

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市白根地区センター 評価シート

評価機関名：株式会社中央総合研究所

令和6年10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）図書の貸出し、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
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）運営目標	36
（6）組織運営及び体制全般（その他）	38
VI. その他	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	「地域の皆様が気軽に立ち寄れる白根地区センター」をモットーに地域と良好な関係を構築しています。 毎月発行の「白根地区センターだより」を5連合町内会に戸別回覧をお願いし、情報提供を行っています。 地域連合・町内会の盆踊り、大運動会、防災訓練、白根カーニバル等のメイン行事に協力し地域との連携を図っています。 地域連合・町内会の定例会議やイベント会場として、地区センターの会議室や体育室、料理室を優先的に貸し出しています。 地区センター委員会を年2回開催し、地域の白根・鶴ヶ峰・旭北・上白根・旭中央のそれぞれの連合会長、青少年指導員会長、スポーツ振興推進委員会、小中学校校長、スポーツ系・文科系の利用者代表が委員となり、幅広く意見を伺い運営に努めています。 また、地区センターの自主事業や文化祭等の開催において、地域連合・町内会メンバーの協力を依頼しており、地域の活性化に繋げています。	地域連携をはじめ、協定書で定める管理運営については適切に実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。 ・開館40周年を迎え、「出会い、ふれあい、学びあい」をキャッチフレーズに、地域と一体の運営がなされています。周辺ウォーキングの休憩場所としても利用されています。 ・区からは、「センター祭り(文化祭)では多数のグループが展示を希望し、好評」との評価を得ています。 ・地域連合などの行事の際は、会議室などの優先利用を行うなど連携を深めています。また、地域住民や町内会の行事などにも積極的に参加し、机・椅子など備品の貸与協力もしています。 ・地域の小学生の社会科授業及び中学生の職場体験研修などの受け入れもしています。 ・地域の方と連携し、ボランティアとして協力していただいています。 ・「白根地区センター委員会」を年2回開催し、地域の要望などをくみ上げています。
II ・利用者サービスの向上	どなたでも利用しやすい身近な地区センターを示すために、季節に応じた掲示や展示(折り紙による季節表現・ひな人形やクリスマスツリー展示)を行っています。 利用者団体の全体会議である「利用者会議」は、年1回2月に開催しています。また、来館者個人に対しては、1か月間アンケート調査を実施し、団体・個人それぞれからの意見・要望を受け、改善等に役立てています。 コロナウイルス5類への移行に伴い、利用人数制限の撤廃や利用時間の拡大、閉鎖していた飲食コーナーの備品を追加し、利用規模を拡大して再開するなど、利用者の要望にいち早く対応しました。 ロビーに「声のポスト」を設置し、年間を通して利用者からの意見・苦情等を受けています。 スタッフミーティングを随時実施し、業務の統一化や改善情報の共有化を図っています。 接遇研修などの実施により、誰もが気持ちよく、気軽に利用いただけるようサービスに努めています。	利用者サービス向上に向けて、協定書で定める管理運営については適切に実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。 ・貸館予約のインターネット化が浸透し、利用者も操作に慣れてきたことから概ね好評、との区からの評価を得ています。 ・接客サービスの向上に努めるとともに、明るく、誰もが気軽に立ち寄れる施設を目指しています。 ・体育館は旭区内では最大規模かつ格安料金、中会議室はピアノがありコンサートやダンスなど多目的使用可能、和室は高齢者用の椅子も用意され、ヨガやピラティスも可能、2階廊下にはスポットライトを配置し文化祭のときに画廊のように演出、玄関など随所にサークル作品の展示コーナーが設置され利用者間の交流促進につながっているなど、多種多様なニーズに応えた利用者サービスが提供されています。 ・子どもから高齢者までの幅広い年齢層が参加できる自主事業を行っています。
III ・施設・設備の維持管理	利用者が部屋を使用した後は、体育室用、料理室用、会議室用それぞれの「利用報告・点検表」シートに基づき、利用者・スタッフの双方で異常の有無を確認しています。 館内の清潔を維持するため、スタッフが毎日、午後と夜、各2回共有部分の掃除・点検を行うとともに、月末には月次点検表に基づく清掃点検を行い、設備の維持管理に努めています。 また、見つかった不具合箇所等の簡易な補修等は職員が行っており、昨年度は老朽化したトイレトーパーホルダーや玄関入口の防塵マットの交換を行いました。 建築物及び設備等の保守点検は、専門の業者に委託し、維持管理に適正な管理を行っています。 また、植栽管理は、地区センター周辺が樹木が多いため、年5回とし適切な環境を保持しています。	建物・設備の管理など、協定書で定める管理運営については適切に実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。 ・開館40周年を迎える施設であり、老朽化が課題の中、日常の点検・清掃を通じた施設・設備の維持管理の徹底により、利用者にとって居心地の良い施設が維持されています。 ・備品台帳と突合した備品の棚卸を確実に実施するなど、備品管理が徹底されています。 ・施設と備品の安全管理に努め、適正な整備を図り、利用者が安全で安心して気軽に利用でき、利用者のニーズに速やかに対応し利用目的を達成できるよう、環境改善を促進しています。 ・利用者の部屋使用後は必ず利用者とスタッフの双方での確認作業を励行するとともに、各部屋には「机は元通りに」という張り紙と配置図を貼付、また、料理室には棚ごとに食器などの種類と枚数を貼付するなど、整理整頓と設備長寿命化を図る工夫が随所に見られます。

