

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

## 横浜市奈良地区センター 評価シート

評価機関名：株式会社フィールズ

令和6年9月

# 目次

評価結果の総括	2
<b>I. 地域及び地域住民との連携</b>	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
<b>II. 利用者サービスの向上</b>	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、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
<b>III. 施設・設備の維持管理</b>	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
<b>IV. 緊急時対応</b>	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
<b>V. 組織運営及び体制</b>	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) 運営目標	36
(6) 組織運営及び体制全般(その他)	38
<b>VI. その他</b>	39

# 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・奈良地区17自治会が集まる「奈良町連合自治会長会議」に館長が出席し、センター便りを配布し、回覧、掲示板への掲示を依頼しご意見等もいただき、地域の拠点として役割を果たしている。</li> <li>・奈良地区社会福祉協議会、奈良地域ケアプラザと連携し、すこやか会、奈良でちゃちゃなどの地域交流会を当館で開催し、情報を交換している。</li> <li>・地区センター委員会では、様々の方々にご意見・要望を頂き、運営に反映させている</li> <li>・防犯防災、地域行事、学校行事などの地域情報の周知、地域の催しに参加して情報交換に努めている</li> <li>・教育機関と連携を強化し、幼稚園児・小学生の街探検(地区センター見学)、「総合的な学習」の課題提供、実施サポート。中学校の部活支援。大学との社会貢献事業の共催などに取り組んでいる。</li> <li>・行政機関との連携では、奈良消防出張所から救命、防火訓練を受けるとともに防災イベントを実施し、地域住民の防災意識向上に役立っている。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・センターでは地域の特性を把握し「つなぐこと」やハブ機能を発揮して地域住民との連携を図っています。特に多世代交流に力を入れています。地域の教育機関との連携を重視し幼稚園から小学校、中学校～大学までともに様々な事業に取り組んでいます。幼稚園児の図書コーナー利用や小学生の地区センター見学、中学生の吹奏楽部の演奏会、高校生の和太鼓演奏会をするなどしています。</li> <li>・館長は当センターで定期的に行われている奈良地区17自治会が集まる「奈良町連合自治会長会議」に出席して地域の要望等をうかがう機会としています。またその際センター便りの町内掲示や回覧を依頼しています。</li> <li>・奈良地区社会福祉協議会、奈良地域ケアプラザと連携し、「すこやか会」、「奈良でちゃちゃ」等の地域交流会を当館で開催し、情報を交換しています。</li> </ul>
II ・利用者サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・協会の経営方針や館の運営目標、利用方法を館内に掲示し、常に公平性・透明性を図っている。</li> <li>・当館運営目標「笑顔で挨拶・明るい地区センター」「お客様の立場になって行動する地区センター」を念頭に置き、明るい挨拶でお迎えし、混雑時にもお客様を思いやり、顔が見えない電話対応は丁寧な言葉遣いを忘れず、気持ち良い接遇を心がけている。来館者への配慮と不審者の早期発見を目的に積極的な声掛けに努めている。</li> <li>・利用者会議、アンケートを実施して意見等をまとめ、職員ミーティングで対応策を議論して改善に繋げている。アンケートは、団体利用、個人利用、図書利用など複数を対象として幅広い意見を集めている。</li> <li>・自主事業や施設情報を掲載した、広報の軸である「奈良地区センター便り」を毎月約800枚発行し、地域の自治会に依頼して近隣住民に全戸回覧して頂き、各自治会の掲示板へも掲示を依頼している。地域隅々まで情報が伝わっている。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「笑顔で挨拶・明るい地区センター」「お客様の立場になって行動する地区センター」を運営の目標に掲げ来館者に対しては積極的に明るい挨拶をしています。名札の位置も適切で相手からしっかり見えるようにしています。電話対応については特に明るく親しみのある対応をしています。</li> <li>・利用者会議や利用者アンケートを実施し意見等を集約し、職員ミーティングで課題を抽出し対応策を話し合い改善へとつなげています。アンケートは利用者から幅広く実施し220通近い高い回収率となっています。</li> <li>・毎月発行の「奈良地区センター便り」を地域の自治会に依頼し近隣住民に全戸回覧し、各自治会の掲示板へも掲示を依頼しています。毎月約800枚発行しています。</li> <li>・図書コーナーではリクエストに応じて図書の購入を積極的行いリユースにも努めています。図書貸出冊数や新規登録者も増加しています。</li> </ul>
III ・施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・建物、設備等保守管理及び毎月の定期清掃は、専門業者に委託し、管理計画に基づき実施している。</li> <li>・清掃業務は日常清掃、定期清掃に区分して計画的に実施している。日常清掃はクリーンスタッフによるもので、午前3時間をかけて、ロビー、廊下、トイレ等の共用部分を行っている。きめ細やかな清掃で、築24年の建物も美しく保たれ、利用者にも大変好評である。</li> <li>・備品管理については、台帳で管理、購入・廃棄をその都度記録し、四半期毎に確認している。</li> <li>・ゴミ処理に関しては、定期的に館内外のゴミを回収し、「市役所ごみゼロルート回収」に参加して分別ルールに従って排出している。</li> <li>・受付スタッフも役割分担を決め、日々清掃等を行い、また毎月末には、それに加えチェックリストに基づき、各部屋の食器の漂白やスリッパや座布団カバー、モップの洗濯を行い、常に清潔な状態であるよう心掛けている。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・開館から年数が経過していますが、策定している施設維持管理計画で適切に管理され施設が良好に保たれています。</li> <li>・館内に利用者用のごみ箱は設置しておらず持ち帰りをお願いしています。</li> <li>・市役所ごみゼロルート回収に参加しています。館内で発生するごみは職員の事務業務によるものだけで、事務室内には事業系ごみの仕分けルールが貼り出しており、職員は「古紙」、「燃やすごみ」、「産廃」に分けて排出しています。</li> <li>・クリーンスタッフによる日常清掃と職員、スタッフによる施設内外の巡回確認、専門業者による定期清掃により施設は清潔な状態に保たれています。</li> <li>・利用者は利用後に点検確認書にて清掃内容をチェックしたり、12月に利用者代表が部屋毎に大掃除を行うなど、利用者にも施設を皆で気持ち良く使いましょうという意識が定着するように働きかけています。</li> </ul>

