け講座を実施し、青少年の健全化や食育等に取り組んでいる点 ・地区保健活動推進委員の研修(健康づくり4回)、IT講習会(9回)、料理教室6回と緑区の要請に応じて体育館、中会議室、料理教室を優先または減免方式で提供している点。 ・衆院選挙個人演説会場として提供 ・緑区環境絵日記展に動植物の写真パネル展示。
<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個人情報の取り扱いに関して、横浜市から指示されている内容とは別に、指定管理者として地区センターも対象にしたISMS・PIMSのマネジメントシステムの認可を取得しました(H24年度)。</p> <p>本年度の定期更新検査前の内部監査において、長津田地区センターはルールに従って管理しており、適合しているとの判定を受けました。</p> <p>②地域との連携を強化する為、地域の専門的知識者に各研修の講師として指導をお願いしています。(AED研修・防災訓練 人権研修・サービス介助等)</p> <p>③長津田の歴史や自然をテーマに、郷土史家を始め利用者団体の協力を得て、事業展開を行っています。 (長津田歴史講座・歴史展・長津田自然展・自然観察会)</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(デジタルサイネージを見て、触って)</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"> ・デジタルサイネージに興味を持ち、子供も大人も自分で見たいメニューをタッチして見ている点。 ・デジタルサイネージも長津田10景を紹介しているように、長津田の歴史、自然についての講座や歴史展、自然観察会が持たれている点。 ・在庫を持たない「当座買い」を全社方針にしている点、消耗品の購入は進捗管理表を採用している点。 <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"> ・かつては「砂場」として活用していたスペースの有効活用の方向について、区側と協議中であるがその推移に注目されます。 ・変電室の非常口に開閉しにくい箇所が認められました。修復について区側と相談するとともに、定期的なチェック項目として非常口の開閉状況も位置付けたうえで監視対象にすることが勧められます。