	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	防犯や事故防止は、監視カメラ10台、定期的な見回り、異常発生時における緊急な確認と対応を実施しています。 閉館時は委託した機械警備で自動監視し、異常時には直ちに安全を確認しています。 また、日常的な防犯対策として、夜間スタッフが夜間勤務時間帯に館外を2回巡回しています。 「白根地区センターヒヤリハット事例集」を編集しており、個人情報、設備別や運営面の事例を積み上げています。この事例経験をスタッフに分かりやすく説明しながら事故の再発防止に努めています。 「緊急時対応マニュアル」(地震、火災、風水害、不審者侵入、危険物の放置、危険物質による汚染、急病・負傷等の発生等)を整備し、職員の役割分担や関係機関の連絡先、緊急時の行動手順などを明確化し、迅速な対応ができるよう、実情に即した避難訓練等を年1回以上実施しています。	緊急時マニュアルの作成など、協定書で定める管理運営については適切に実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。 ・緊急時対応マニュアルや緊急連絡網を整備しており、応急処置、関係機関との連絡・通報、区役所との連絡体制ができています。 ・事故や自然災害発生時に速やかな対応がとれるよう、火災時避難誘導・通報・消火・救急救命などの訓練を毎年実施しています。 ・各部屋には「災害時のお願い」を貼付し注意喚起しています。 ・地震、風水害など事前情報を的確に把握し、台風などの進路が施設に影響を及ぼす恐れのあるときは、区役所と協議のうえ、臨時に閉館し、利用者などを早めに帰宅させる等、人的被害が生じないよう安全の確保を図る行動が想定できています。 ・帰宅困難者への一時避難施設として、館内の自動販売機を災害時対応機に切り替えるなど、常に防災を意識した施設運営を心掛けています。
V ・ 組織運営及び体制	どなたでも利用しやすい身近な地区センターにするために、「丁寧で分かりやすい説明、正確で迅速な対応」をモットーに、職員・スタッフ一丸となって運営を行っています。 前述の地区センター委員会を年2回開催し、館全体の運営に努めています。また、日常的な運営は、4地区センターなど合計12施設を運営総括している「一般社団法人あさひ区民利用施設協会」に指導・助言を受けています。 職員は、館長1名、副館長2名、スタッフ13名の合計16名の体制であり、受付は常時2名ですが、繁忙時間は館長又は副館長がフォローに入る体制が確立されています。 個人情報保護・守秘義務・人権・接遇等に関し、館長が責任者となり、スタッフ全員に研修を毎年実施し、さらに必要に応じスタッフ会議でも取り上げています。	職員の資質向上や情報共有の取組など、協定書で定める管理運営については適切に実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。 ・「チーム力の向上」を目標とし、2人1組の「バディー制」を導入して、先輩・後輩のペアでOJT教育する独自の制度を取り入れています。 ・毎日のミーティングにて、利用者ニーズ、業務引継事項、研修内容の共有化などを図りつつ、「回覧」、「連絡事項」などの連絡ツールを活用して職場における情報共有を工夫しています。 ・個人情報を含め廃棄年度を迎えた文書の融解処理などを徹底しています。結果、個人情報の漏えい事故は発生していません。 ・委託事項の一括契約、照明・冷暖房のこまめなON・OFF、電球のLED化推進、裏紙活用、職員による小規模修繕など、経費節減に腐心しています。 ・旭区内の「合同館長・所長会」に出席し、区担当者との目標管理協議が行われています。
VI ・ その他	昭和59年5月に、旭区内で3番目の地区センターとしてオープン以来、今年で40周年を迎えることができました。これまでの来館者数は、約380万人となっています。引続き地域の皆様どなたもが、自主的な活動や交流の拠点として利用できる施設として、多くの方々に愛され親しまれるよう努力してまいります。 当地区センターは、旭区役所から至近距離にあるため、「旭区賀詞交歓会」や「旭区スポーツ祭」、「各種選挙投票所」など区役所行事も多く、行政と接点が多々ありますが、その分、利用者が使用できなくなる機会も多くなっています。 また、災害時に「帰宅困難者等の一時滞在施設」になっていることは、他の地区センターと同様ですが、区役所が損壊等により本部の設置が不可能な場合は、「区役所災害対策本部」を当地区センターに設置する可能性のある特別な施設となっています。 市が推進する子育て支援事業の開催場所にもなっています。	その他の当施設独自の取組として以下の点が評価できます。 ・ごみゼロルート回収、環境創造局との緑化事業ニーズ調整、子育て支援事業等の開催場所提供、旭区独自の「あさひボッチャ」普及・推進、指定管理者法人5施設合同による「まちづくりウォーク」実施など、様々な市・区施策への事業協力を行っています。 ・地域住民とのふれあいを増す自主事業の充実を図っています。団体利用者会議やアンケート調査を通して地域の声を十分反映させるよう企画立案し、子どもから高齢者までの幅広い年齢層が参加できる事業、地域課題やニーズを反映した事業、講師など地域人材を活用した事業、気軽に参加しやすい事業内容と低廉な参加費の事業、利用の少ない午後帯・夜間帯の成人を対象とした事業、など様々な観点からの工夫を凝らしています。 ・健康意識が高い地区ということもあり、特にヒップホップなど運動系の事業が人気であり、区からも評価されています。

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
<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)> 市の広報誌に催事募集を掲載依頼するとともに、毎月発行の白根地区センターだよりを、5連合町内会に戸別回覧を依頼し情報提供を行っています。 地域住民、町内会の行事などに積極的に参加し、机・椅子など備品の貸与協力をしています。 連合などによる重大行事は、会議室など一般団体より優先的な利用を行って連携を深めています。 ホームページや館内掲示スペースを活用した情報提供を行うとともに、作成したセンターだよりやイベント開催ちらし等を、内容に応じて近隣のケアプラザや学校施設に配布しています。 また、地域の小学生の社会科授業及び中学生の職場体験研修についても、受け入れをしています。 このほかには、YCV(ケーブルテレビ)やタウンニュース等への情報提供を行い、情報発信に努めています。 地域人材活用・企業連携の一環として、自主企画事業の講師依頼や地域が主催することも食堂への会場提供を行っています。	<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(区民利用施設合同館長・所長会、事業計画書、事業報告書)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)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・白根地区社協や地域の住民の方と連携して子ども食堂に会場を無料提供。また、旭区としてはじめてのボッチャの大会を主宰し、その後の各地区での大会の先鞭をつけるなど、地域交流を積極的に行っています。 ・さらに、連合町内会の場所を提供していますが、その時に行事の紹介やセンター便りの配布を行ったり、自治会や町内会のポスターコーナーに白根地区センター便りを掲示するなど、積極的に地域に働きかけています。

(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
☒ 開催している ☐ 開催していない	☒ 開催している ☐ 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)> ・「白根地区センター委員会」を年2回開催し、地域の要望などをくみ上げています。 ・また、平日の夕方からの開催とすることで多くの参加を得られるよう工夫しています。	

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
☒ 課題を抽出している	☒ 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
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(地区センター委員会議事録、事業報告書)、ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・施設利用状況、自主事業、収支予算書、アンケート集計結果などについて報告・議論を行っています。 ・活発な協議を経て課題を抽出しています。 ・例えば、夏休みワンパクフェアへの子供たちの参加を促すための議論を行ったり、40周年記念で記念誌をつくる提案などがあり、検討しました。	