	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・奈良地区センター 緊急時対策マニュアルを作成し、「火災発生時の対応」「地震発生時の対応」「風水害発生時の対応」「犯罪発生時及び危険物発見時の対応」「施設等への爆破予告の対応」「弾道ミサイルの発射対応」と対応方法が細かく決められている。</li> <li>・防犯対策としては、閉館時は警備会社による機械警備、開館時は敷地内及び館内にモニターカメラ6台を設置し、事務室内で集中監視しているほか、非常時には受付カウンターと事務室に配置した緊急ブザーで、警備会社に連絡が行く様になっている。</li> <li>・午前、午後、夜間のスタッフ交代の際に鍵が揃っているかを確認し引継いでいる。また鍵の保管BOXはホルダーの向きを揃え視認性を良くしている。</li> <li>・青葉消防署奈良消防出張所の指導のもと、消火・通報訓練・AED操作訓練を休館日ミーティング時に職員、スタッフ全員が実際に器具を動かし確認を継続して行っている。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「火災発生時の対応」「地震発生時の対応」「風水害発生時の対応」「犯罪発生時及び危険物発見時の対応」「施設等への爆破予告の対応」「弾道ミサイルの発射対応」で構成されている奈良地区センター緊急時対策マニュアルを作成しています。</li> <li>・常勤職員が開館・閉館時チェックリストに基づき館内外を巡回し、館内外に設置した6台の防犯カメラで犯罪発生の抑止力と効果を高めています。夜間閉館後は印刷コーナーの電灯を点灯させ内部を明るくして侵入の抑止を図っています。</li> <li>・全員が出勤する休館日のミーティングで研修を行っています。青葉消防署奈良消防出張所長から救急救命、AED操作法の講習や火災時避難訓練の指導を受けたり、奈良地区センター緊急時対策マニュアルを読み込んで理解を深めたり、横浜市地区センター事故事例及びヒヤリハットを検討し事故予防の意識を高めています。</li> </ul>
V ・組織運営及び体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員体制は、常勤職員3名、スタッフ14名でシフトを組み計画的な勤務体制を維持している。</li> <li>・MBO(目標管理制度)を導入して、組織の目的や目標にマッチした個人の目標を設定し、達成度を評価している。個人目標に自己啓発項目を設け、目標達成の振り返りと上司との面談を通して職員の能力・資質の向上を図っている。</li> <li>・個人情報の取扱いは「個人情報保護マニュアル」に基づきカテゴリー毎に利用目的の通知、保有形式、保管方法、保管期間と消去方法が決められて適切に運用されている</li> <li>・当協会は複数の指定管理施設を運営しているので、事務局による経理の一元管理がなされ効率化が図られている。</li> <li>・施設の運営目標は、現在の施設の様々な状況や、前年度の目標の未達成点を踏まえて設定し、館長、職員で改善点等を協議している。全体ミーティングで全職員に目標を周知し、取り組み方の検討や経過の報告等を行っている。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・運営目標設定にあたり、館長、職員は「地域をつなぐ」視点と「新しいことをする」視点に重点を置いています。地域の中学校2校の合同の吹奏楽コンサートを企画して「地域をつなぐ」事業をしたり、NHK大河ドラマ「光る君へ」の反響を考えて「新しい」習字の事業を提案しています。</li> <li>・「地域をつなぐ」視点で、奈良地区の保育園や幼稚園、一時預かり保育施設、地域ケアプラザなど子育て関係の施設7か所の月間イベントを一つのカレンダー形式にまとめた「ならピヨピヨカレンダー」を、地区センターでとりまとめて作成しデータを各施設に配信し、各施設で印刷して配布しています。子育て層にとっては、子育て情報をワンストップで入手できるなど地域をつなぐことに寄与しています。</li> </ul>
VI ・その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・横浜市通知「横浜市暑さ対策方針」等に基づき、利用者への熱中症予防の呼びかけや注意喚起を行っている。</li> <li>・横浜市資源循環局が管理している資源回収ボックスを設置し、古布、紙パック、雑誌、新聞の回収に取り組んでいる</li> <li>・横浜市福祉局が取り組んでいるウォーキングポイントのリーダーを設置して実施に協力している。</li> <li>・青葉区役所資源化推進担当による「あおば区民文庫ボックス」でのリユース本の回収、「あおばリユース文庫」コーナーでのリユース本の提供を行っている。</li> <li>・青葉区独自の市立図書の取り次ぎサービスを実施し、利用者に市立図書を読む機会を提供でき、喜ばれている。</li> <li>・部屋個人利用の予約について当日利用を1時間単位で利用可能とし、1週間枠として3時間単位(1コマ)の予約を受けている。</li> <li>・有志のボランティアにより、植栽メンテナンスなどが行われ、年末大掃除には毎年多くの利用者の方が参加している。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・中高生からバスケットボールのコート利用について、利用範囲を広げてほしい、利用しやすいように利用時間を変更してほしい、との要望があり、卓球利用者の理解を得て卓球台数を減らして対応したり、図書コーナーに本屋大賞の情報を掲示するなど、職員が中心になって運営目標の「お客様の立場になって行動」しています。</li> <li>・図書コーナーについてはニーズに応じて新規購入の本を決めたり利用しやすい配架の工夫をし利用者の増加を図っています。青葉区独自の市立図書の取り次ぎサービスを実施しています。</li> <li>・資源を大切にすると試みとして横浜市資源循環局が管理している資源回収ボックスを設置しています。また青葉区役所資源化推進担当による「あおば区民文庫ボックス」でのリユース本の回収、提供を行っています。</li> <li>・熱中症予防の呼びかけとして「横浜市暑さ対策方針」等に基づき、利用者に注意喚起を行っています。</li> </ul>

# 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>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・奈良地区17自治会が集まる「奈良町連合自治会長会議」に館長が出席し、センター便りを配布し、回覧、掲示板への掲示を依頼しご意見等もいただき、地域の拠点として役割を意識している。</li> <li>・近隣自治会や奈良町連合自治会への部屋の優先提供、奈良地区社会福祉協議会、奈良地域ケアプラザと連携し、すこやか会、奈良でちゃちゃなどの地域交流会を当館で開催し、情報を交換している。</li> <li>・館内に地域情報のスペースを設け、防犯防災、地域行事、学校行事などの地域情報の周知、地域の催しに参加して情報交換に努めている</li> <li>・教育機関と連携を強化し、幼稚園児・小学生の街探検(地区センター見学)、「総合学習」の課題提供、実施サポート。中学校の部活支援。大学との社会貢献事業の共催などに取り組んでいる。</li> <li>・行政機関との連携では、奈良消防出張所から救命、防火訓練を受けるとともに防災イベントを実施し、地域住民の防災意識向上に役立っている。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>現場確認・資料(事業報告)・ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「奈良町連合自治会長会議」などに館長が出席し情報共有しています。社会福祉協議会が主催している「奈良でちゃちゃ」は、小学校4年生の参加を企画し、多世代交流の場としています。</li> <li>・教育機関と連携を強化し、幼稚園・小学生の街探検(地区センター見学)、「総合学習」の課題提供、実施サポート、中学校の部活支援、大学との社会貢献事業の共催などに取り組んでいます。</li> </ul>

## (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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>構成員は15名で、近隣自治会より9名・学校PTAより3名・社会福祉協議会/スポーツ推進委員から2名で14名を持って幅広い委員の構成となっていて、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ます。年間2回(6月、11月)開催しています。地区センターまつりでは、バザーや健康増進などのアトラクションなどに参加して頂き、良好な関係を築いています。</p>	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;                      資料(地区センター委員会議事録・事業報告書・職員ミーティング会議記録)                      &lt;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)&gt;</p>	
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用者からの小学生の退館時間や日曜日の体育室利用についての要望とその対応等の積極的な提言を課題としてとらえています。利用者からの要望とその対応では、運営課題・エントリー課題・個人利用における要望に対して課題を抽出しています。</p>	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;                      現場確認・資料(事業報告書・地区センター委員会議事録)・ヒアリング                      &lt;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)&gt;</p>	
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>抽出した課題に対して検討し対応しています。体育室利用については誤解のないように説明しました。駐車場利用者からの要望とその対応、サービス向上及び経費節減努力事項を報告してサービス向上の取組では、通年取組11件、運営改善6件、学校関連5件、子どもイベント5件、環境美化4件と幅広い分野で課題に取り組んでいます。</p>	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>地域自治会、幼稚園、小学校、中学校、高校、社会福祉協議会、スポーツ推進員など、さらに近隣大学と幅広く協力・連携しています。具体的には自治会イベント協力、チラシ回覧、防災訓練への参加、障がい者団体の生産物販売などです。奈良地区社協と協力している「奈良でちゃちゃ」は小学生の参加を得て多世代交流の場となっています。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>地域の交流拠点として地域の団体や地域のボランティアや個人の活動、団体が当施設で交流、情報交換し、施設外で活動して地域の活性化に貢献しています。現状、多くの団体や個人が施設で交流しています。さらに現在取り組んでいる多世代交流や中学生・高校生の利用増加などでハブ機能を期待します。</p>

