

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市立場地区センター 評価シート

評価機関名：経営創研株式会社

令和5年1月

目次

評価結果の総括	2
I. 地域及び地域住民との連携	4
(1) 地域及び地域住民との情報交換	4
(2) 地区センター委員会等	4
(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	5
II. 利用者サービスの向上	6
(1) 利用者会議	6
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	7
(3) 意見・苦情の受付・対応	9
(4) 公正かつ公平な施設利用	12
(5) 自主事業	14
(6) 図書の出し、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	<p>指定管理者「和の会」は地元の「中田連合自治会」「和泉中央連合自治会」を母体とした組織です。「和の会」は地域が主体となった「まちづくり」や「支えあい」の活動を目指しています。</p> <p>誰もがいつでも気軽に利用でき、子育てや青少年健全育成の場、高齢者の健康増進の場として地域のコミュニティ形成に貢献し、地域活動の拠点施設として地域住民と連携しながら日々運営しています。</p> <p>地域の団体・個人の利用のほか、自治会・町内会の賀詞交歓会や近隣幼稚園の発表会などにもご利用いただいております。</p> <p>また、センターまつり開催時には地域小・中学校の吹奏楽部や地域伝統文化の出演などもあり、地域に密着したイベントとなる様心掛けています。(残念ながら2年度・3年度は新型コロナ感染対策として中止となりました。)</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>指定管理者が、地元自治会・町内会を母体とした任意団体のため、地域住民の声や要望を適切に収集し、管理運営に反映できています。</p> <p>自治会・町内会関係者が和の会の理事を務めているため、地区センターという公共施設の管理運営に地域住民が主体的に取組み、市民協働が実現できており、横浜市内において特筆すべき管理運営形態として高く評価できます。</p> <p>地区センター委員会は、近隣7つの自治会・町内会会長や、学校長・PTA会長等、地域で暮らす皆さんが主体的に参加し、施設の事業に対しても協力的に参画し、近隣児童生徒もセンターまつりに参加しています。</p> <p>地元茶道の会が子ども向け事業の講師を務めたり、読み聞かせのボランティアも地域の方が担っています。地区センターの事業が世代間交流を含め、地域コミュニティの活性化に寄与しています。</p>
II ・ 利用者 サービス の向上	<p>職員は全員地域住民から採用しており、地域の状況は良く分かっています。そのうえで、地域の利用者から信頼され気持ちよく利用して頂けるよう、接遇をはじめ各種の研修を実施しスキルアップを図っています。</p> <p>また、引継ぎや業務日誌などで情報の共有化を図り、対応に齟齬が生じないよう努めています。</p> <p>利用者会議やアンケート、ご意見箱に寄せられた利用者からの「声」を聞き、利用者の要望に則した施設運営が出来るよう努めています。</p> <p>本年度は利用者が受付まで来なくても、パソコンやスマホから利用予約ができるWebシステムを導入しました。部屋の空き状況がリアルタイムで確認でき、その場で申し込むことが出来るため、団体・サークルの大半の方にご利用いただいております。</p> <p>また、市の方針でWi-Fiも導入され、インターネットでの情報収集も出来るようになりました。</p> <p>今後も快適に、そして便利に使える施設として運営していきます。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>令和3年度には、ウェブ予約システムの導入、予約状況デジタルサイネージ、Wi-Fi環境整備と利用者の利便性を大きく向上させました。</p> <p>ウェブ予約システム導入に際しては、システムを利用しにくい方にも十分配慮し、利用者会議の場を活用し、事前説明を丁寧に行っています。