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
☒ 対応策を実施している	☒ 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
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(地区センター委員会議事録、事業報告書)、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)> ・抽出した課題については、検討のうえ対応策を講じています。 ・例えば、夏休みワンパクフェアでより多くの子供の参加を促すために、綿菓子などの模擬店や竹トンボを行いました。が、地域の方のボランティア支援も引き出すことができ、大盛況でした。 ・また、開館40周年記念に関して、記念行事の他に記念誌も出すことができました。	

(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)> ・コロナ禍でしばらく子供たちが来館することができなかつたため、それを巻き返すために子ども達向けのイベントに力を入れて、地区センター委員会で地域の方に議論していただきました。その結果、夏休みワンパクフェアでは1日1,300人の参加を得ることができました。 <参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)> ・地域の方を巻き込んで、ボランティアとして協力していただいているのは、大変結構なことです。ボランティアの協力は公的施設ならではのことであり、しかも効率よく充実した事業を拡大できる長所があります。今後も、是非ボランティアの掘り起こし、拡大に力を入れていただくことをお勧めいたします。

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 開催している ☐ 開催していない	☒ 開催している ☐ 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)> ・「利用者会議」を年1回開催しています。 ・利用者会議ではアンケート結果についても検討をいただいています。利用者会議での懸案事項は課題として取り組んでいます。	

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
☒ 課題を抽出している ☐ 課題を抽出していない ☐ 特に課題がない ☐ 非該当	☒ 課題を抽出している ☐ 課題を抽出していない ☐ 特に課題がない ☐ 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(利用者会議議事録、事業報告書)、ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・利用者会議では、利用者アンケート結果、地区センター運営関連事項、利用時の課題や要望などについての意見交換など、活発な協議を経て課題を抽出しています。 ・利用者の多い体育館に関する要望などが寄せられ、課題として取り上げています。	

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
☒ 対応策を実施している ☐ 一部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	☒ 対応策を実施している ☐ 一部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
評価機関 記述 <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(利用者会議議事録、事業報告書)、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)> ・利用者会議で抽出された課題に対して、対応策が協議され、できることから直ちに対応しています。 ・例えば、体育館利用者からの丸イスを出してほしいという要望に対し、丸椅子を用意し便利に使われています。また、窓が眩しいという声に対しては遮光の工夫、バドミントンやプレイルームの遊具希望については順次対応しています。 ・シャワー室の給湯器修理といった課題については、区と相談しています。	

(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
☒ 年1回以上実施している ☐ 実施していない	☒ 年1回以上実施している → ☒ アンケート ☐ 実施していない → ☐ 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)> ・市様式に項目追加した「利用者アンケート」を年1回1～2月に実施しています。直近では106件の回答を得ました。 ・また、独自の「文化祭アンケート」を11月に実施しており、直近では72件回収しました。 <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)> ・利用者アンケートの充実(文化祭アンケートも含む)を年度計画で設定しており、令和5年度は150件以上のアンケート実施を達成しました。 ・窓口での個人利用者への声掛けの他、ホームページなどで来館者へのアンケート実施の周知をしています。	

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
☒ 課題を抽出している	☒ 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
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(利用者アンケート集計結果、利用者会議議事録)、ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・アンケート結果は内容が層別・分析され、対応を検討しやすくなっています。 ・また、地区センター委員会や利用者会議にも報告され、課題を抽出しています。 ・すぐ対応できることは迅速に対応しています。	

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
☒ 対応策を実施している	☒ 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
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(利用者アンケート集計結果、利用者会議議事録)、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)> ・抽出された課題・要望などに対して積極的に対応しています。 ・例えば、「卓球のボールが転がって他のエリアに行ってしまう」点についてはフェンスを購入して解決しました。また、「体育館でダンスをする場合に着替えるための仕切りが欲しい」点については仕切りを購入し解決しました。	

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
☒ 公表している	☒ 公表している
☐ 公表していない	☐ 公表していない
☐ 非該当	☐ 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(館内)、資料(利用者アンケート集計結果、事業報告書、ホームページ)、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)> ・利用者アンケート集計結果として、わかりやすい受付近くの掲示板に掲示しています。 ・事業報告書でも報告され、ホームページの「新着情報・お知らせ」コーナーでも公表されています。	

(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
☒ 情報提供している	☒ 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
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)> ・横浜市コールセンターの案内を、指定管理者名及び指定期間を付記して受付近くの掲示板に掲示しています。 ・ホームページでも横浜市コールセンターの案内を行っています。	

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
☒ 設置している	☒ 設置している
☐ 設置していない	☐ 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)> ・「声のポスト」という名前で、館内ロビーに設置しています。 ・ホームページでも受け付けています。 <設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・「声のポスト」は、窓口近くの分かりやすい場所に設置し、記入台と筆記用具を設置して記入しやすいように工夫しています。 ・ホームページでも、「より良い施設運営にむけての皆様の声をお聞かせください」としてご意見・ご要望を受け付けています。	

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
☒ 仕組みがある	☒ 仕組みがある
☐ 仕組みがない	☐ 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(館内ロビー、声のポスト)、資料(苦情解決対応手順、苦情解決の仕組み)、ヒアリング <仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・館長を対応責任者と定め、受付方法、対応手順がフローチャート化されて決められています。	

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
☒ 周知している	☒ 周知している
☐ 周知していない	☐ 周知していない
評価機関 記述	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)> ・「要望・意見等について」という名称でロビーに掲示しています。 <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)> ・「声のポスト」の横に掲示することで、投函が有効に処理されることが分かるようになっており、投函しやすくなるよう工夫されています。	

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
☒ 記録している	☒ 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
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)> ・「声のポスト」に投函された要望等は、専用にファイリングされ利用できるようになっています。 ・「声のポスト」経由以外にも、スタッフが受け付けた意見・要望は「業務日誌」に記録し、報告・共有しています。	

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
☒ 対応策を実施している	☒ 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
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(苦情対応状況報告、声のポストファイル)、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)> ・寄せられた意見・要望に対しては、臨機応変に、できることから即対応しています。 ・例えば、体育室の床が滑りすぎるとい意見に対しワックスのかけ直しで対策しました。また、自主事業で針を落としたという利用者に対し箒と塵取りを貸与し注意喚起を行いました。体育室の個人利用の時間帯変更の要望に対し枠を増やす対応を実施しました。	

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
☒ 公表している	☒ 公表している
☐ 公表していない	☐ 公表していない
☐ 苦情等が寄せられていない	☐ 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)、資料(苦情対応状況報告、声のポストに頂いたご要望について)、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)> ・事業報告書の中で「苦情対応状況報告」として公表されています。 ・対応策については、利用者会議において、他の要望分とともに公表しています。 ・「声のポストに頂いたご要望について」として、体育室等にて利用者向けに掲示しています。	