## Ⅱ. 利用者サービスの向上

### (1) 利用者会議

①利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者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)>	
年1度、12月に利用者会議を実施しています。利用者会議の前に大掃除を開催し、会議を交流会として参加者が課題や意見を言いやすい雰囲気づくりをしています。施設運営に参画していただくことで当事者として目線から生の意見をうかがっています。	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
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・資料(利用者会議議事録 休館日ミーティング記録)	
<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)>	
大掃除を一緒に行う際に、課題の聞き取りを行い、終了後に一同全員が会議室に集まり、会議と懇親の場を設けています。多様な意見から施設内の自販機の値段が高いなどの課題を抽出しています。	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング 資料(利用者会議議事録)	
<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)>	
抽出した課題に関しては、できるだけその場で回答し、検討に時間を要するものに関しては検討後お知らせしています。自販機の価格等、法人として取り組まなければいけないもの等については時間がかかることを説明に努めています。	

(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)> アンケート実施(回数:1回/年、時期:R6.2. 15~R6.3.7、回答数:222(R5年度))	
<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)> 例年第4四半期に約1ヶ月の配布期間を設定してアンケートを実施しています。令和5年度はR6.2. 15~R6.3.7の期間で実施しています。対象は、団体利用・個人利用・図書利用の利用者に対して説明をしながら丁寧に依頼をして対面配布しています。回収は222名(令和5年度)で属性項目は選択肢より、自由記載項目はご意見をうかがっています。	

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 checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;                      ヒアリング 資料(利用者アンケート集計結果、利用者アンケート意見 休館日ミーティング議事録)                      &lt;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)&gt;</p>	
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>年度内に集計作業を実施し、属性項目は円グラフ、自由記載項目は、ご意見を列記し館長や常勤職員で話し合いさらに休館日ミーティングで課題を抽出しています。自由記載項目は、図書・自主事業・備品・駐車場管理・部屋予約/利用・スタッフ対応・その他に分類しています。</p>	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;                      ヒアリング 資料(利用者アンケート集計結果、利用者アンケート意見 休館日ミーティング議事録)                      &lt;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)&gt;</p>	
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>課題と対応策については休館日ミーティングで職員と話し合っています。課題のレベルに応じては事務局に共有し、必要に応じて地域振興課に相談したり、特に利用者の利便性に直結する駐車場の使用について(手続きや使用台数)や体育室の利用などは公正・公平性を心掛け適切に対応しています。</p>	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1つ以上の媒体(館内掲示・広報紙・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・資料(アンケート結果)ヒアリング <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者アンケートの結果については見やすいように円グラフにまとめ対応策は、ご意見・ご要望に対して施設の考え方として取りまとめ、要望回答として記載しています。アンケート公表は過年度からのファイルにして1階の利用者の目につきやすい場所においています。	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 入口に「便利な電話の窓口」として横浜市コールセンターの電話番号を掲示しています。指定管理者名や指定管理期間を明示しています。管理者として公益社団法人 横浜市民施設協会の方針を掲げ、同時に「地区センター閉館時の緊急時の連絡先」としてポスターを掲示しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p>&lt;設置内容を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>ご意見箱は1階の少し人の目につきにくい場所に設置しています。記入代があり用紙がともに置かれています。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>事務所などから見えにくい場所に「みなさまのご意見をお待ちしています」と明記して、記入台に用紙と筆記用具を準備し、鍵がかかる意見箱を設置しています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>現場確認 資料(お客様のご意見・ご要望のゆくえ)マニュアル)ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「お客様のご意見・ご要望のゆくえ」マニュアルをご意見箱の横に掲示しています。フローチャートでわかりやすく『ご意見箱への投書』『スタッフへの手渡し受付』→『館長・職員』検討・対応→『掲示板への回答』という流れを表示しています。また『ご意見ダイヤル』→『施設の担当課』→『施設』との役割分担を明確にしています。</p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p>&lt;周知方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>掲示(お客様のご意見・ご要望のゆくえ)マニュアル) ホームページ</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>ご意見箱の横に「お客様のご意見・ご要望のゆくえ」マニュアルを掲示して『ご意見箱への投書』『スタッフへの手渡し受付』→『館長・職員』検討・対応→『掲示板への回答』という流れをわかりやすく表示しています。また『ご意見ダイヤル』→『施設の担当課』→『施設』との役割分担も明示しています。</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「お客様・ご意見・ご要望・ご提案綴り」というファイルに記録しています。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt; 資料(業務日報、苦情対応報告書 スタッフ引き継ぎノート) ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt; 館長や常勤職員とスタッフで話し合い簡単に対応できるものはその場で対応しています。また、組織的な検討を要するものについては月1回のスタッフミーティング等で検討し、法人としての統一見解のもと意思決定を図っています。内容のレベルに応じては事務局に共有し必要に応じて区の地域振興課に相談しています。特に利用者の利便性に直結する部分は公正・公平性を心掛けています。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt; 現場確認 掲示 資料 ホームページ ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt; まず利用者に掲示の可否を投書の際に意思表示していただき、可と明記してあるお客様の声には、回答を明記して掲示することにしていきます。また業務点検報告にて横浜市に報告するとともに事業報告書として青葉区指定管理者ホームページにて公表しています。</p>	

#### (4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・協会の経営方針や館の運営目標、利用方法を館内に掲示し、常に公平性・透明性を図っている。</li> <li>・館内入口にはデジタルサイネージや大型モニターを置き、当日の部屋利用状況や空き室状況が一目で分かるように表示している。HPでも、詳しい施設案内や部屋予約方法、空き室状況等の情報を提供している。</li> <li>・館内の案内図・各部屋の紹介・利用方法を解説したリーフレットを作成し、利用者に配布している。</li> <li>・体育室の利用案内、部屋予約ガイド、料理室利用の案内などを作成し、利用方法に変更等があった場合には、各利用団体に個別に周知するほか、館内ポスターやHPなどにより周知の徹底を図っている。</li> <li>・立地により駐車場の利用のニーズが高い状況にあるので公正かつ公平な利用を進めるために団体利用時の駐車可能台数を明確にして、その運営に協力頂いている。自主事業など多数の来館が想定される時は、公共交通機関の利用を促している。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>現場確認 (掲示 配架)ヒアリング ホームページ</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>多様な方法で情報提供しています。センター便りは地域の自治会を通じて回覧するとともに、HPでもダウンロードができます。指定管理者である公益社団法人 横浜市民施設協会の方針を入口入ってすぐのところに掲示しています。館内入口にはデジタルサイネージや大型モニターを置き、当日の部屋利用状況や空き室状況が一目で分かるように表示しています。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>受付横に横浜市奈良地区センター利用ガイド、部屋予約ガイド、体育室利用案内を設置しています。利用手続きの際に必要な応じて料理室利用の案内、駐車場利用、図書利用についての説明を実施しています。</p>	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる <input 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)>	
入口横の棚に奈良地区センター利用要綱をファイルにて保管し、全ての方々が閲覧することができます。	

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 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)> WEB予約ができ2か月先の部屋予約は、予約システムで月2件までエントリー予約を受付、締切後システム上で抽選を行っています。1ヶ月前に更に2件が予約可能となり、利用開始までに4件の予約をすることができ、自主事業は、毎月11日より電話、窓口で先着順に予約を受け付けています。法人が4つの地区センターで指定管理者となっているので地区センター1箇所登録をすると4施設の登録も完了する仕組みです。	

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 (職員研修の実施状況 研修報告書)ヒアリング	
<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)> 採用時には法人で新採用職員として人権・個人情報の保護についての研修を受けています。その後は、年度的全職員を対象として個人情報保護・人権研修を受け、誓約書署名しています。今年度は5/14に個人情報保護・人権についての研修を全職員対象に実施しています。	

