

# 指定管理者制度導入施設における モニタリング結果報告書（抜粋） 【平成27年度版】

（茅ヶ崎市子どもの家）

子どもの家茅っ子（かやっこ）	・・・ 3
子どもの家さんぽみち	・・・ 5
子どもの家わくわくらんど	・・・ 7
子どもの家銀河（ぎんが）	・・・ 9
子どもの家わいわいハウス	・・・ 11

# シートの見方（非公募施設）

第2号様式

## 平成26年度 指定管理業務総括評価票（非公募施設用）

施設所管課：文化生涯学習部スポーツ健康課（内線：6021）

施設名	茅ヶ崎市営体育施設（8施設）		
指定管理者名	公益財団法人茅ヶ崎市文化・スポーツ振興財団		
指定期間	平成24年4月1日～平成28年3月31日〔4年0か月〕		
評価項目	評価基準	施設所管課コメント	
1 実施体制	人 員 体 制	事業計画書に即し、人員を過不足なく配置している。	事業計画に沿って人員を配置している。研修は、防火管理者研修・消防研修を行っている。
		必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。	
		事業計画書に即し、計画的に研修等を実施している。	
	外 部 委 託	外部委託の内容は、事前に市の承認を受けており、適切である。	協定書で定める仕様書に沿って外部委託を行っている。
		外部委託事業に対して協定書等を遵守させている。	
	法 令 等 遵 守	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。	法令、条例に基づき、必要な点検・報告を行っている。
	個 人 情 報 保 護	個人情報保護に関する規程が整備されている。	個人情報保護規程を整備し、遵守している。
		個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じている。	
	情 報 公 開	情報公開に関する規程が整備されている。	管理する情報の公開に関する規程を整備し適切に管理・公表している。
		協定書等に従い、情報を適切に管理、公表している。	
	管 理 記 録	業務日誌等を適切に整備、保管している。	財団事務処理規程に従って保管している。
		点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管されている。	
	連 絡 調 整	協定書等に従い、各種報告書を市に提出している。	月次報告・指定管理運営会議等で報告をしている。
		市、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。	
緊 急 対 応	事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。	緊急対応マニュアルを整備している。状況は適宜報告している。	
	緊急時のマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行っている。		
	緊急時又は危険予測時、直ちに措置を講じ、市に報告を行った。		
財 務 状 況	団体の財務状況は、業務の継続が可能な状態である。	事業は継続可能な状態である。	
施 設 管 理	協定書等に従い、開館日、開館時間等を遵守している。	条例・協定書に定める時間を遵守している。事故防止・安全確保に努めている。	
	事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じている。		

評価項目である実施体制、内容・水準、収支等について施設所管課のコメントを掲載しています。

2 内 容 ・ 水 準	利 用 者 対 応	利用許可、案内等を迅速かつ適切に行っている。	利用許可、案内等は職員を配置し適切に対応している。適切な使用が保たれるよう、新規登録者へ利用方法、注意点について詳細な説明を行っている。 また、適切な接遇に努めている。
		利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。	
		言葉遣い、態度、服装等の接遇について適切である。	
	事 業 運 営	事業計画書に即し、受託業務を実施している。	毎年度事業計画を立て、計画に沿って事業を実施している。
		施設の目的に沿って、自主事業を実施している。	
		事業内容がサービス水準の向上に寄与している。	
	維 持 管 理	仕様書等に従い、清掃、警備、衛生管理を適切に行っている。	委託業者及び職員による清掃を行っている。各種設備備品等に関して必要な保守・点検を行っている。必要修繕箇所や備品要望について報告している。修繕については、市と連携して対応している。
		仕様書等に従い、施設・設備の保守管理を適切に行っている。	
		備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。	
		協定書等に従い、適切に修繕を行い、市に報告している。	
環 境 配 慮	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされている。	施設の節電に積極的に取り組んでいる。	
広 報 活 動	事業の開催案内、ホームページの管理等を適切に行っている。	適切な広報に努めている。	
苦 情 等 対 応	苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。	苦情・要望については、必要に応じて市と連携を図りながら迅速に対応している。研修において対応能力の向上を図っている。	
	苦情、要望等を整理し、遅滞なく市に報告している。		
利 用 者 ア ン ケ ー ト	利用者アンケート調査を実施し、その結果は妥当である。	市と連携して必要に応じて調査を行っている。	
利 用 状 況	利用者数、稼働率等は適正な水準にある。	庭球場稼働率は高い水準にある。抽選倍率も同じく高い水準にある。 また、その他の施設についても高い利用者数である。	
そ の 他 自 由 項 目			
3 収 支 等	経 理 事 務	専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っている。	経理事務を適切に行っており、年度末には監査を受けている。軽微な修繕については職員で対応している。 また、外部委託は入札等を行い、適正かつ費用削減に努めている。
	予 算 執 行	収支予算書の範囲内で適正に予算を執行している。	
	経 費 縮 減	経費が節減され、又はその節減に向けた努力を行っている。	
	収 支 状 況	収支予算書と比較して、収支状況は妥当である。	
4 総 合 評 価	適宜所管課との打ち合わせを行い、適切な管理運営を行っている。 新規事業に取り組む姿勢についても評価できる。	総合評価として施設所管課のコメントを記載しています。	
5 評 価 を 受 け て の 今 後 の 取 り 組 み 等 に つ い て (指定管理者意見)	平成25年度に取り組んだいくつかの事業で出た課題を精査し改善を図った。今後更なる充実化を図り、長期的に継続できるよう浸透化、認知度の向上に引き続き取り組んでいく。	総合評価を受けた指定管理者のコメントを記載しています。	