(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
<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)> 「白根地区センター利用の案内」は、館内の一番分かりやすい受付に常設しており、来館者及び地域住民に施設の案内を行うとともに、ホームページによる施設内容及び利用方法、募集案内等を定期更新しながら情報を提供しています。 また、「白根地区センターだより」は、町内会連合会を通じて戸別回覧を行っていただいています。 令和5年4月より、さらに見やすく検索しやすいように、ホームページのリニューアルを協会全体で実施しました。 「白根地区センターだより」やイベントの開催ちらし等を、内容に応じて近隣のケアプラザや学校施設に配布するとともに、地域の小学生の社会科授業及び中学生の職場体験研修についても、「地区センター見学のしおり」を作成配付して、受け入れを実施しています。 このほかには、YCV(ケーブルテレビ)やタウンニュース等への情報提供を行い、情報発信に努めています。	<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(受付カウンター、館内)、資料(白根地区センター利用の案内)、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)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・「地区センター見学のしおり」を小学生向けに作成し、子どもたちに分かりやすく施設を紹介しています。大人が見ても分かりやすくできており大人にも役立っています。 ・白根地区センター便りを毎月発行し、多くの方に最新イベントなどの紹介をしています。例えば、ボランティアの方がやっている「おもちゃ病院」が好評で、隔月に行っていたのを毎月に変更したという情報などをすぐに利用者に伝えることができています。

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
☒ 備えている ☐ 備えていない	☒ 備えている ☐ 備えていない
評価機関 記述	
<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)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・「白根地区センター利用の案内」を、館内の一番分かりやすい受付に置いています。 ・子供向けの「地区センター見学のしおり」も同じ場所に置いてあります。	

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
☒ 閲覧できる	☒ 閲覧できる
☐ 閲覧できない	☐ 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)> ・要望があれば誰にでもすぐ閲覧していただけるよう、受付に配置してあります。	

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
☒ 行っている	☒ 行っている
☐ 行っていない	☐ 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(利用の手続き、ホームページ)、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)> ・予約はインターネット、電話、窓口のどこからでもできるようになっており、利便性を高めています。 ・基本的には先着順となっており、利用月の前々月からの予約(団体利用)についてはコンピューターによる抽選としています。	

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
☒ 全ての職員に実施している	☒ 全ての職員に実施している
☐ 一部の職員に実施していない	☐ 一部の職員に実施していない
☐ 研修を実施していない	☐ 研修を実施していない
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(研修実施実績)、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)> ・年1回、全職員・スタッフを対象として「個人情報保護・人権・接遇研修」を実施しています。	

(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
☒ 年齢や性別が網羅できている	☒ 年齢や性別が網羅できている
☐ 年齢や性別が網羅できていない	☐ 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(自主事業計画書、自主事業別計画書、ワンパクホリデー事業計画書)、ヒアリング <年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・自主事業については、利用者会議やアンケート調査を通して地域の声を十分反映させるよう、また、子どもから高齢者まで参加できるよう配慮しています。 ・さらに、他の企画基準として「夏休みに来ていただける」「母の日、父の日といった記念日」「ひな祭りや七夕など季節感がある」があります。折り紙が得意な職員による折り紙教室もあり、飾りつけを含め施設の雰囲気明るくしています。	

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
☒ 実施している	☒ 実施している
☐ 実施していない	☐ 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・令和5年度は28件の自主事業を計画しましたが、講師都合による中止4件を除き24件実施しました。 ・また、その他、子供向けに「ワンパクホリデー」による自主事業を17件実施するなど、積極的に自主事業を開催し、地域活性化や来館者増に寄与しています。	

(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
☐ 利用者から希望をとっている	☐ 利用者から希望をとっている
☐ 利用者から希望をとっていない	☐ 利用者から希望をとっていない
☒ 評価対象外施設(＝貸出を行っていない施設)	☒ 評価対象外施設(＝貸出を行っていない施設)
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)> 現場確認(館内)、資料(施設案内、ホームページ)、ヒアリング <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)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・横浜市旭図書館が隣接しており、図書の貸し出しは行っていない。	

(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
<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)> 毎月発行する「白根地区センターだより」をホームページに掲載するほか、5連合町内会に戸別回覧と掲示板への掲出をお願いしています。 また、市の広報誌「広報よこはま あさひ区版」に毎月情報提供を行うとともに、自主事業の対象年齢によって近隣の小中学校やケアプラザ、他の地区センター等へのちらしの配付、YCV(ケーブルテレビ)やタウンニュース等への情報提供を行い、地域の多くの方々に参加を呼びかけています。 地域の小学生の社会科授業及び中学生の職場体験研修の受け入れ時には、「地区センター見学のしおり」を作成配布して、利用を促しています。 なお、他施設等に関する情報についても、ポスター、ちらし、パンフレット、冊子等を館内で掲出して情報提供に努めています。	<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(館内外)、資料(白根地区センターだより、広報よこはま、ホームページ)、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)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・ホームページには施設案内や利用案内、予約だけではなく、最新のイベント情報やサークル情報なども掲載され、毎月メンテもされています。知りたい情報にワンクリックでアクセスもできるので、非常に利便性が高くなっています。 ・開館40周年であり、夏休みワンパクフェアや文化祭等で周年記念イベントを開催しPRしています。 ・区からは、工芸室の会議室利用拡大に向け広報等を行った点が評価されています。

(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
<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)> 職員・スタッフに対して、挨拶・窓口対応・言葉づかい・身だしなみ・人権等の接遇に関して、年1回の研修ならびに毎日のミーティング等で館長による実務研修を実施しています。 来館者と地域住民の方々が気持ち良く利用できるように、職員・スタッフは丁寧で分かりやすい説明、正確・迅速な対応を心掛け、良好な接客サービス向上に努めています。特に初めての人への積極的な挨拶・声掛けを行っています。 名札は必ず着用し、所定のユニフォームを着用して、身だしなみと清潔感に気を付けています。 日常業務において、交替するスタッフ全員が同じ対応を行えるように、業務マニュアルにより統一した対応を行っています。 また、午前・午後・夜間の業務の繋がりについて認識して、スタッフ同士の絆を深め、一丸となって業務を行うことで、利用者ファーストの対応を心がけています。	<不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・接客サービスの向上に努め、施設全体のイメージを明るくし、誰もが気軽に立ち寄れる施設を目指しています。 ・接遇に関するアンケート結果は良い75%、やや良い6%、普通17%、やや不満1%でしたが、さらに良い結果が出るよう接遇研修を実施しています。 ・同じ説明でも年代層によって異なって受け取られることがないよう、「丁寧で分かりやすい説明、正確・迅速な対応」をモットーにしています。