## (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>&lt;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)&gt;            資料(自主事業報告書 事業報告書)ヒアリング            &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;            事業報告では年齢別の利用者数を把握し多世代の利用につながるように工夫しています。自主事業の募集対象を65歳以上の男女、一般、幼児～大人、わんぱく(小学生)、中学生、親子と意識して分類し企画しています。地域住民との会話の中でニーズを汲み取り毎年新しい企画を計画しています。継続事業であってもマンネリにならない様に少しでも新しいことを加えています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;            多くの自主事業を計画し、計画通りに実施しています。前年10月頃から自主事業の計画を組み立て講師との話し合いを開始して日程を決めています。この内容を事業計画書として書面に落とし、収支概算も計画していき、事業年度に入り進めていきますが、不測の事態により実施見合わせとなる場合もあり、代替も計画して予定に沿った自主事業を行っています。自主事業は多世代交流を意識し地域のニーズに沿って進めています。</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 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>&lt;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)&gt;                      現場確認 資料(図書購入希望申込書) ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>図書購入希望申込書を設置して利用者の希望を伺い、その情報をもとに図書担当職員が購入の可否を決めています。購入決定となった場合は優先貸出しを行うように、希望者に連絡を差し上げています。</p>	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

※施設独自の広報紙の発行、区や市の広報紙への情報提供、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>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>子育て支援ネットワーク連絡会の「ならピヨピヨカレンダー」を作成し、情報発信を行っている。</li> <li>自主事業や施設情報を掲載した、広報の主軸である「奈良地区センター便り」を毎月約800枚発行し、地域の自治会に依頼して近隣住民に全戸回覧して頂き、各自治会の掲示板へも掲示を依頼している。</li> <li>自主事業の募集については、毎月広報紙に掲載し、館内外の掲示板にはポスターを掲示し、持ち帰りに便利なサイズのチラシを置いている。</li> <li>地域ケーブルTV「イツコム地モトNEWS」の取材を働きかけ、情報伝達を進めている。</li> <li>地域情報紙「タウンニュース」にも自主事業等の記事掲載を依頼し、幅広い地域へ情報を発信している。</li> <li>定期的に地域のFM放送「FMサルース」に職員が出演し、自主事業の募集や施設案内等のPRを行っている。</li> <li>HPでは講座の情報や新規購入図書リストを毎月更新し、SNSを通じてタイムリーな情報を拡散している。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>掲示物、HP、資料(利用案内、地区センター便り、市広報誌等) ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「奈良地区センター便り」を毎月発行し地域の自治会を通じて地域住民に回覧し地域の掲示板に掲示を依頼しています。情報は実施予定の自主事業を中心とした情報と図書コーナーとして新しく購入した書籍の紹介をしています。特に当月のおすすめ本は、まちの本屋さん、よみかかせサークル、職員が記事を書いて好評を得ています。配布場所は奈良地区連合、奈良北団地連合のみならず隣接する恩田地区連合までに及んでいます。</p>

## (8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当館運営目標「笑顔で挨拶・明るい地区センター」「お客様の立場になって行動する地区センター」を念頭に置き、明るい挨拶でお迎えし、混雑時にもお客様を思いやり、顔が見えない電話対応は丁寧な言葉遣いを忘れず、気持ち良い接遇を心がけている。来館者への配慮と不審者の早期発見を目的に積極的な声掛けに努めている。</li> <li>・全職員が名札を常につけ、オレンジ色のポロシャツ(夏季)とジャンパー(冬季)を着用して一目で職員と分かるようにし、身だしなみにも気を配っている。</li> <li>・当協会独自の接遇ハンドブックに基づき、協会全体の新入職員対象研修に加え、当館独自の接遇研修では、ハンドブック読み合わせ、実際の事例を用いたロールプレイング等を行っている。また、職員各自が他の地区センターを訪問し、お客様の立場で考える機会も設けている。</li> <li>・お客様対応で気になることはその場で話し、スタッフノート及び毎月の全体ミーティングで共有している。</li> </ul>	<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>当館運営目標「笑顔で挨拶・明るい地区センター」を実践しています。訪問される方にはスタッフから笑顔で挨拶しています。また協会独自の接遇ハンドブックは全職員が保有し、毎年の職員研修の中で継続して確認しています。時間帯別業務、部屋予約業務、図書業務のマニュアルを作成しブラッシュアップを行い質を高めています。誰が行っても同じサービスの提供をすることのため重要なツールとなっています。</p>

## (9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。＞(400字以内)＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地区センターの利用者数は年間約11万人。部屋の稼働率は、体育室、音楽室は非常に高いが、料理室、和室は比較的低調。時間帯別では、午後②の利用率が低い状況である。このため和室にテーブルや椅子等の備品を揃え、会議や語学サークルの利用を促し、料理室では自主事業を展開し、利用頻度を向上させている。特に料理室で行う小学生向け「おやつのかん」は、申込開始後すぐ定員となる事業に育っている。また、部屋個人利用の予約は当日の利用は1時間単位、1週間枠で3時間(1コマ)での利用も可能なため、以前より個人利用が増えている。</li> <li>・アンケートでは、受付スタッフの対応が「よい」91%、清掃状況について92%と高い評価を頂いており、今後も継続していきたい。さらにお客様の声に耳を傾け、満足度向上に努めたい。</li> <li>・お客様からのご意見・ご要望は、職員で内容を検討・協議し、許可を得たものは掲示板に対応状況を公開している。</li> </ul>	<p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>施設の稼働率向上を管理運営における課題の一つとして、具体的な取組を行いながら成果を上げています。年度毎の数字で可視化し重きを置いています。コロナ禍前のH30年130,980人を基準と置くと、コロナ禍により最大落ち込んだR2年以降着実に取り戻しつつあり、R5年度は、基準年度比83%109,140人まで回復しています。四半期毎に数値確認して施策を計画し利用者へ支持される施設を目指しています。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

接遇研修に注力しており、アンケートでは、受付スタッフの対応が「よい」91%、清掃状況について92%と高い評価を得ています。さらに地区センターが地域や世代間ハブ機能を発揮しています。地域の方の要望から地域の中学校や高校さらにサークル利用者の方にコンサートを開催していただき世代を超えて参加できるようにするなど地域ニーズにこたえています。

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

### 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)>	
施設維持管理計画を策定し計画的に維持管理しています。	

##### ② 協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
日常清掃はクリーンスタッフが館内を清掃し、常勤職員が外回りを行っています。月末には事務スタッフが食器の漂白や座布団カバー、モップの洗濯など細やかな清掃を行っています。定期清掃は月別に清掃項目を決めて委託業者が行っています。部屋別利用者は利用後点検確認書にて清掃内容をチェックし、12月には利用者代表が部屋毎に大掃除を行うなど利用者にも清掃意識が定着しています。	

## (2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>地区センター(市所有)と指定管理者の備品は、品目の分類ごとに備品管理台帳によって明確に区別し管理されています。</p>	

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>地区センター(市所有)の備品は備品管理台帳によって管理されています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>職員が日常清掃で確認し、部屋別利用者は利用後点検確認書にて確認しています。利用者から不具合が伝えられた場合は迅速に対応します。</p>	

### (3) 施設衛生管理業務

#### ①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
館内に利用者用のごみ箱は設置しておらず、利用者に持ち帰りをお願いしています。館内で発生するごみは、職員の事務業務によるものだけで、事務室内に市の分別方法に基づいたごみの分別をしています。	

#### ②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
市役所ごみゼロルート回収に参加しています。事務室内には事業系ごみの仕分けルールが貼り出しており、職員は「古紙」、「燃やすごみ」、「産廃」に分けて排出しています。	