</p> <p>スタッフ業務日報や業務日誌に利用者の声を記載する欄を設け、日々直接伺う利用者の声を記録し、管理運営に反映しています。</p> <p>コロナウイルス感染症対策に関して、施設設備の消毒、検温・手指消毒・換気・三密回避、さらには自動水栓の交換等、安全安心な施設環境が徹底されています。</p> <p>図書スタンプキャンペーン、特集コーナーや新着本コーナーの設置、予約資料の受付と、読書活動の推進への取組みが活発です。</p> <p>【提案事項】</p> <p>ホームページの改善を計画しています。ユニバーサルフォントやウェブアクセシビリティへの配慮を留意下さい。</p>
III ・ 施設 ・ 設備 の 維持 管理	<p>施設・設備の維持管理については専門業者に委託して保守点検を行っています。点検で指摘された不具合については早急に対応しています。</p> <p>市建築局が行う建築基準法の12条点検は指摘された事項についても区と協議の上早急な対応に努めています。</p> <p>日頃から館内外の点検を職員が行っていて、軽微な不具合は職員で修繕し、職員では対応できない場合は専門業者に依頼して修繕をしています。</p> <p>物品管理については「物品管理台帳」を作成し管理しています。また、定期的に物品管理台帳に基づく棚卸を実施し物品の有無や所在を確認しています。</p> <p>その他、専門業者により館内清掃は毎月1回、植栽剪定は年5回、害虫駆除は年2回行うほか、冷水器の水質検査を毎月1回、レジオネラ属菌検査は年1回実施しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>事業報告書の維持管理・保守点検実施状況は、点検結果の内容や対応状況が詳細に記載されています。施設管理計画表実績一覧表に加え修繕、付帯設備・備品更新等長期計画も詳細に記録があります。見積金額や支払い金額も記載され中長期的な収支予算計画にも反映できるように整理されています。施設・設備安全点検表は経年記録が一覧に見ることが出来ます。各種点検時の気づきも詳細に記録され、維持管理の改善に活用されており、他施設の参考になる取組みが多数あります。</p> <p>3万円以下の備品に関しても少額備品台帳を整備しています。</p> <p>昭和61年築の老朽化がすすむ施設ですが、施設内外ともに清掃や植栽管理が行き届き、古さを感じさせません。温水便座への変更等、設備をきめ細かく更新している点も利用のしやすさに繋がっています。</p> <p>体育室の換気扇の不具合は、所管課と協議し適切な修繕対応が計画されています。</p>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 緊急時対応	<p>館内の事故発生時には基本的に「人命救助」を最優先に対応します。</p> <p>そのため、事故防止対応マニュアルや怪我・病人対応マニュアル、救急車手配通報、緊急時連絡網等を整備しています。</p> <p>またAEDを設置し、心肺蘇生の訓練も行っています。</p> <p>地震・火災等の防災対応については、消防計画に基づき自衛消防隊を組織して避難訓練、消火訓練、心肺蘇生(AED操作)訓練等を泉消防署指導のもと実施しています。</p> <p>防犯対応については防犯対応マニュアルや不審者対応マニュアルを整備し、来館者が通る受付には常に職員がいるようにしています。</p> <p>また、夜間等閉館時には警備会社に委託して機械警備を行い、異常があれば警備員が駆け付けるようになっています。</p> <p>なお、事故等が発生した場合は被害状況や経過などを記載した報告書を作成し、関係者に報告することとしています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>様々な緊急時を想定しマニュアルが作成され、館内放送等、普段あまり使用しない機器については写真入りでわかりやすいマニュアルを作成し、機器の側に掲示しています。</p> <p>コロナウイルス感染症対策を留意し、令和3年度は、救命救急(AED操作含む)研修を日本赤十字社及びセコムのウェブ研修に変更し、全員が受講しています。</p> <p>令和4年度は、泉消防署中田消防出張所の職員を招き、訓練を実施し実務的なアドバイスを消防署職員から受けています。</p> <p>スタッフ業務日報に電源・戸締り点検のチェック欄、避難経路・非常口付近の障害物点検の項目等があり、これらのチェックと不審者・不審物の有無の確認と記録が同時にできるように工夫しています。</p> <p>防火・防災自主チェックリストで過去の訓練状況を振り返り、当該年度の訓練・研修を計画実施、内容を記録し、事故防止対策マニュアルの見直しや改訂を行っています。</p>