(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
<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)> 稼働率一覧表を毎月作成し、部屋別・時間帯別の稼働状況を把握しています。 時間帯別では、体育室の稼働率は、90%以上であり、平等な利用を心掛けています。 稼働率の低い料理室を使用する料理教室の自主事業を企画したり、利用の少ない夜間帯に自主事業を開催するなどして利用率等の改善に努めています。 各種統計データや利用者アンケートからの情報を分析すると、利用者の中心である65歳以上の方や幼児・児童は、コロナ禍以前の利用者数に対して60%程度回復してきています。 今後は、コロナ禍以前の利用者数(年間1万人)を目指して、一般枠(64歳以下)の利用を増加させる自主事業等の開催内容検討や、各部屋の貸し出し方法(利用料金や利用時間)について変更していくことが、必要となっています。 施設や設備・備品等の修繕で、予算要求が必要となる場合は、早急に行政に相談するように心がけています。	<不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・利用者窓口・電話対応満足度、利用者アンケート充実度、年間入館者数などの数値目標を設定し、利用者サービス向上に努めています。 ・利用者の年齢層が高齢者に偏る傾向があり、30代・40代や子供連れの若い方にできるだけ来ていただけるよう工夫しています。例えば、土・日に「おはなし会」のようなイベントをできるだけ多く実施しています。

(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)> ・様々な利用者サービス向上策を展開しており、利用者から好評を得ています。例えば、季節ごとの飾り付けをこまめに実施しており、「季節を感じられる」と好評です。1階ロビーの全面開放は、「広々とし、明るくなった」と好評、ロビーのピアノ常設は、「いつでもコンサートができる」とともに、移動に係る経費削減にもつながっています。飲食コーナーの再開は、「軽食や、おやつが食べられる」と大好評となっています。 <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)> ・ロビーの開放による子供たちの居場所づくりは、再開により子どもたちが戻ってきたとの区からの評価も得ており、コロナ禍を経て不登校などの児童が増えている現在、子供たちの交流により子供のスピンアウトを防止する役割の一翼を担っているといえます。

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
☒ 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 ☐ 協定書等のとおり管理していない	☒ 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 ☐ 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)> ・「管理計画・実績表」に基づき、委託業者による保守点検が行われており、「作業報告書」で管理されています。 ・利用者の利用終了都度、「利用報告・点検表」を用いた利用者・スタッフの双方による異常有無確認が励行されています。	

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
☒ 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 ☐ 協定書等のとおり実施していない	☒ 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 ☐ 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)> ・「管理計画・実績表」に基づき、委託業者による定期清掃が行われており、「作業報告書」で管理されています。 ・「清掃作業日報」を用いたスタッフによる毎日、午後と夜、各2回共有部分の掃除・点検が実施されています。	

(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
☒ ある	☒ ある
☐ ない	☐ ない
評価機関 記述	
<(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)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・市所有の備品について、「備品台帳」にて管理されています。台帳は、現在はデジタル化されパソコン内で管理されています。	

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
☒ 揃っている	☒ 揃っている
☐ 揃っていない	☐ 揃っていない
評価機関 記述	
<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)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・備品台帳と照合しながら、「監視カメラシステム」、「プロジェクター」、「防球フェンス」、「パイプ椅子収納ラック」、「リソグラフ」の高額備品5点を選び、存在を確認しました。 ・各備品にはすべて管理シールが貼付されており、いずれも良好に整備されている状況が確認されました。	

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
☒ 安全性に関わる損傷等がない	☒ 安全性に関わる損傷等がない
☐ 安全性に関わる損傷等がある	☐ 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<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)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・利用者が部屋を使用した後は、体育室用、料理室用、会議室用それぞれの「利用報告・点検表」シートに基づき、利用者・スタッフの双方で異常の有無を確認しています。	

(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
☒ 適切に管理している	☒ 適切に管理している
☐ 適切に管理していない	☐ 適切に管理していない
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)> ・ゴミは持ち帰りを原則とし、安全性確保や経費削減に努めています。 ・ゴミ容器は事務所のみに配置されており、適切に管理されています。	

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
☒ 適切に分別している	☒ 適切に分別している
☐ 適切に分別していない	☐ 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)> ・分別ルールに基づいて分離されたゴミ容器を用いており、分別ミスを防止しています。	

(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
<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)> 施設が常に清潔な状態を保つために、共有部分は特に利用者視点で考え、毎朝自動ドアのガラスをきれいに拭き取り、開館前にロビーのソファをきれいに雑巾がけしてから開館を迎えます。 利用が終了した際に、各部屋の「利用報告・点検表」シートに基づき、利用者・スタッフの双方で異常の有無を確認しています。 館内の清潔を維持するため、スタッフが毎日、午後と夜、各2回共有部分の掃除・点検を行うとともに、月末には月次点検表に基づく清掃点検を行い、設備の維持管理に努めています。 また、見つかった不具合箇所等の簡易な補修等は職員が行っており、昨年度は老朽化したトイレトペーパーホルダーや玄関入口の防塵マットの交換を行いました。 建築物及び設備等の保守点検は、専門の業者に委託し、維持管理に適正な管理を行っています。 また、植栽管理は、地区センター周辺が樹木が多いため、年5回とし適切な環境を保持しています。	<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(館内外)、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)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・40年が経過し、老朽化も進んできている中、日常的な清掃が行き届いており、利用者にとって居心地の良い施設が維持されています。 ・各部屋には、「机は元通りに」という張り紙と配置図が貼付されており、また、料理室には、棚ごとに食器などの種類と枚数を貼付するなど、備品管理とともに、施設・備品を長持ちさせる工夫が随所に見られます。

(5) 施設・設備の維持管理全般（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)> ・開館40周年を迎える施設であり、老朽化が課題となっている中、日常の点検・清掃を通じて施設・設備の維持管理が行われています。例えば、利用者の部屋使用後は、必ず利用者とスタッフの双方での確認作業を励行しており、体育室、料理室、会議室それぞれの「利用報告・点検表」を用いて丁寧に実行されています。また、シャワー室の給湯器修理といった課題については区と相談しています。 <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)>