#### (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>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・清掃業務は日常清掃、定期清掃に区分し計画的に実施している。日常清掃はクリーンスタッフにより、午前3時を過ぎて、ロビー、廊下、トイレ等の共用部分を行っている。きめ細やかな清掃で、築24年となっても美しく保たれ、利用者にもお褒めいただいている。定期清掃は清掃業者により休館日に行われている。</li> <li>・安全確保のため、建物電気機械設備については管理計画に基づき専門業者に実施を依頼。委託業者による設備巡視点検を実施している。</li> <li>・日々巡回シートに基づき、建物内外を職員・スタッフが巡回し清掃、安全点検を行っている。</li> <li>・受付スタッフも役割分担を決めて日々の清掃を行い、毎月末にはそれに加えチェックリストに基づいて各部屋の食器の漂白やスリッパや座布団カバー、モップの洗濯を行い、常に清潔な状態を維持している。</li> <li>・植栽の管理は業者に依頼、雑草が繁茂する時期はスタッフが除草を実施。ボランティアの協力も仰いでいる。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>館内外視察、資料(施設維持管理計画他)、館長ヒアリングで確認しました。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>クリーンスタッフによる日常清掃と職員、スタッフによる施設内外の巡回確認、専門業者による定期清掃により施設は清潔な状態に保っています。利用者は利用後に点検確認書にて清掃内容をチェックしたり、12月に利用者代表が部屋毎に大掃除を行うなど、利用者にも施設を皆で気持ち良く使いたいという意識が定着するように働きかけています。</p>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>開館から年数が経過していますが、策定している施設維持管理計画で適切に管理され、利用者が気持ち良くできるように施設全体の維持管理が良好に保たれています。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>施設の老朽化に伴い、設備の維持管理に対して予防保全的な長期計画の検討が求められます。地区センターだけでは難しく区や市の担当と検討することが必要となります。そのためにも施設・設備の課題のリストアップとそれぞれに対する「設備の重要性」「安全リスク」「更新の難しさ」「緊急性」などの視点で問題点を整理し、改善優先度を検討しておくことも考えられます。</p>

## IV. 緊急時対応

### (1) 緊急時対応の仕組み整備

#### ①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない
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)>	
「火災発生時の対応」「地震発生時の対応」「風水害発生時の対応」「犯罪発生時及び危険物発見時の対応」「施設等への爆破予告の対応」「弾道ミサイルの発射対応」で構成されている奈良地区センター 緊急時対策マニュアルを作成しています。	

### (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 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 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"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。>	
<input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に: )	
<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)>	
機械警備システムのチェック、巡回等協定書に沿って防犯業務を行っています。女性職員が多いという管理運営上の特性に配慮して、受付と事務室には警備会社と繋がる防犯ブザー(アラーム)を設置しています。	

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)> 現場確認(キーボックス)、館長ヒアリングで確認しました。	
<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)>	
鍵はキーボックスで一元管理されています。保守点検業者に貸し出すときは貸出帳に記入し、返納されるまで確実に管理されています。	

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)>	
常勤職員が開館・閉館時チェックリストに基づき、館内外の巡回を行っています。防犯カメラを設置(館内2箇所、館外4箇所)して、犯罪発生時の抑止力と効果を高めています。夜間閉館後は、印刷コーナーの電灯を点灯させ内部を明るくして侵入の抑止を図っています。	

### (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)>	
開館・閉館時チェックリスト、巡回チェックリスト、清掃点検確認表に基づき、常勤職員やスタッフが巡回、確認しています。消防設備・エレベーター・自動ドアなどの設備は施設維持管理計画に基づき業者に依頼しています。	

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)>	
テーマ:火災時避難訓練、救急救命、AED操作法。 対象:全員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
全員が出勤する休館日のミーティングで研修を行っています。青葉消防署奈良消防出張所長から救急救命、AED操作法の講習や火災時避難訓練の指導を受けたり、奈良地区センター緊急時対策マニュアルを読み込んで理解を深めたり、横浜市地区センター事故事例及びヒヤリハットから起こりえる事案を抜粋して事故予防の意識を高めています。	



## (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 type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<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"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>奈良地区センター 緊急時対策マニュアルを作成し、「火災発生時の対応」「地震発生時の対応」「風水害発生時の対応」「犯罪発生時及び危険物発見時の対応」「施設等への爆破予告の対応」「弾道ミサイルの発射対応」と対応方法が細かく決められています。</p>	

### 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 checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>全職員、スタッフが出勤する休館日を利用して、青葉消防署奈良消防出張所の協力を得て火災時避難訓練を実施しています。(令和5年度5月9日実施)</p>	

## (6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>身障者用トイレに緊急呼び出しブザーが設置されおり、ブザーが鳴るとすぐさま職員・スタッフが駆けつけ、声掛けが可能な体制となっています。</p> <p>&lt;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)&gt;</p>

## 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	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>常勤職員3名、受付スタッフ12名、クリーンスタッフ2名で勤務。常勤職員はいずれかが施設に在籍するシフトを組んでいます。スタッフは、午前、午後、夜間と時間帯で交代制です。職員は近隣に居住しているので災害時には素早い参集が可能です。時間帯を違えた交代も可能です。</p>	

#### ②協定書等のとおりの開館しているか？

※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	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「開館・閉館時職員チェック表」に開館時間と閉館時間が明記しています。</p>	

#### 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等で周知していれば、公表していると判断する。

※ホームページでも公表している場合は、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"/> 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	
<p>&lt;公表方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>施設入口付近のファイルに見出しをつけて情報を集約して利用者がいつでも閲覧できるようにしています。</p>	

## (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)>	
年度初めに職員の研修実施計画書を作成しています。今年度研修実施計画書は(全職員・スタッフ)を対象に「マニュアル確認」「個人情報保護・人権研修」「AED操作方法と救命訓練」「接遇研修」その他内容は業務スキルアップ、マネジメント、個人情報・人権研修、危機管理など当施設の運営に関する内容となっています。	

### 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)> 資料(研修実施状況) ヒアリング	
<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)> 4月「個人保護研修 全職員スタッフ対象」5月心肺蘇生法及びAED訓練 全職員スタッフ対象」7月「市立図書研修 全職員スタッフ対象」10月「人権研修 全職員スタッフ対象」	
<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)>	
月1回の休館日を利用して全職員参加の研修が実施されている点が評価されます。	