## 平成26年度 指定管理業務総括評価票（非公募施設用）

施設所管課：教育推進部青少年課（内線：3351）

施設名		子どもの家茅っ子（かやっこ）	
指定管理者名		茅ヶ崎地区コミュニティセンター管理運営委員会	
指定期間		平成25年4月1日～平成29年3月31日〔4年0か月〕	
評価項目	評価基準	施設所管課コメント	
1 実施体制	人員体制	事業計画書に即し、人員を過不足なく配置している。	①勤務表を作成し、人員を過不足なく配置している。 ②パソコン技術等、窓口業務に必要な資格、経験等を有する人員を配置している。 ③地域集会施設連絡会の接遇研修に参加している。
		必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。	
		事業計画書に即し、計画的に研修等を実施している。	
	外部委託	外部委託の内容は、事前に市の承認を受けており、適切である。	専門業者に委託が必要な点検等については、過不足なく適切に外部委託を行っている。また、必要に応じて、協定書の内容を検討し、見直しを行っている。（消費税増税に伴い変更契約を締結する等）
		外部委託事業に対して協定書等を遵守させている。	
	法令等遵守	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。	法令、条例等に係る点検については、適切に行っている。
	個人情報保護	個人情報保護に関する規程が整備されている。	個人情報保護規程を整備するとともに、PCはパスワード設定、書類はキャビネット等を使用し、個人情報の漏洩、滅失等の事故防止を講じている。
		個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じている。	
	情報公開	情報公開に関する規程が整備されている。	情報公開規程を整備し、適切に摘要している。
		協定書等に従い、情報を適切に管理、公表している。	
管理記録	業務日誌等を適切に整備、保管している。	①業務日誌に日々の連絡事項を記録し、事務局内で情報共有を適切に行っている。 ②上記日誌に必要なに応じて点検修繕等を記録している。	
	点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管されている。		
連絡調整	協定書等に従い、各種報告書を市に提出している。	①市に適切に報告書を提出している。 ②地域集会施設連絡会に参加し、各地域集会施設と連絡調整を行っている。また、市とは必要に応じ連絡をとり、また、年4回のモニタリング及び年2回の建物点検を実施している。	
	市、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。		
緊急対応	事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。	①連絡網を整備し、有事の際に対応できるようにしている。 ②消防計画を作成し、年2回、利用者を含めた訓練を行っている。	
	緊急時のマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行っている。		
	緊急時又は危険予測時、直ちに措置を講じ、市に報告を行った。		
財務状況	団体の財務状況は、業務の継続が可能な状態である。	業務の継続が可能な状態である。	
施設管理	協定書等に従い、開館日、開館時間等を遵守している。	①開館日、開館時間等を遵守している。 ②子ども連れの方の利用が多い場合は、随時注意喚起を促し、利用者の安全確保に努めている。	
	事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じている。		