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
☒ 作成している ☐ 作成していない	☒ 作成している ☐ 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)> ・「緊急時対応マニュアル」が作成され事務室に常備されています。 ・地震、火災、不審者侵入、危険物放置、危険物質による汚染、急病・負傷等の発生、など各種ケースごとのマニュアルとなっており、緊急時に備えています。 ・職員の役割分担、関係機関連絡先、緊急時行動手順などが明確化されています。	

(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
☒ 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 ☐ 協定書等のとおり実施していない ☐ 評価対象外施設	☒ 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 ☐ 協定書等のとおり実施していない ☐ 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。> ☒ 機械警備 ☐ 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)> ・機械警備の結果は、「警備結果報告書」にて管理されています。 ・高齢者や児童の利用者が多いことから、館内の死角に防犯カメラ11台を設置して安全性確保に努めています。 ・1階屋上と2階には侵入防止柵を設置するなど、万全の防犯対策を講じています。	

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
☒ 適切に管理している	☒ 適切に管理している
☐ 適切に管理していない	☐ 適切に管理していない
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(事務室)、資料(キーボックス、金庫)、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)> ・館長を管理者と定め、キーボックスと金庫による厳重な管理が行われています。 ・毎日の閉館時には鍵の本数を確認しています。	

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
☒ 定期的に行っている	☒ 定期的に行っている
☐ 定期的に行っていない	☐ 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・毎日午後と夜にそれぞれ2回ずつ計4回、館の内外をゴミ掃除をしながら巡回しています。結果を「業務日誌」に記録しています。 ・各部屋の利用終了時には、「利用報告・点検表」を用いて、利用者とスタッフ双方での確認を励行しています。 ・閉館時には、「閉館確認表」を用いて、すべての部屋の点検と施錠・消灯・異常なしの確認を行っています。	

(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
☒ チェックしている ☐ 一部チェックに不備がある ☐ チェックしていない	☒ チェックしている ☐ 一部チェックに不備がある ☐ 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)> ・各部屋の利用終了時には、体育室用、料理室用、会議室用それぞれの「利用報告・点検表」に基づき、利用者とスタッフの双方で異常の有無を確認しており、安全性の確保に努めています。 ・点検結果は「管理日報」に記録されています。	

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
☒ 全ての職員に実施している ☐ 一部の職員に実施していない ☐ 研修を実施していない	☒ 全ての職員に実施している ☐ 一部の職員に実施していない ☐ 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: 事故事例共有など、対象者: 全職員・スタッフ <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・市からの事故事例などについて情報共有を行うなど、事故防止の意識づけが行われています。	

(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する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 全ての職員に実施している	☒ 全ての職員に実施している
☐ 一部の職員に実施していない	☐ 一部の職員に実施していない
☐ 研修を実施していない	☐ 研修を実施していない
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。> ☒ 設置している ☐ 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)> テーマ:救命救急講習、対象:全職員・スタッフ <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・旭消防署主催により、「心肺蘇生法とAEDの操作法について」という実践的な研修が行われています。	

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
☒ 体制を確保している	☒ 体制を確保している
☐ 体制を確保していない	☐ 体制を確保していない
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(事務室)、資料(職員連絡網、連絡先一覧)、ヒアリング <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)> ・館長・副館長を責任者と定め、毎日、朝昼夜別に3名1チーム体制で運営しています。 ・連絡先一覧は事務室の見やすいところに掲示し、職員連絡網は個人情報に配慮して各自配布としています。 ・「火災発生時のフローチャート」を常備し、「消防署への通報」という注意書きを貼付しています。	

(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
☒ 評価対象施設であり、作成している	☒ 評価対象施設であり、作成している
☐ 評価対象施設だが、作成していない	☐ 評価対象施設だが、作成していない
☐ 評価対象外施設である	☐ 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)> ・「帰宅困難者等の一時滞在施設」、「横浜市災害対策本部の活動拠点」に指定されており、「指定管理者災害対応の手引き」を備えています。 ・「緊急時対応マニュアル」が作成され、全職員に周知されています。	

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
☒ 実施している	☒ 実施している
☐ 実施していない	☐ 実施していない
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)> ・旭消防署との共催にて「避難訓練(火災時)」が実施されています。 ・火災発生時における、確認、通報、放送・避難誘導、消火方法等についての訓練が、全職員参加で実施されています。	

(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)> ・「緊急時対応マニュアル」を随時改訂・整備し、火災時避難誘導や救急救命等に関する訓練を実施しています。 ・万一の緊急時に備えて、区民利用施設協会・区役所との連絡体制を緊密にするとともに、帰宅困難者への一時避難施設として、館内に設置してある自動販売機を災害時対応機に切り替えるなど、常に防災を意識した施設運営を心掛けています。 <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)>

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で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
☒ 協定書等の職員体制をとっている	☒ 協定書等の職員体制をとっている
☐ 協定書等の職員体制をとっていない	☐ 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・館長、副館長2名、職員13名の16名体制、3人でのローテーション制とし、館長及び副館長不在時に副館長補佐1人を配置しています。 ・「勤務予定表」や「出勤簿」にて、計画的な運用が行われています。	

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
☒ 協定書等のとおり開館している	☒ 協定書等のとおり開館している
☐ 協定書等のとおり開館していない	☐ 協定書等のとおり開館していない
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)> ・協定書のとおりに開館しています。 ・閉館時間は、「業務日誌」に記録されています。	

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
☒ 公表している	☒ 公表している
☐ 公表していない	☐ 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)> ・受付に保管してあり、閲覧希望者に対して提示しています。 ・また、ホームページでも公表しています。 <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)> ・館内掲示板に、「事業計画書や事業報告書を閲覧ご希望の場合は、受付までお声がけください」との案内を貼付しています。 ・ホームページでも、「新着情報・お知らせ」コーナーにて案内しています。	

(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
☒ 作成しており不備がない ☐ 作成しているが不備がある ☐ 作成していない	☒ 作成しており不備がない ☐ 作成しているが不備がある ☐ 作成していない
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)> ・年間研修を作成し、職員の職務内容に応じて、研修名、主催者(講師)、実施日時、研修内容、参加者(人数)、を計画しています。 ・横浜市等から紹介のある様々な研修会について、全職員で共有し、希望者を募っています。	

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
☒ 全ての職員に実施している ☐ 一部の職員に実施していない ☐ 研修を実施していない	☒ 全ての職員に実施している ☐ 一部の職員に実施していない ☐ 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(研修実施実績)、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)> テーマ:スタッフ打合せ、個人情報保護・人権・接遇研修、避難訓練、救命救急講習、対象者:全職員・スタッフ テーマ:区民利用施設職員連絡会・研修会、対象者:副館長 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・研修計画に基づき、各種研修が実施されています。	