V 組織運営及び体制	<p>施設の人員体制は、館長1名、指導員2名、事務補助1名、夜間補助1名、スタッフ12名、計17名体制で運営しています。</p> <p>勤務は、館長・指導員は常勤で原則1名以上配置しています。スタッフは清掃作業1名、午前・午後は2名ずつ、夜間は1名、それぞれ配置しており、常勤の遅番又は夜間補助スタッフにより夜間も2名体制を維持しています。</p> <p>なお、館長は他3施設の館長も兼務しております。</p> <p>また、「和の会」役員・理事を各施設に割り当てており、地域の意見・要望などを聞くとともに、運営への参加協力体制を作っています。</p> <p>人権研修や個人情報保護研修を毎年実施し職員の資質向上を図るとともに、日々の引継ぎや業務日誌を活用し、その日あった意見や出来事の共有化を図っています。</p> <p>経費削減については、小まめな消灯やLED化による節電、ゴミの減量化などに取り組んでいます。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>常勤職員を中心に、横浜市や泉区が主催する研修に参加し、全職員に伝達研修を実施しています。人権研修は、受講した内容をもとに自ら研修資料を作成しています。</p> <p>26項目のマニュアルを整備し、それぞれ状況により改善した時は更新の日付も明記されています。職員各自がマニュアルを確認したかの有無を一覧にして記名捺印している点は、他施設の参考になります。</p> <p>連絡共有ツールは、3種類から構成されています。「スタッフ業務日報」は、1日を午前・午後・夜間と分けて記載する書式をとり、業務チェックリストも兼ねています。「事務室からの連絡」は、中長期的に全職員に周知したい事項の共有に活用されています。また「業務日誌」は、主に常勤職員の業務伝達に活用されています。さらに1日2回、申し送りの時間を確保しています。情報共有が徹底しています。</p>
VI その他	<p>市・区の施策・事業に協力しています。特に子どもの交流事業や子育て支援事業、緑化推進事業などに協力しています。</p> <p>また選挙時の期日前投票所として、中小会議室や娯楽コーナーを提供しています。</p> <p>利用受付の利便性を考え、スマホ等から利用申込みが出来るWebシステムを導入しました。多くの団体の方にご利用いただいています。</p> <p>施設・設備は36年を経過し老朽化が進んでいます。優先順位を付けて計画的に修繕を行っていますが、突発的な故障等もあり中々追いつかないのが現状です。</p> <p>また体育室への冷暖房設備の設置は最大の課題と考えており、その他シャワー設備の更新等と合わせて、区と相談しながら取り組んでいきます。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>区の子育て支援事業に協力したり、選挙時の期日前投票所に提供したり、市の施策や要望に適切に協力しています。所管課も体育室の換気扇の修繕等、施設が抱える課題を共有し、迅速適切に対応しています。</p> <p>和の会は、地元住民の代表といえる町内会・自治会のメンバーから構成されており、区民・指定管理者・自治体の三者がともに地域のニーズに沿って、公共施設のよりよい管理運営を実現している点は、指定管理者制度のモデルとなる取り組みといえるでしょう。</p> <p>【提案事項】</p> <p>料理室の稼働率が低いことが課題でしょう。現在利用目的に沿って適切に管理運営されています。他区で事例があるような料理以外の利用について、利用者や所管課と検討の余地もあるでしょう。</p>