評価項目	評価基準	施設所管課コメント	
2 内容・水準	利用者対応	<p>利用許可、案内等を迅速かつ適切に行っている。</p> <p>利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。</p> <p>言葉遣い、態度、服装等の接遇について適切である。</p>	<p>①利用者案内を作成し、利用者の方にわかりやすく説明している。</p> <p>②設備、備品等を適切に提供している。</p> <p>③地域集会施設連絡会で実施している接遇研修に参加し、コミュニケーション能力を向上させ、適切に接遇を行っている。</p>
	事業運営	<p>事業計画書に即し、受託業務を実施している。</p> <p>施設の目的に沿って、自主事業を実施している。</p> <p>事業内容がサービス水準の向上に寄与している。</p>	<p>①受託業務を適切に実施している。</p> <p>②平成26年度は親子で参加する幼児教室や、夏・冬休みに小学生が参加する子ども教室を開催して地域の子供たちが多数参加している。</p> <p>③料理教室やもちつき大会等、楽しい体験ができるコーナーを設け、サービス水準の向上に寄与している。</p>
	維持管理	<p>仕様書等に従い、清掃、警備、衛生管理を適切に行っている。</p> <p>仕様書等に従い、施設・設備の保守管理を適切に行っている。</p> <p>備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。</p> <p>協定書等に従い、適切に修繕を行い、市に報告している。</p>	<p>①専門業者に清掃、警備、衛生管理を外部委託し、適切に管理を行っている。</p> <p>②施設、設備の保守管理を専門業者に外部委託し、適切に管理を行っている。</p> <p>③備品台帳を作成し、備品を適切に管理している。</p> <p>④適宜、市に報告を行い、適切に情報共有している。</p>
	環境配慮	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされている。	照明の間引き、蛇口の交換、エアコンの設定温度の規制等、環境配慮を意識し、管理運営を行っている。
	広報活動	事業の開催案内、ホームページの管理等を適切に行っている。	パンフレットを入口に配架、広報紙やポスター、自治会の回覧や自治会の掲示板を用い、適切に広報を行っている。
	苦情等対応	<p>苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。</p> <p>苦情、要望等を整理し、遅滞なく市に報告している。</p>	<p>①苦情等があった場合、業務日誌に記録をとり、事務局内で情報共有を図り、必要に応じて役員に報告を行い、組織として対応をしている。</p> <p>②必要に応じて、適切に市に報告している。</p>
	利用者アンケート	利用者アンケート調査を実施し、その結果は妥当である。	意見箱を設置し、利用者の意見を反映するように努めている。
	利用状況	利用者数、稼働率等は適正な水準にある。	利用者数、稼働率等は適正な水準にある。子どもの家「茅っ子」利用者は平成20年以降毎年増加を続けている。
	その他自由項目		子どもの家「茅っ子」内の死角改善のため、ミラーを設置。
	3 収支等	経理事務	専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っている。
予算執行		収支予算書の範囲内で適正に予算を執行している。	①会計、監事を配置するとともに、専用の講座、帳簿等を整備し、経理事務を適切に行っている。
経費縮減		経費が節減され、又はその節減に向けた努力を行っている。	②収支予算書の範囲内で適正に予算を執行している。
収支状況		収支予算書と比較して、収支状況は妥当である。	③節電の実施、消耗品をできるだけ安価なものを選択するなど、節減に向けた努力を行っている。
			④収支予算書と比較して、収支状況は、妥当である。
4 総合評価		<p>子どもの家運営部会が中心となって行事開催の企画立案を行っており、事務局内の連携を高め、利用者の意見・要望に対して、統一した対応ができるよう努めている。利用者の安全性、利便性など効率の良い業務を行うよう努めている。</p> <p>また、映画大会、絵本の読み聞かせ、絵画や書道教室等、様々な自主事業を実施しており、地域の子供たちとその保護者の期待にこたえているとともに「コミセン広報誌かや」を年2回発行し、地域へ茅っ子についての情報発信を積極的に行っている。</p>	
5 評価を受けての今後の取り組み等について (指定管理者意見)		<p>本総括票により指定管理者としての認識を新たにし、一層の利用者サービス向上や、施設の使いやすさに努めるために、今後も必要に応じて市と連携を図りながら、建物の維持管理に努めていきたい。</p> <p>また、管理運営業務の実施に当たっては、茅ヶ崎地区コミュニティセンター並びに子どもの家「茅っ子」の創設趣旨にのっとり、その公共性を基本に利用者の安全性、利便性、快適者の実現をめざして役員会等により情報共有、意見交換、課題共有を行い、効率良く業務を行うよう努めている。地域住民へのサービス、建物設備の維持管理、経費節減等について良好であり、努力している。</p>	

## 平成26年度 指定管理業務総括評価票（非公募施設用）

施設所管課：教育推進部青少年課（内線：3351）

施設名	子どもの家さんぼみち		
指定管理者名	鶴嶺東コミュニティセンター管理運営委員会		
指定期間	平成25年4月1日～平成29年3月31日〔4年0か月〕		
評価項目	評価基準	施設所管課コメント	
1 実施体制	人 員 体 制	事業計画書に即し、人員を過不足なく配置している。	①勤務表を作成し、人員を過不足なく配慮している。 ②パソコン技術等、窓口業務に必要な資格、経験等を有する人員を配置している。 ③地域集会施設連絡会の接遇研修に参加している。
		必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。	
		事業計画書に即し、計画的に研修等を実施している。	
	外 部 委 託	外部委託の内容は、事前に市の承認を受けており、適切である。	専門業者に委託が必要な点検等については、過不足なく適切に外部委託を行っている。また、必要に応じて、協定書の内容を検討し、見直しを行っている。
		外部委託事業に対して協定書等を遵守させている。	
	法 令 等 遵 守	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。	法令、条例等に係る点検については適切に行っている。
	個 人 情 報 保 護	個人情報保護に関する規程が整備されている。	個人情報保護規程を整備するとともに、キャビネット等を使用し、個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じている。
		個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じている。	
	情 報 公 開	情報公開に関する規程が整備されている。	情報公開規程を整備し、適切に運用している。
		協定書等に従い、情報を適切に管理、公表している。	
	管 理 記 録	業務日誌等を適切に整備、保管している。	①業務日誌に日々の連絡事項を記録し、事務局内で情報共有を適切に行っている。 ②上記日誌に必要なに応じて点検修繕等を記録している。
		点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管されている。	
連 絡 調 整	協定書等に従い、各種報告書を市に提出している。	①市に適切に報告書を提出している。 ②地域集会施設連絡会に参加し、各地域集会施設と連絡調整を行っている。また、市とは必要に応じ連絡をとり、また、年4回のモニタリング及び年2回の建物点検を実施している。	
	市、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。		
緊 急 対 応	事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。	①連絡網を整備し、有事の際に対応できるようにしている。 ②消防計画を作成し、年2回、利用者を含めた訓練を行っている。（社協と協力して避難訓練を実施）	
	緊急時のマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行っている。		
	緊急時又は危険予測時、直ちに措置を講じ、市に報告を行った。		
財 務 状 況	団体の財務状況は、業務の継続が可能な状態である。	業務の継続が可能な状態である。	
施 設 管 理	協定書等に従い、開館日、開館時間等を遵守している。	①開館日、開館時間等を遵守している。 ②館内の機械設備・備品・防犯防災・清掃を日々確認し、利用者が安全に快適に利用できるよう管理している。	
	事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じている。		