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>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・年度当初に職員研修の実施計画書を策定して、月毎の研修テーマを設定している。職員・スタッフが研修を受けやすい様に研修項目・内容等を周知し、全員参加で休館日に実施している。</li> <li>・個人情報保護研修、人権研修、接遇研修などは職員が講師役となり、事前準備から内容をまとめている。専門的な技術・知識等を要するAED操作・救命行動・防火設備操作訓練等の研修については、青葉消防署奈良消防出張所や、委託警備会社の外部講師を招き、現場に即応した研修となる様に実施している。</li> <li>・研修の参加に際しては勤務時間内での開催もしくは勤務扱いとしている。研修費用も一部事務局負担を実施している。</li> <li>・外部研修に関しては、実施講座情報を館長が把握するとともに職員・スタッフが情報を取りやすいように回覧等を利用して共有している。研修後は、全体ミーティングで職員全員に説明し共有している</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料 (研修実施記録参加状況 出勤簿)ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>年度当初に職員研修の実施計画書を策定して、月毎の研修テーマを設定し、職員・スタッフが研修を受けやすい様に休館日に実施しています。外部研修で取得した情報は、全体ミーティングで他のスタッフに共有しています。研修の参加に際しては勤務時間内での開催もしくは勤務扱いとし、研修費用も一部事務局負担を実施しています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>資料(休館日ミーティング議事録 研修報告書) ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>職員が外部研修に参加した際は、スタッフミーティングで内部研修としたり研修資料等を回覧するなど組織内での共有を図っています。</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)> 法人として「接客ハンドブック」が作成されており、全ての職員・スタッフに、配布されています。「接客ハンドブック」には接客マナーをはじめ接客における留意点やクレーム対応等が簡潔にまとめられています。他に業務マニュアルが作成されています。内容は部屋や業務ごとの受付手順等で受付、部屋予約、図書予約などです。いつでも受付で閲覧できる状態となっており、職員・スタッフが適時参照できるように配慮しています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
[資質向上の取組] ・MBO(目標管理制度)を導入して、組織の目的や目標にマッチした個人の目標を設定し、達成度を評価している。個人目標に自己啓発項目を設け、目標達成の振り返りと上司との面談を通して職員の能力・資質の向上を図っている。 ・年間計画に沿った休館日ミーティングを全職員で行い、業務の改善案や苦情対応例の意見交換を行い、職員・スタッフの資質向上を図っている。 ・職員・スタッフ全員でマニュアルを読み込み、修正項目を洗い出し、基本的業務の内容を確認し、実務を通じた指導によりスキルアップを図っている。	資料(目標管理制度評価表 休館日ミーティング議事録)ヒアリング <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)>
[情報共有の取組] ・業務上の情報や、スタッフ間の申し送りは「スタッフノート」に記入し、全職員で回覧し徹底させている。また常勤職員同士の連絡は「事務連絡」に記入し、常勤職員全員が揃った出勤日には、3人でミーティングを行い、情報の共有化を行い、休館日ミーティングを有効活用。	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> MBO目標管理制度を活用して、職員・スタッフの教育訓練の効果測定と業務のスキルアップを図っています。目標設定、途中経過、最終出来栄を上位者と面談し評価しています。また人事評価表も活用して数値化しています。業務上の情報や、スタッフ間の申し送りは「スタッフノート」に記入した常勤職員同士の連絡は「事務連絡」に記入し情報の共有化を行い、全職員・スタッフ間では休館日ミーティングを有効活用しています。

### (3) 個人情報保護・守秘義務

#### ①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報保護マニュアルが整備されています。	

#### 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)>	
個人情報の管理責任者は館長とし明確化され、入口に「個人情報保護の基本方針について」を掲示しています。	

#### 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)>	
館長が個人情報保護士の有資格者であり、職員研修を実施しています。令和5年度は4月、令和6年度は5月に、個人情報保護に関しての研修を行っています。	

④個人情報の取扱いについて、誓約書を取っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 取っている <input type="checkbox"/> 取っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 取っている <input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<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)>	
「個人情報保護に関する誓約書」は毎年すべての職員・スタッフが署名しています。	

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)>	
地区センターの申込書等には個人情報の利用目的等が明示されています。また、法人HPに「個人情報保護基本方針」が明示されてます。	

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)>	
施設が管理する個人情報を記入する全ての申込書、「会員募集团体リスト」「自主事業講師連絡先」「職員住所録」等を目的に応じて適切に管理しています。特に個人情報を記入する「団体登録申込書」「図書貸出カード申込書」「図書貸出予約・購入希望申込書」などは適切に使用されています。	

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、不要な情報の廃棄、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)> 資料(個人情報保護マニュアル)ヒアリング <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  個人情報保護マニュアルに個人情報毎に利用目的の通知、保有形式、保管方法、保存期間と消去方法が明記され、基づいて適切な措置を講じています。	

#### (4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  小口現金出納帳、利用料金日計表、自主事業出納帳にて確実に管理されています。	

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)> ヒアリング(館長、職員)で確認しました。	
<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)>	
3万円を超える支出は本部事務局長、3万円未満の支出は館長が経理責任者となっており、支出実務は経理担当職員が行う相互けん制の体制となっています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(経理帳簿)、ヒアリング(館長、職員)で確認しました。	
<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)>	
確実に伝票処理されています。	

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)> 現場(金庫)、ヒアリング(館長、職員)で確認しました。	
<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)>	
金庫が3種類あり、通帳はA金庫、印鑑はB金庫に入れて施錠可能なキャビネットで管理され、金庫の開錠は常勤職員 の3名のみができるしくみとなっています。レジのつり銭はC金庫で保管されています。	

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)> 資料(事業報告書)、ヒアリング(館長、職員)で確認しました。	
<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)>	
利用者から要望のある図書購入、体育館利用で利用頻度の高いバスケットボールのゴール部品交換など、利用者の ニーズに沿った支出になっています。	

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>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当協会は複数の指定管理施設を運営しているので、事務局による経理の一元管理がなされ効率化が図られている。また、外注先についても複数管理のメリットを活かした選定ができ経費の節減につなげている。</li> <li>・設備・備品等の軽微な修繕は可能な限り自前で行うことにより、迅速な対応とともに経費の節減につなげている。</li> <li>・経費の節減を図るための省エネ対策として、日射調整断熱フィルムや遮光カーテン、LED照明の使用、季節・状況に応じた細やかな窓やカーテンの開閉、消灯等、職員・スタッフが常に心がけるとともに、オフィスでも省エネ取り組みのポスターで掲示、扇風機やうちわを置くなど、利用者にも協力を呼びかけている。</li> <li>・経費を削減するため、使用済みのコピー用紙チラシは裏紙を再使用、ふせん等事務室内で使う消耗品の再使用、また、支出となるゴミと収入となるゴミ(紙ゴミ)を意識し、ゴミの仕分けを徹底している。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>現場確認(遮光カーテンなど)、ヒアリング(館長、職員)で確認しました。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>開放的な大きな窓に日射調整断熱フィルムや遮光カーテンが施され省エネ対策として有効です。設備・備品等の修繕も軽微なものは自前で行っています。利用者に不便をかけない程度に蛍光灯の間引きや、裏紙使用などの経費削減活動をしています。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
評価機関 記述	
<p>&lt;反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>自己評価の目標設定は、前年度の自己評価の結果を検証すると共に利用者アンケートを分析し、次年度の計画・目標に反映しています。アンケート集計結果に施設としての考え方を記載して、利用者にも伝わるようにしています。</p>	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;            資料(業務点検結果シート)、ヒアリング(館長、職員)で確認しました。            &lt;未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>令和5年度管理運営業務点検報告書に記された指摘事項は、「特になし」であり、講評は「当施設で経理事務、利用者への接遇(苦情・要望)等は適切に行われ、施設内も整理整頓がなされており、施設の管理運営は概ね適正に行われていると認められる。」との評価を受けました。</p>	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

※業務点検に係る実地調査やヒアリングを通じて、区と指定管理者で課題や目標、進捗について協議がな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"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;            資料(業務点検結果シート)、ヒアリング(館長、職員)で確認しました。            &lt;協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設の運営目標は、現在の施設の様々な状況や、前年度の目標の未達成点を踏まえて設定し、館長、職員で改善点等を協議している。全体ミーティングで全職員に目標を周知し、取組み方の検討や経過の報告等を行っている。</li> <li>利用状況に関しては、利用者数の推移を四半期ごとに確認して集客イベントを実施していきながら前年実績をクリアしていく。</li> <li>部屋稼働率向上に対しては、体育室のキャンセルによる空き室の広報方法を全職員で検討し、手作りの掲示を作成し、受付でのまめな声がけを実践している。利用率の低い和室は、テーブルや椅子等の備品を充実させ用途の拡大をはかる。</li> <li>図書利用拡大については、館内に「本屋大賞」「映画・ドラマ・アニメ原作小説」などの掲示を作って図書の広報に努めている。またスタンプカードの作成による図書利用促進も図っている。</li> <li>年間の収支予算に関しては、費消率管理を徹底していき、対策を講じている</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料(事業計画書)、ヒアリング(館長、職員)で確認しました。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>運営目標設定にあたり、館長、職員は「地域をつなぐ」視点と「新しいことをする」視点に重点を置いています。地域の中学校2校の合同の吹奏楽コンサートを企画して「地域をつなぐ」いだし、NHK大河ドラマ「光る君へ」の反響を考えて「新しい」習字の事業を提案しています。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「地域をつなぐ」視点で、奈良地区の保育園や幼稚園、一時預かり保育施設、地域ケアプラザなど子育て関係の施設7か所の月間イベントを一つのカレンダー形式にまとめた「ならピヨピヨカレンダー」を、地区センターでとりまとめて作成しデータを各施設に配信し、各施設で印刷して配布しています。子育て層にとっては、子育て情報をワンストップで入手できるなど地域をつなぐことに寄与しています。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>充実したホームページには「センター便り」や多種イベント情報がわかりやすく掲載されています。「地域をつなぐ」情報として、毎月地区センターで取りまとめて作成している地域の子育て施設のイベント情報「ならピヨピヨカレンダー」も掲載してみることも考えられます。子育て層はITを使いこなせるのでSNSで発信する案も考えられます。</p>

## VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・横浜市通知「横浜市暑さ対策方針」等に基づき、施設利用者への熱中症予防の呼びかけや注意喚起を行っている。適用条件に該当する場合は、利用料金を徴収しないなどの対応を徹底している</li> <li>・横浜市資源循環局が管理している資源回収ボックスを設置し、古布、紙パック、雑誌、新聞の回収に取り組んでいる。季節の変わり目は、古布が満杯になり、こまめな回収を依頼している。</li> <li>・横浜市福祉局が取り組んでいるウォーキングポイントのリーダーを設置して実施に協力している。この取組により利用者のモチベーション維持に役立っている。</li> <li>・青葉区役所資源化推進担当による「あおば区民文庫ボックス」でのリユース本の回収、「あおばリユース文庫」コーナーでのリユース本の提供を行っている。読み終わった本、眠っている本の活用寄予している</li> <li>・青葉区独自の市立図書館の取り次ぎサービスを実施し、利用者により市立図書館を読む機会を提供でき、喜ばれている。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>現場確認 掲示 ポスター掲示 ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>横浜市通知「横浜市暑さ対策方針」等に基づき、施設利用者への熱中症予防の呼びかけや注意喚起を行っています。館内ではクールシェアスポットとして暑さをしのげる場所を提供しています。また適用条件に該当する場合は、利用料金を徴収しないなどの対応を徹底しています。青葉区役所資源化推進担当による「あおば区民文庫ボックス」でのリユース本の回収、提供を行っています。</p>
<p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・部屋個人利用の予約について当日利用を1時間単位で利用可能とし、1週間枠として3時間単位(1コマ)の予約を受け付けている。これにより利用者の満足と部屋利用率の向上につながっている。</li> <li>・有志のボランティアにより、植栽メンテナンスなどが行われている。また年末大掃除には毎年多くの利用者の方々が駆けつけるなど、当館は地域と共に発展してきた地区センターであり、今後も地域に根差した運営を心がけている。</li> <li>・施設内の人気図書のランキングリスト、受付周りの置物など、利用者の目につくところの展示物をスタッフが手作りして利用者の方々の目を楽しませている。</li> <li>・各団体の作品を展示できるショーケースを設置し、作品の発表の場、会員募集PRの場として活用している</li> <li>・CO2排出量抑制と資源再利用促進の一環として、インクカートリッジを回収し、またベルマークを集め近隣の小学校に寄付している。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料(予約表)、ヒアリング(館長、職員)で確認しました。</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>中高生からバスケットボールのコート利用について、利用範囲を広げてほしい、利用しやすいように利用時間を変更してほしい、という要望があり、卓球利用者と調整し卓球台数を減らして対応したり、図書コーナーに本屋大賞の情報を掲示するなど、職員が中心になって運営目標の「お客様の立場になって行動」しています。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>地域の子育て関係の施設7か所の月間イベントを一つのカレンダー形式にまとめた「ならびヨビヨカレンダー」のとりまとめをしているので、施設と関係性ができています。それを活かし施設と連携して、小さい子どもの運動会のような子育てフェアを開催する案もあります。子育て層のストレス解消の機会になるかもしれません。</p>

◆参考: 評価に必要な資料・評価項目の根拠

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

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

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック		評価機関 チェック			
Ⅰ 地域及び地域住民との連携	(2) 地区センター委員会等	①利用者の要望の反映、施設管理運営の意見具申、自主事業の企画及び実施等について審議するために、各施設の運営に関する委員会を開催しているか？	レ	開催している	レ	開催している		
				開催していない		開催していない		
		②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？	レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している		
				課題を抽出していない		課題を抽出していない		
				特に課題がない		特に課題がない		
				非該当		非該当		
		③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？	レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している		
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない		
				対応策を実施していない		対応策を実施していない		
				非該当		非該当		
		不備の数			0	0		
		Ⅱ 利用者サービスの向上	(1) 利用者会議	①利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者に理解してもらうため、利用者会議を開催しているか？	レ	開催している	レ	開催している
	開催していない					開催していない		
②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？	レ			課題を抽出している	レ	課題を抽出している		
				課題を抽出していない		課題を抽出していない		
				特に課題がない		特に課題がない		
				非該当		非該当		
③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？	レ			対応策を実施している	レ	対応策を実施している		
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない		
				対応策を実施していない		対応策を実施していない		
			非該当		非該当			
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？		レ	年1回以上実施している	レ	年1回以上実施している	レ	アンケート
				実施していない		実施していない		その他
	②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？		レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している		
				課題を抽出していない		課題を抽出していない		
				特に課題がない		特に課題がない		
				非該当		非該当		
	③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？		レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している		
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない		
				対応策を実施していない		対応策を実施していない		
				非該当		非該当		
	④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？		レ	公表している	レ	公表している		
				公表していない		公表していない		
			非該当		非該当			
			非該当		非該当			
(3) 意見・苦情の受付・対応	①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？		レ	情報提供している	レ	情報提供している		
				情報提供しているが、一部不備がある		情報提供しているが、一部不備がある		
				情報提供していない		情報提供していない		
	②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？		レ	設置している	レ	設置している		
				設置していない		設置していない		
	③苦情解決の仕組みがあるか？		レ	仕組みがある	レ	仕組みがある		
			仕組みがない		仕組みがない			
	④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？	レ	周知している	レ	周知している			
			周知していない		周知していない			
	⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？	レ	記録している	レ	記録している			
			記録していない		記録していない			
			苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない			
	⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？	レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している			
		一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない				
		対応策を実施していない		対応策を実施していない				
		苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない				
⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？	レ	公表している	レ	公表している				
		公表していない		公表していない				
		苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない				