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
<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）> 業務に関連する研修会や、外部研修については、業務出張と位置づけ、有給扱いで、交通費も支給しています。研修参加について、職員間でお互い協力し合い、勤務日程等を調整しやすく、受講しやすい職場環境づくりが構築されているため、安心して受講できる体制が整っています。 年2回開催する研修会は、全員が参加できるように休館日に開催しており、研修終了後に交流会を開催してスタッフ・職員の親睦を深める機会としています。 横浜市等から紹介のある様々な研修会について、全職員で共有しています。	<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（研修計画、研修実施実績）、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）> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）> ・職員の職務内容に応じた年間研修を作成し、研修名、主催者（講師）、実施日時、研修内容、参加者、を計画しています。 ・横浜市等から紹介のある様々な研修会について、全職員で共有し、希望者を募っています。 ・全員が揃う機会がなかなか持てない中、毎日のミーティング時を有効活用して、研修の機会としています。

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
☒ 情報共有している ☐ 情報共有していない	☒ 情報共有している ☐ 情報共有していない
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（研修実施実績）、ヒアリング <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）> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）> ・1日3回のミーティングにおいて研修内容の共有化を図っています。 ・「回覧」、「連絡事項」といった連絡ツールを用いて、情報共有や業務の申し送りがなされています。	

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
☒ 作成し、活用している	☒ 作成し、活用している
☐ 作成しているが、活用していない	☐ 作成しているが、活用していない
☐ 作成していない	☐ 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)> ・「スタッフ業務マニュアル」(午前・午後・夜間別)が作成され、活用されています。	

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)> 日常業務は、業務マニュアルに基づき処理し、業務の統一性を図っていますが、スタッフ職員相互の情報共有と上質のサービスなどを提供するため、「スタッフ業務日誌」「回覧」「職員業務日誌」を活用して、連絡漏れの無いようにするとともに、毎日のミーティング等で職員・スタッフが情報を共有しています。 スタッフ業務日誌には、日々の業務で確認できたことや実施したこと、利用者からのご要望等、気づいたことについて記載してもらい、それらについて職員・スタッフで問題点や解決策を協議することで、より良い運営方法を導き出す資料としています。 なお、顧客満足度を向上させるには、従業員満足度の向上が不可欠であることから、上記3誌から得られる情報を基に利用者ファーストの対応を行えるようにしています。 また、「丁寧で分かりやすい対応、正確で迅速な対応」をモットーに職員・スタッフが丸となって運営に取り組んでいます。	<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(研修計画、研修実施実績、スタッフ業務日誌、回覧、職員業務日誌、事業計画書)、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)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・「チーム力の向上」を目標に掲げており、毎日のミーティングにて研修内容の共有化を図ったり、「回覧」、「連絡事項」といった連絡ツールを用いてタイムリーな情報共有や業務の申し送りを実施するなど、ローテーション職場における情報共有を工夫しています。 ・2人1組の「バディー制」を導入しており、先輩・後輩のペアでOJT教育する仕組みを取り入れています。

(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
☒ 整備している	☐ 整備している
☐ 整備していない	☐ 整備していない
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)> ・「個人情報の取り扱い」、「個人情報取扱いのルール」が整備されています。 ・「個人情報ヒヤリハット事例集」や「事故・トラブル事例集」といった蓄積情報がファイル化され、活用されています。	

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
☒ 明確化し、周知している	☒ 明確化し、周知している
☐ 明確化しているが周知していない	☐ 明確化しているが周知していない
☐ 明確化していない	☐ 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)> ・館長を管理責任者と定め、「個人情報の取り扱い」に記載・掲示して利用者にも周知されています。	

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
☒ 全ての職員に実施している	☒ 全ての職員に実施している
☐ 一部の職員に実施していない	☐ 一部の職員に実施していない
☐ 研修を実施していない	☐ 研修を実施していない
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1回、全職員を対象に、「個人情報保護・人権・接遇研修」が実施されています。	

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
☒ 取っている	☒ 取っている
☐ 取っていない	☐ 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)> ・全員から誓約書を取り、保管されています。	

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
☒ 適切に収集している	☒ 適切に収集している
☐ 適切に収集していない	☐ 適切に収集していない
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)> ・「利用団体登録申請書」には、「団体登録及び団体利用」との使用目的が明示されており、適切に収集されています。	

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
☒ 適切に使用している	☒ 適切に使用している
☐ 適切に使用していない	☐ 適切に使用していない
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)> ・「利用団体登録申請書」には、「団体登録及び団体利用以外の目的で使用することはありません」と明記され、適切に使用されています。	

※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。

(4) 經理業務

※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。

33

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
☒ 役割分担を明確にしている	☒ 役割分担を明確にしている
☐ その他けん制機能を設けている	☐ その他けん制機能を設けている (具体的に:)
☐ 仕組みを設けていない	☐ 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(会計経理規則)、ヒアリング <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・「会計経理規則」が備えられ、指定管理者法人本部の事務局長を会計責任者、館長を出納責任者と定め、相互けん制の仕組みが設けられています。	

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
☒ 明確に区分している	☒ 明確に区分している
☐ 明確に区分していない	☐ 明確に区分していない
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(会計経理規則)、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)> ・部門コードの設定により、当施設の経理が指定管理者法人の一部門として明確に区分されています。	

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
☒ 存在する	☒ 存在する
☐ 存在しない	☐ 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)> ・収支決算書とともに、「消耗品費」、「旅費」、「自主事業費」の3費目について伝票の存在を確認し、適切に運用されていることが確認されました。	

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
☒ 適切に管理している	☒ 適切に管理している
☐ 適切に管理していない	☐ 適切に管理していない
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(事務室)、資料(通帳、印鑑)、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)> ・通帳・印鑑ともに館長を管理責任者と定め、館長と会計職員のみが扱える金庫にて厳重に管理されています。	

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
☒ 目的に沿って支出している	☒ 目的に沿って支出している
☐ 目的に沿わない支出がある	☐ 目的に沿わない支出がある
☐ 評価対象外施設	☐ 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(収支予算書兼決算書、ニーズ対応費使途一覧)、ヒアリング <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)> ・地区センター委員会や利用者ニーズにより計画され、計画どおりに支出されています。 ・経費削減を意識した購入価格調査を実施しています。	