評価項目	評価基準	施設所管課コメント	
2 内容・水準	利用者対応	<p>利用許可、案内等を迅速かつ適切に行っている。</p> <p>利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。</p> <p>言葉遣い、態度、服装等の接遇について適切である。</p>	<p>①利用者案内を作成し、利用者の方にわかりやすく説明している。</p> <p>②設備、備品を適切に提供している。</p> <p>③地域集会施設連絡会で実施している接遇研修に参加し、コミュニケーション能力を向上させ、適切に接遇を行っている。</p>
	事業運営	<p>事業計画書に即し、受託業務を実施している。</p> <p>施設の目的に沿って、自主事業を実施している。</p> <p>事業内容がサービス水準の向上に寄与している。</p>	<p>①受託業務を適切に実施している。</p> <p>②子ども図書（約100冊）を設置し、親子で楽しめる場所を設けた。その他、安全で楽しく遊べる遊具を事務員が段ボールで作成。</p> <p>③コミュニティセンターと地域が一体となったコミセンまつりを実施しており、子どもの家の事業内容もサービス水準の向上に寄与している。</p>
	維持管理	<p>仕様書等に従い、清掃、警備、衛生管理を適切に行っている。</p> <p>仕様書等に従い、施設・設備の保守管理を適切に行っている。</p> <p>備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。</p> <p>協定書等に従い、適切に修繕を行い、市に報告している。</p>	<p>①専門業者に清掃、警備、衛生管理を外部委託し、適切に管理を行っている。</p> <p>②施設、設備の保守管理を専門業者に外部委託し、適切に管理を行っている。</p> <p>③備品台帳を作成し、備品を適切に管理している。</p> <p>④適宜、市に報告を行い、適切に情報共有を行っている。</p>
	環境配慮	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされている。	照明の間引き、エアコンの設定温度の規制等、環境配慮を意識し、管理運営を行っている。
	広報活動	事業の開催案内、ホームページの管理等を適切に行っている。	「鶴嶺東コミセンだより」にさんぼみちについても掲載し、自治会の回覧を用い、適切に広報を行っている。
	苦情等対応	<p>苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。</p> <p>苦情、要望等を整理し、遅滞なく市に報告している。</p>	<p>①苦情等があった場合、業務日誌に記録をとり、事務局内で情報共有を図り、必要に応じて役員に報告を行い、組織として対応をしている。</p> <p>②必要に応じて、適切に市に報告している。</p>
	利用者アンケート	利用者アンケート調査を実施し、その結果は妥当である。	意見箱を設置し、利用者の意見を反映するように努めている。
	利用状況	利用者数、稼働率等は適正な水準にある。	利用者数、稼働率ともに、適正な水準にある。
	その他自由項目		
	3 収支等	経理事務	専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っている。
予算執行		収支予算書の範囲内で適正に予算を執行している。	①会計、監査を配慮するとともに、専用の口座、帳簿等を整備し、経理事務を適切に行っている。
経費縮減		経費が節減され、又はその節減に向けた努力を行っている。	②収支予算書の範囲内で適正に予算を執行している。
収支状況		収支予算書と比較して、収支状況は妥当である。	③節電の実施など、経費節減に向けた努力を行っている。
			④収支予算書と比較して、収支状況は、妥当である。
4 総合評価	子どもの家について、幼児から小学校高学年までの幅広い年代の子ども達が安全に楽しく遊べるよう意識を持って運営している。また、地域の大人として、地域で育てるという気持ちを持ち、子どもたちへの声掛け、話し相手になるなど健全育成に努めている。これからも、地域で育てるという気持ちを持ち、子ども達に配慮した安全で楽しい、温かい居場所の提供に努めてもらいたい。		
5 評価を受けての今後の取り組み等について (指定管理者意見)	利用者からの意見・要望、その他を協議し、運営で統一した対応を心掛けていく。事務員は実務研修、接遇研修など積極的に参加し、利用者が気持ちよく利用できるよう全体の立場に立ち、好感を持たれるよう努めていく。また、お知らせの周知や個人情報等の取り扱いについても、事務員それぞれが常時確認・管理を行い、業務運営が円滑に果たせるように努めている。		