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック		評価機関 チェック	
Ⅱ 利用者サービスの向上	(4) 公正かつ公平な施設利用	②窓口に「利用案内」等を備えているか？	レ 備えている	レ 備えている	レ 備えている	レ 備えている
			レ 備えていない	レ 備えていない	レ 備えていない	レ 備えていない
		③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？	レ 閲覧できる	レ 閲覧できる	レ 閲覧できる	レ 閲覧できる
			レ 閲覧できない	レ 閲覧できない	レ 閲覧できない	レ 閲覧できない
		④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？	レ 行っている	レ 行っている	レ 行っている	レ 行っている
	レ 行っていない		レ 行っていない	レ 行っていない	レ 行っていない	
	⑤人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	
		レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない	
		レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない	
	(5) 自主事業	①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？	レ 年齢や性別が網羅できている	レ 年齢や性別が網羅できている	レ 年齢や性別が網羅できている	レ 年齢や性別が網羅できている
			レ 年齢や性別が網羅できていない	レ 年齢や性別が網羅できていない	レ 年齢や性別が網羅できていない	レ 年齢や性別が網羅できていない
	(6) 出し、管理 購入書及び貸	②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？	レ 実施している	レ 実施している	レ 実施している	レ 実施している
			レ 実施していない	レ 実施していない	レ 実施していない	レ 実施していない
	①図書の新規購入の際は、適切な選定をするため、利用者から希望をとっているか？	レ 利用者から希望をとっている	レ 利用者から希望をとっている	レ 利用者から希望をとっている	レ 利用者から希望をとっている	
		レ 利用者から希望をとっていない	レ 利用者から希望をとっていない	レ 利用者から希望をとっていない	レ 利用者から希望をとっていない	
レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)		レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)		
不備の数			0	0	0	
Ⅲ 施設・設備の維持管理	(1) 協業協定の書等に基づき	①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している
			レ 協定書等のとおり管理していない	レ 協定書等のとおり管理していない	レ 協定書等のとおり管理していない	レ 協定書等のとおり管理していない
		②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない
	(2) 備品管理業務	①指定管理者所有の備品と区別した、地区センター(市所有)の備品台帳があるか？	レ ある	レ ある	レ ある	レ ある
			レ ない	レ ない	レ ない	レ ない
		②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？	レ 揃っている	レ 揃っている	レ 揃っている	レ 揃っている
	レ 揃っていない		レ 揃っていない	レ 揃っていない	レ 揃っていない	
	③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？	レ 安全性に関わる損傷等がない	レ 安全性に関わる損傷等がない	レ 安全性に関わる損傷等がない	レ 安全性に関わる損傷等がない	
		レ 安全性に関わる損傷等がある	レ 安全性に関わる損傷等がある	レ 安全性に関わる損傷等がある	レ 安全性に関わる損傷等がある	
	(3) 衛生管理業務	①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している
			レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない
	②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？	レ 適切に分別している	レ 適切に分別している	レ 適切に分別している	レ 適切に分別している	
		レ 適切に分別していない	レ 適切に分別していない	レ 適切に分別していない	レ 適切に分別していない	
	不備の数			0	0	0
Ⅳ 緊急時対応	(1) 整備の仕組み	①緊急時マニュアルを作成しているか？	レ 作成している	レ 作成している	レ 作成している	レ 作成している
			レ 作成していない	レ 作成していない	レ 作成していない	レ 作成していない
	(2) 防犯業務	①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない
			レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設
	②鍵を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している	
		レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない	
	③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？	レ 定期的に行っている	レ 定期的に行っている	レ 定期的に行っている	レ 定期的に行っている	
		レ 定期的に行っていない	レ 定期的に行っていない	レ 定期的に行っていない	レ 定期的に行っていない	
	(3) 事故防止業務	①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等チェックしているか？	レ チェックしている	レ チェックしている	レ チェックしている	レ チェックしている
レ 一部チェックに不備がある			レ 一部チェックに不備がある	レ 一部チェックに不備がある	レ 一部チェックに不備がある	
レ チェックしていない			レ チェックしていない	レ チェックしていない	レ チェックしていない	
②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)		レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	
	レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない		
レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない			

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
IV 緊急時対応	(4) 業務 事故 対応	①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない
		レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない	
		レ 体制を確保している	レ 体制を確保している	
	(5) 防災 業務	②事故発生時の連絡体制を確保しているか？	レ 体制を確保していない	レ 体制を確保していない
			レ 評価対象施設であり、作成している	レ 評価対象施設であり、作成している
		①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？	レ 評価対象施設だが、作成していない	レ 評価対象施設だが、作成していない
			レ 評価対象外施設である	レ 評価対象外施設である
		②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？	レ 実施している	レ 実施している
			レ 実施していない	レ 実施していない
不備の数			0	0
V 組織運営及び体制	(1) 業務 の 体制	①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？	レ 協定書等の職員体制をとっている	レ 協定書等の職員体制をとっている
			レ 協定書等の職員体制をとっていない	レ 協定書等の職員体制をとっていない
		②協定書等のとおり開館しているか？	レ 協定書等のとおり開館している	レ 協定書等のとおり開館している
			レ 協定書等のとおり開館していない	レ 協定書等のとおり開館していない
		③事業計画書・事業報告書を公表しているか？	レ 公表している	レ 公表している
			レ 公表していない	レ 公表していない
	(2) 職員 の 資 質 向 上 ・ 情 報 共 有 を 図 る た め の 取 組	①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)	レ 作成しており不備がない	レ 作成しており不備がない
			レ 作成しているが不備がある	レ 作成しているが不備がある
			レ 作成していない	レ 作成していない
		②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない
		レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない	
	④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？	レ 情報共有している	レ 情報共有している	
		レ 情報共有していない	レ 情報共有していない	
	⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？	レ 作成し、活用している	レ 作成し、活用している	
		レ 作成しているが、活用していない	レ 作成しているが、活用していない	
		レ 作成していない	レ 作成していない	
	(3) 個人 情報 保 護 ・ 守 秘 義 務	①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？	レ 整備している	レ 整備している
			レ 整備していない	レ 整備していない
		②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？	レ 明確化し、周知している	レ 明確化し、周知している
			レ 明確化しているが周知していない	レ 明確化しているが周知していない
		レ 明確化していない	レ 明確化していない	
		③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない
	レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない		
	④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員から取っている	レ 全ての職員から取っている	
		レ 一部の職員から取っていない	レ 一部の職員から取っていない	
	レ 取っていない	レ 取っていない		
	⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？	レ 適切に収集している	レ 適切に収集している	
		レ 適切に収集していない	レ 適切に収集していない	
	⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？	レ 適切に使用している	レ 適切に使用している	
		レ 適切に使用していない	レ 適切に使用していない	
	⑦個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために適切な措置を講じているか？	レ 適切な措置を講じている	レ 適切な措置を講じている	
		レ 一部適切な措置を講じていない	レ 一部適切な措置を講じていない	
	レ 適切な措置を講じていない	レ 適切な措置を講じていない		
	(4) 経 理 業 務	①適切な経理書類を作成しているか？	レ 適切に作成している	レ 適切に作成している
			レ 一部適切ではない書類がある	レ 一部適切ではない書類がある
			レ 適切に作成していない	レ 適切に作成していない
		②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	レ 役割分担を明確にしている	レ 役割分担を明確にしている
			レ その他けん制機能を設けている	レ その他けん制機能を設けている
			レ 仕組みを設けていない	レ 仕組みを設けていない
		③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？	レ 明確に区分している	レ 明確に区分している
レ 明確に区分していない			レ 明確に区分していない	
④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？		レ 存在する	レ 存在する	
		レ 存在しない	レ 存在しない	
⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？		レ 適切に管理している	レ 適切に管理している	
		レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない	
⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？	レ 目的に沿って支出している	レ 目的に沿って支出している		
	レ 目的に沿わない支出がある	レ 目的に沿わない支出がある		
	レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設		

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック		評価機関 チェック	
	(5) 運営目標	①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？	レ	全て反映されている	レ	全て反映されている
				一部反映されていない項目がある		一部反映されていない項目がある
				全て反映されていない		全て反映されていない
				前年度評価で改善する項目が無い		前年度評価で改善する項目が無い
		②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？	レ	全て対応している		全て対応している
				一部未対応の項目がある		一部未対応の項目がある
				全て対応していない		全て対応していない
		③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？	レ	年に1回以上は協議している	レ	年に1回以上は協議している
				協議されていない		協議されていない
				不備の数	0	0
				不備の合計	0	0