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
<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)> 職員・スタッフ全員で実施する大規模な自主事業において、役割分担を明確化して必要最小限の人員を割り出すことで、自主事業にかかる人件費の増加を抑えました。照明・冷暖房は、こまめなON・OFFを行って、利用者サービス低下にならない範囲で、省エネを実施しています。電球は、全館LED化に向けて徐々に取替中です。紙の使用は、最小限とし裏紙を積極的に使用しています。消耗品や備品等の購入は、インターネットや大型スーパー、ドラッグストアで品質や価格を比較して購入することで、経費節減を心がけています。小規模な修繕はできるだけ職員・スタッフで補修しています。(令和5年度はトイレトーパーパフォルダー、玄関入口防塵マットの交換等)年間計画で企画した自主事業に関して、参加人数が少ない場合等状況に応じて中止や延期を早期に判断しています。	<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(館内外掲示物)、資料(事業計画書、事業報告書)、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)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・計画的な経費削減策として、区民利用施設協会一括委託による経費削減のほか、間接的な効果として、指定管理料に対する利用料金収入の比率アップ、事業収入のアップを掲げ、運営しています。 ・日常的には、ゴミの持ち帰り原則、利用者が部屋を使用した後の点検、職員による不具合箇所等の簡易な補修、利用者向けの設備・備品取り扱い方法に関する注記などを通じた、様々な経費削減策を実施しています。

(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
☒ 全て反映されている ☐ 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 ☐ 前年度評価で改善する項目が無い	☒ 全て反映されている ☐ 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 ☐ 前年度評価で改善する項目が無い
評価機関 記述 <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)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・「自己評価表」にて、計画内容及び運営目標に対する実績、今後の取組(改善計画)が導かれ、今年度計画・目標に反映されています。	

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
☐ 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
☒ 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	☒ 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い

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(管理運営業務点検報告書、業務点検結果シート)、ヒアリング

<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)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

- ・市(区)からの指摘事項ならびに改善指導事項はありません。
- ・貸館予約のシステム化浸透、センター祭りでの多数のグループ展示、環境創造局との緑化事業に向けたニーズ調整、ロビーの開放によるこどもの居場所づくり、工芸室の会議室利用拡大に向けた広報、といった項目について評価を得ています。

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
☒ 年に1回以上は協議している	☒ 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

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(業務点検調査票)、ヒアリング

<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)>

<評価で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4回、旭区内の「合同館長・所長会」が開催されており、区担当者との協議が行われています。
- ・毎年度の評価時には、自主事業の実施状況や課題の共有を通じたPDCAに関する協議がなされています。

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
＜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)＞ 年間計画や運営目標を策定する際には、各種昨年度実績や行政(区・市)の運営方針、地域を取り巻く状況や他施設の状況等を取り集めて、職員間で振り返りを行うとともに、スタッフ・職員間で共有しています。 また、「丁寧で分かりやすい対応、正確で迅速な対応」をモットーに職員・スタッフが一丸となって運営に取り組んでいくことで、顧客満足度を向上させていくことや、継続事業である「あさひボッチャふれあい大会」の開催や、あさひ区民利用施設協会の合同力を生かした体験事業の実施、白根地区センター開館40周年記念イベントの開催等を通して、地域の皆様に再度白根地区センターのPRを行い、コロナ禍で減少した利用人数の回復に努めています。(目標年間入館者数100,000人以上)	＜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(事業計画書、事業報告書、業務点検調査票)、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)＞ ＜評価で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4回の「合同館長・所長会」と毎年度の評価時に、計画の進捗状況等に関する区担当者との協議が行われています。 ・「白根地区センター自己評価表」にて、利用者サービス、業務運営、職員育成、財務、等に関する計画・実績、今後の取組、に整理され、事業報告書内で公開されています。 ・毎日のミーティングを通じて全員に情報共有しています。

(6) 組織運営及び体制全般 (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)＞ ・研修日には職員全員で反省会を兼ねた懇親会を実施し、一体感を醸成するなど、施設一丸となった組織運営に向けた工夫と取組がなされています。 ＜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)＞

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<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)> 行政(区・市)から協力依頼のあった掲出物は、利用者の目に付く場所へ掲出しています。 帰宅困難者等の一時滞在施設として登録されたため、必要備品の保管や自販機停電対応機能追加等にて対応準備をしています。 「旭区賀詞交換会」「旭区スポーツ祭」「各種選挙投票所」などの区役所行事会場として、設備の整備や事前準備等への協力を行っています。 市が推進する子育て支援事業の「あさひDEあ・そ・ぼ」、福祉保健センターの健康検診等、各種事業の開催会場提供を行っています。 また、市の重要施策である「ごみゼロルート回収」への参加、市内中小企業への優先発注、旭区政50周年記念大会から継続して開催する「あさひポッチャふれあい大会」、旭区民が地域を知る機会となるイベント「まちづくりウォーク」等を実施し、指定管理施設として、市・区への事業協力に取り組んでいます。 <②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)> コロナ禍でしばらく子供たちが来館できませんでしたが、今年度各所へPRを行って久しぶりに開催した「夏休みワンパクフェア」には、当初の予想を上回る子供たちが訪れ、白根地区センター中に子供たちの声を響かせることができました。 また、～地区センターのロビーがコンサートホールになる日～と銘打って、年数回開催している「白根地区センターロビーコンサート」についても、混声合唱や弦楽四重奏、ギター演奏等いろいろな出演者による開催を企画したことで、次回の開催についての問い合わせをいただくなど、評判のイベントとなっています。	<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(事業計画書、事業報告書)、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)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・市が推進する「ごみゼロルート回収」や「子育て支援事業」などへの積極的な協力を行っています。 ・区からは、「環境創造局との緑化事業に向けニーズ調整した」との評価を受けています。 ・「あさひポッチャふれあい大会」を開催し、旭区独自の「あさひポッチャ」普及・推進に貢献しています。 ・指定管理者法人5施設合同で「まちづくりウォーク」を実施し、地域参加者から高評価を得ています。 <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(事業計画書、事業報告書)、ヒアリング <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・健康意識が高い地区である中、「シェイプアップ・ヨガ」、「リラックス健康体操」、「ヒップホップダンス」など、世代を問わず健康推進を図る自主事業の多さと、未就学児～小学生と保護者を対象とした「ワンパクホリデー」が特徴的となっています。 ・また、自主事業や3,000人近くが来場する「文化祭」の開催においては、地域連合・町内会メンバーの協力を得て地域活性化につなげています。 <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)>