## 平成26年度 指定管理業務総括評価票（非公募施設用）

施設所管課：教育推進部青少年課（内線：3351）

施設名	子どもの家わくわくらんど		
指定管理者名	湘南地区地域集会所施設管理運営委員会		
指定期間	平成25年4月1日～平成29年3月31日〔4年0か月〕		
評価項目	評価基準	施設所管課コメント	
1 実施体制	人員体制	<p>事業計画書に即し、人員を過不足なく配置している。</p> <p>必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。</p> <p>事業計画書に即し、計画的に研修等を実施している。</p>	<p>①勤務表を作成し、人員を過不足なく配置している。また、事務員の人数が足りない場合は、臨時に本管理運営委員会事務局退職者に従事してもらっている。</p> <p>②パソコン技術等、窓口業務に必要な資格、経験等を有する人員を配置している。</p> <p>③地域集会所施設連絡会の接遇研修に参加している。</p>
	外部委託	<p>外部委託の内容は、事前に市の承認を受けており、適切である。</p> <p>外部委託事業に対して協定書等を遵守させている。</p>	<p>専門業者に委託が必要な点検等については、過不足なく適切に外部委託を行っている。また、必要に応じて、協定書の内容を検討し、見直しを行っている。</p>
	法令等遵守	<p>法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。</p>	<p>法令、条例等に係る点検については、適切に行っている。</p>
	個人情報保護	<p>個人情報保護に関する規程が整備されている。</p> <p>個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じている。</p>	<p>個人情報保護規程を整備するとともに、キャビネット等を使用し、個人情報の漏洩、滅失等の事故防止を講じている。</p>
	情報公開	<p>情報公開に関する規程が整備されている。</p> <p>協定書等に従い、情報を適切に管理、公表している。</p>	<p>情報公開規程を整備し、適切に摘要している。</p>
	管理記録	<p>業務日誌等を適切に整備、保管している。</p> <p>点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管されている。</p>	<p>①業務日誌に日々の連絡事項を記録し、事務局内で情報共有を適切に行っている。</p> <p>②上記日誌に必要なに応じて点検修繕等を記録している。</p>
	連絡調整	<p>協定書等に従い、各種報告書を市に提出している。</p> <p>市、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。</p>	<p>①市に適切に報告書を提出している。</p> <p>②地域集会所施設連絡会に参加し、各地域集会所施設と連絡調整を行っている。また、市とは必要に応じて連絡をとり、また、年4回のモニタリング及び年2回の建物点検を実施している。</p>
	緊急対応	<p>事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。</p> <p>緊急時のマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行っている。</p> <p>緊急時又は危険予測時、直ちに措置を講じ、市に報告を行った。</p>	<p>①連絡網を整備し、有事の際に対応できるようにしている。</p> <p>②消防訓練計画を作成し、年2回、利用者を含めた訓練を行っている。</p>
	財務状況	<p>団体の財務状況は、業務の継続が可能な状態である。</p>	<p>業務の継続が可能な状態である。</p>
	施設管理	<p>協定書等に従い、開館日、開館時間等を遵守している。</p> <p>事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じている。</p>	<p>①開館日、開館時間等を遵守している。</p> <p>②日々、点検を行い、必要に応じて修繕等の対策を講じている。</p>



評価項目	評価基準	施設所管課コメント	
2 内容・水準	利用者対応	<p>利用許可、案内等を迅速かつ適切に行っている。</p> <p>利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。</p> <p>言葉遣い、態度、服装等の接遇について適切である。</p>	<p>①利用者案内を作成し、利用者の方にわかりやすく説明している。</p> <p>②設備、備品等を適切に提供している。(H26.2月から給水器のコップを紙コップに変更。)</p> <p>③地域集会施設連絡会で実施している接遇研修に参加し、コミュニケーション能力を向上させ、適切に接遇を行っている。</p>
	事業運営	<p>事業計画書に即し、受託業務を実施している。</p> <p>施設の目的に沿って、自主事業を実施している。</p> <p>事業内容がサービス水準の向上に寄与している。</p>	<p>①受託業務を適切に実施している。</p> <p>②夏休みやコミセンまつりで映画会を行った。</p> <p>③地域の関係団体と連携をとり、地域のニーズを把握し、「コミセンまつり」をはじめ、地域の子もたちが気軽に来館できるような場所を提供しており、サービス水準の向上に寄与している。</p>
	維持管理	<p>仕様書等に従い、清掃、警備、衛生管理を適切に行っている。</p> <p>仕様書等に従い、施設・設備の保守管理を適切に行っている。</p> <p>備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。</p> <p>協定書等に従い、適切に修繕を行い、市に報告している。</p>	<p>①専門業者に清掃、警備、衛生管理を外部委託し、適切に管理を行っている。</p> <p>②施設、設備の保守管理を専門業者に外部委託し、適切に管理を行っている。</p> <p>③備品台帳を作成し、備品を適切に管理している。</p> <p>④適宜、市に報告を行い、適切に情報共有を行っている。</p>
	環境配慮	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされている。	照明の間引き、エアコンの設定温度の規制等、環境配慮を意識し、管理運営を行っている。
	広報活動	事業の開催案内、ホームページの管理等を適切に行っている。	自主事業の実施など、必要に応じて、自治会回覧等を用い、適切に広報を行っている。
	苦情等対応	<p>苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。</p> <p>苦情、要望等を整理し、遅滞なく市に報告している。</p>	<p>①苦情等があった場合、業務日誌に記録をとり、事務局内で情報共有を図り、必要に応じて役員に報告を行い、組織として対応をしている。</p> <p>②必要に応じて、適切に市に報告している。</p>
	利用者アンケート	利用者アンケート調査を実施し、その結果は妥当である。	意見箱を設置し、利用者の意見を反映するように努めている。
	利用状況	利用者数、稼働率等は適正な水準にある。	利用者数、稼働率等は適正な水準にある。
	その他自由項目		
	3 収支等	経理事務	専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っている。
予算執行		収支予算書の範囲内で適正に予算を執行している。	
経費縮減		経費が節減され、又はその節減に向けた努力を行っている。	
収支状況		収支予算書と比較して、収支状況は妥当である。	
4 総合評価	<p>利用者が心の豊かさを持ち、ふれあいのある地域社会が形成されることを目的に、安全に利用できる環境を整えて管理運営に努めている。利用者との意見交換を積極的に行い、要望や苦情等について検証し、利便性向上に努め、運営に反映している。地域の自治会・学校・青少年育成推進協議会と協力体制ができており、利用者にとって快適な遊び場を提供している。今後もこの状態を維持して欲しい。</p>		
5 評価を受けての今後の取り組み等について (指定管理者意見)	<p>子どもの家(わくわくらんど)では、子どもたちに遊び場所を提供し、心身ともに健全な育成に寄与するよう努めていきます。施設の管理にあたっては、茅ヶ崎市子どもの家条例及び施行規則を遵守し、市と連携し管理運営をしていきます。また、具体的には、運営委員会規約や規程等に定めて、住民の平等利用及び住民サービスの向上に努め、心の豊かさやふれあいのある地域社会の形成に貢献するよう努めていきます。</p> <p>本総括票により指定管理者としての認識を新たにし、一層の利用者サービス向上や、施設の使いやすさに努めるために、今後も必要に応じて市と連携を図りながら、建物の維持管理に努めていきたい。</p>		

## 平成26年度 指定管理業務総括評価票（非公募施設用）

施設所管課：教育推進部青少年課（内線：3351）

施設名	子どもの家銀河（ぎんが）		
指定管理者名	小和田地区コミュニティセンター管理運営委員会		
指定期間	平成25年4月1日～平成29年3月31日〔4年0か月〕		
評価項目	評価基準	施設所管課コメント	
1 実施体制	人員体制	<p>事業計画書に即し、人員を過不足なく配置している。</p> <p>必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。</p> <p>事業計画書に即し、計画的に研修等を実施している。</p>	<p>①人員を1名増員し、不具合に応じて対応する等、窓口業務に支障のないように調整している。</p> <p>②子どもたちの心を理解し、柔軟に対応できる人材の配置をしている。</p> <p>③接遇研修等に参加している。</p>
	外部委託	<p>外部委託の内容は、事前に市の承認を受けており、適切である。</p> <p>外部委託事業に対して協定書等を遵守させている。</p>	協定書とおりに適切に外部委託を過不足なく行っている。
	法令等遵守	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。	法令、条例等に係る点検については適切に行っている。
	個人情報保護	<p>個人情報保護に関する規程が整備されている。</p> <p>個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じている。</p>	個人情報保護規程を整備するとともに、キャビネット等を使用し、個人情報の漏洩、滅失等の事故防止を講じている。
	情報公開	<p>情報公開に関する規程が整備されている。</p> <p>協定書等に従い、情報を適切に管理、公表している。</p>	情報公開規程を整備し、適切に摘要している。
	管理記録	<p>業務日誌等を適切に整備、保管している。</p> <p>点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管されている。</p>	<p>①事務員及び役員が情報を共有できるように業務日誌を記録している。</p> <p>②上記日誌に点検修繕等を記録している。</p>
	連絡調整	<p>協定書等に従い、各種報告書を市に提出している。</p> <p>市、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。</p>	<p>①市への報告は適宜行っている。</p> <p>②市及びコミセン連絡会との調整は適切に行っている。</p>
	緊急対応	<p>事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。</p> <p>緊急時のマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行っている。</p> <p>緊急時又は危険予測時、直ちに措置を講じ、市に報告を行った。</p>	<p>①連絡網並びに緊急連絡網を整備し、有事の際にも対応できるようにしている。</p> <p>②消防計画を作成し、年2回、利用者を含めた訓練を行っている。</p>
	財務状況	団体の財務状況は、業務の継続が可能な状態である。	可能な状態である。
	施設管理	<p>協定書等に従い、開館日、開館時間等を遵守している。</p> <p>事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じている。</p>	<p>①遵守している。</p> <p>②日々、点検を行い、必要に応じ修繕等の対策を講じている。</p>

評価項目	評価基準	施設所管課コメント	
2 内容・水準	利用者対応	<p>利用許可、案内等を迅速かつ適切に行っている。</p> <p>利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。</p> <p>言葉遣い、態度、服装等の接遇について適切である。</p>	<p>①案内パンフレットを作成し、誰もが分かる利用案内を行っている。</p> <p>②遊具など適切に提供している。</p> <p>③映画会等を行い、サービス水準の向上に寄与している。</p>
	事業運営	<p>事業計画書に即し、受託業務を実施している。</p> <p>施設の目的に沿って、自主事業を実施している。</p> <p>事業内容がサービス水準の向上に寄与している。</p>	<p>①実施している。</p> <p>②コミセンまつりでは「子どもコーナー」として開放し、通常開設時にはない遊びを提供した。</p> <p>③書初め教室等を行い、サービスの向上に寄与している。</p>
	維持管理	<p>仕様書等に従い、清掃、警備、衛生管理を適切に行っている。</p> <p>仕様書等に従い、施設・設備の保守管理を適切に行っている。</p> <p>備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。</p> <p>協定書等に従い、適切に修繕を行い、市に報告している。</p>	<p>①専門業者に清掃、警備、衛生管理を外部委託し、適切に管理を行っている。</p> <p>②施設、設備の保守管理を専門業者に外部委託し、適切に管理を行っている。</p> <p>③備品台帳を作成し、備品を適切に管理している。</p> <p>④適宜、市に報告を行い、適切に情報共有している。</p>
	環境配慮	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされている。	省エネを意識し、エアコン、照明等の使用の節減に努めている。
	広報活動	事業の開催案内、ホームページの管理等を適切に行っている。	ホームページ、コミセンだよりを活用し、地域の様々な情報を提供している。
	苦情等対応	<p>苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。</p> <p>苦情、要望等を整理し、遅滞なく市に報告している。</p>	<p>①適切に対応している。</p> <p>②利用者懇談会を実施し、必要に応じて、市に報告している。</p>
	利用者アンケート	利用者アンケート調査を実施し、その結果は妥当である。	意見箱を設置し、利用者の意見を反映するように努めている。
	利用状況	利用者数、稼働率等は適正な水準にある。	利用者数、稼働率ともに、適正な水準にある。
	その他自由項目		
	3 収支等	経理事務	専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っている。
予算執行		収支予算書の範囲内で適正に予算を執行している。	
経費縮減		経費が節減され、又はその節減に向けた努力を行っている。	
収支状況		収支予算書と比較して、収支状況は妥当である。	
4 総合評価	子どもたちに遊び場等を提供するとともに、事故やトラブルが起こらないよう絶えず職員が目配っており、対応が柔軟で、利用者やその保護者の目線に立った運営に努めている。子どもたちや保護者が安心して利用できる環境作りを維持し、地域の大切な居場所として、これから子どもたちを地域で育てていきたい。		
5 評価を受けての今後の取り組み等について (指定管理者意見)	平成26年度は、利用者ニーズに応じた改善に努めた。役員、運営委員、職員が協力し、さらなる子どもの家「銀河」の充実を努めていきたい。		

## 平成26年度 指定管理業務総括評価票（非公募施設用）

施設所管課：教育推進部青少年課（内線：3351）

施設名	子どもの家わいわいハウス		
指定管理者名	小出地区コミュニティセンター管理運営委員会		
指定期間	平成25年4月1日～平成29年3月31日〔4年0か月〕		
評価項目	評価基準	施設所管課コメント	
1 実施体制	人 員 体 制	事業計画書に即し、人員を過不足なく配置している。	①勤務表を作成し、人員を過不足なく配置している。 ②パソコン技術等、窓口業務に必要な資格、経験等を有する人員を配置している。 ③地域集会施設連絡会の接遇研修に参加している。
		必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。	
		事業計画書に即し、計画的に研修等を実施している。	
	外 部 委 託	外部委託の内容は、事前に市の承認を受けており、適切である。	専門業者に委託が必要な点検等については、過不足なく適切に外部委託を行っている。 また、必要に応じて、協定書の内容を検討し、見直しを行っている。
		外部委託事業に対して協定書等を遵守させている。	
	法 令 等 遵 守	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。	法令、条例等に係る点検については、適切に行っている。
	個 人 情 報 保 護	個人情報保護に関する規程が整備されている。	個人情報保護規程を整備するとともに、キャビネット等を使用し、個人情報の漏洩、滅失等の事故防止を講じている。
		個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じている。	
	情 報 公 開	情報公開に関する規程が整備されている。	情報公開規程を整備し、適切に摘要している。
		協定書等に従い、情報を適切に管理、公表している。	
管 理 記 録	業務日誌等を適切に整備、保管している。	①業務日誌に日々の連絡事項をクレームと修繕に分けて記録し、事務局内で情報共有を適切に行っている。 ②上記日誌に必要なに応じて点検修繕等を記録している。	
	点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管されている。		
連 絡 調 整	協定書等に従い、各種報告書を市に提出している。	①市に適切に報告書を提出している。 ②地域集会施設連絡会に参加し、各地域集会施設と連絡調整を行っている。また、市とは必要に応じ連絡をとり、また、年4回のモニタリング及び年2回の建物点検を実施している。	
	市、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。		
緊 急 対 応	事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。	①連絡網の整備、マニュアルの整備により有事の際に対応できるようにしている。 ②消防計画を作成し、年2回、利用者を含めた訓練を行っている。	
	緊急時のマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行っている。		
	緊急時又は危険予測時、直ちに措置を講じ、市に報告を行った。		
財 務 状 況	団体の財務状況は、業務の継続が可能な状態である。	業務の継続が可能な状態である。	
施 設 管 理	協定書等に従い、開館日、開館時間等を遵守している。	①開館日、開館時間等を遵守している。 ②安全衛生管理規定を整備し、事務局員が行う「始業点検」や管理運営委員会が行う「施設のパトロール」など、事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じている。	
	事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じている。		

評価項目		評価基準	施設所管課コメント
2 内容・水準	利用者対応	利用許可、案内等を迅速かつ適切に行っている。	①利用者案内を作成し、利用者の方にわかりやすく説明している。 ②遊具などを適切に提供している。 ③地域集会施設連絡会で実施している接遇研修に参加し、コミュニケーション能力を向上させ、適切に接遇を行っている。
		利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。	
		言葉遣い、態度、服装等の接遇について適切である。	
	事業運営	事業計画書に即し、受託業務を実施している。	①受託業務を適切に実施している。 ②地域のニーズに応じ、自主事業を実施している。 ③利用者が施設を使用できるように適度な回数の事業を実施するなど、サービス水準の向上に寄与している。
		施設の目的に沿って、自主事業を実施している。	
		事業内容がサービス水準の向上に寄与している。	
	維持管理	仕様書等に従い、清掃、警備、衛生管理を適切に行っている。	①専門業者に清掃、警備、衛生管理を外部委託し、適切に管理を行っている。 ②施設、設備の保守管理を専門業者に外部委託し、適切に管理を行っている。 ③備品台帳を作成し、備品を適切に管理している。 ④適宜、市に報告を行い、適切に情報共有を行っている。
		仕様書等に従い、施設・設備の保守管理を適切に行っている。	
		備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。	
		協定書等に従い、適切に修繕を行い、市に報告している。	
環境配慮	省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされている。	照明の間引き、エアコンの設定温度の規制等、環境配慮を意識し、管理運営を行っている。	
広報活動	事業の開催案内、ホームページの管理等を適切に行っている。	「小出コミセンだより」を発行し、自治会の回覧を用い、適切に広報を行うとともに、ホームページでも常時情報提供を行っている。	
苦情等対応	苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。	①苦情等があった場合、業務日誌に記録をとり、事務局内で情報共有を図り、必要に応じて役員に報告を行い、組織として対応をしている。 ②必要に応じて、適切に市に報告している。	
	苦情、要望等を整理し、遅滞なく市に報告している。		
利用者アンケート	利用者アンケート調査を実施し、その結果は妥当である。	意見箱を設置し、利用者の意見を反映するように努めている。	
利用状況	利用者数、稼働率等は適正な水準にある。	利用者数、稼働率等は適正な水準にある。	
その他自由項目			
3 収支等	経理事務	専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っている。	①経理規程を整備するとともに、専用の口座、帳簿等を整備し、経理事務を適切に行っている。 ②収支予算書の範囲内で適正に予算を執行している。 ③節電の実施等、節減に向けた努力を行っている。 ④収支予算書と比較して、収支状況は、妥当である。
	予算執行	収支予算書の範囲内で適正に予算を執行している。	
	経費縮減	経費が節減され、又はその節減に向けた努力を行っている。	
	収支状況	収支予算書と比較して、収支状況は妥当である。	
4 総合評価	毎月定例的に運営委員会や各部会等の会議を開催し、意見交換を積極的に行い、利用者からの意見・要望・苦情、その他の施設管理について検証し、利用者の利便性向上に努めている。利用者が心の豊かさを持ち、ふれあいのある地域社会が形成されることを目的に、安全に利用できる環境を整えて管理運営に努めている。地域の自治会・学校・青少年育成推進協議会と協力体制ができており、利用者にとって快適な遊び場を提供している。今後もこの状態を維持して欲しい。 通常の業務はもとより、自主事業を行い、地域の方々の期待に応えている。また、「小出コミセンだより」を年4回発行し、地域へわいわいハウスについての情報発信を積極的に行っている。また、安全衛生管理規程を整備し、運営委員が一体となり、館内のパトロールを実施し、事故防止及び安全確保に努めている。		
5 評価を受けての今後の取り組み等について (指定管理者意見)	今年度も空調の室外機の錆予防や、新しいマットレスを購入するなど、施設利用者の利便性向上に努めた。今後もさらに努力し、レベルアップを行い利用者からの期待に応え、より一層の利用者サービスの向上に努めていく。		