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>指定管理者「和の会」の理事会は、2つの連合自治会の役員により構成されています。連合自治会の定例会には地域の各自治会・町内会の会長等が参加し、幅広く地域の状況・要望等が話し合われるため「和の会」の理事にも詳細な情報が伝わる事になります。</p> <p>またその際に毎月発行している「地区センターだより」を各自治会・町内会へ配布し掲示板に貼っていただくことで、地域への情報発信にも努めています。</p> <p>連合自治会の年間行事にも地区センターとして参加し、地域での情報交換などに努めるとともに、地区センターまつりでは、近隣の小・中学校の吹奏楽部の演奏や地域伝統芸能の出演を依頼するなど、地域と連携した事業運営を心掛けています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>応募時事業計画書・年度事業計画書・年度事業報告書・利用者会議議事録・和の会理事会議事録・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「和の会」の理事会は、中田連合自治会と和泉中央連合自治会の代表者により構成されており、年に2回の理事会以外にも日常的に地域の声を直に反映しています。地域住民が指定管理施設の管理運営に主体的に携わる特筆すべき運営が行われています。コロナ禍における地区センターまつりの中止に関しても利用団体の声を反映し決定しています。</p>

(2) 地区センター委員会等

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p><開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>令和2・3年度地区センター委員会は書面会議となりましたが、会議資料は、前年度の詳細な事業報告資料を提示しています。「新型コロナウイルス感染防止対策」による施設運営状況やインターネットによる利用予約システム導入計画等、利用者の関心度が高い案件については、具体的な根拠やスケジュール資料に基づき討議されています。議事録は、施設入口に掲示しています。</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><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)> 地区センター委員会書面会議資料・地区センター委員会議事録・ヒアリング</p> <p><課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></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><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)> 地区センター委員会書面会議資料・地区センター委員会議事録・ヒアリング</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>コロナ禍以前の地区センター委員会において、男性利用者が少ないのではないかという課題を抽出し、男性向け自主事業「メンズキッチン」を開催した点。</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><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>地区センター委員会は、和泉中央連合自治会・中田連合自治会に加え近隣他の5つの自治会・町内会会長や、学校長やPTA会長等、地域で暮らす皆さんが主体的に参加し、施設の事業に対しても協力的に参画している点が他施設の参考になります。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>和の会について広報紙や掲示物を活用し、多くの方に知っていただくと利用者の参画意識がより向上するでしょう。</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 checked="" type="checkbox"/> 開催している
<input type="checkbox"/> 開催していない	<input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p><開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>令和4年度から利用者の声を反映して導入するインターネットによる部屋利用予約システムの導入スケジュールや、団体登録の仕方を令和3年度の利用者会議において、丁寧に説明している点。1回目の利用者会議では説明会を2度設けています。令和3年度の利用者会議出席者総数は108名にのびりました。管理運営への要望もヒアリングしています。</p>	

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 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><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)> 利用者会議議事録・ヒアリング</p> <p><課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

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)> 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)> インターネットによる部屋利用予約システムの導入にあたり、利用者の声としてあがっていたインターネットを利用しない高齢者の方の不安やポイントカードの引継ぎ、予約順位の公正平等について、どのように向き合い対応すべきかを職員間で協議し、利用者会議の場で丁寧に説明しています。開催回数を増やし、総計108名の参加がありました。利用者への理解を得て新たなシステムを導入している点は、高く評価できます。	

(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)> 【令和2年度回収】団体71件 個人47件 【令和4年度】11月～12月配布 団体20件 個人100件程度(現地訪問時配布中)。 <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)> 令和3年度は、新型コロナウイルス感染症対策として実施しませんでした。	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> アンケートに新型コロナウイルス感染拡大防止対策についての設問を設けている点。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> アンケート結果・アンケートご意見ご要望への回答・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)>	
アンケートの自由記述欄にあった要望から課題を抽出し、全て回答し掲示により公表している点。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

※①で実施していない、又は②で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	
<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)> アンケート結果・アンケートご意見ご要望への回答・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)>	
体育室の片付けの仕方について課題を抽出し、改善案について体育室利用者を対象にアンケートを行ったり、意見を個別に聴き取り、利用者の納得の得られる新たなルールを決定している点。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input 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"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> アンケート結果・アンケートご意見ご要望への回答・地区センター委員会会議資料・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)>	
令和3年度の地区センター委員会は、新型コロナウイルス感染症対策の一環として書面会議で行いましたが、その際の会議資料にアンケート結果も添付している点。	

(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 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"/> 情報提供しているが、一部不備がある
<input type="checkbox"/> 情報提供していない	<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)>	
横浜市コールセンターの電話番号の掲示物に、苦情対応体制や事業計画書・報告書、利用要綱閲覧可能のご案内等も一覧にし掲示している点。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>ご意見箱を「あなたの声」という名称にし、1階入り口近くに設置しています。</p> <p><設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>スタッフ業務日報に利用者の声を記載する欄を設けており、日々直接伺う利用者の声も記録している点。ご意見箱の設置を複数箇所にしたりと、記載しやすく投函しやすい場所に設置するとよりよいでしょう。</p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

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

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>1階入り口近くに掲示しています。</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

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

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 苦情対応状況報告書・アンケートご意見ご要望への回答・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)>	
老朽化により生じている体育室の換気扇の異音について、修繕が必要なことを所管課に伝え(要望書を提出済)、今年度中の修繕が決定しています。	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 掲示物・地区センター委員会会議資料・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)>	

(4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>利用方法を詳細に記載した「利用案内」と写真を掲載して見易くした「リーフレット」を受付に置き、利用者が直ぐに見られるようにしています。</p> <p>また、新型コロナウイルスの感染対策で様々な制限がかけられた中で、制限が変わる都度、制限内容を分かり易くまとめた案内を受付に置くなど、混乱なくご利用いただけるよう配慮しています。</p> <p>施設案内や利用方法については横浜市・区のホームページと地区センターのホームページをリンクさせ施設情報を検索し易くしています。</p> <p>各種サークルのチラシや地域イベントのポスターなどは掲示板に貼り出したり館内に配架することで来館者への情報提供に努めています。</p> <p>また書籍の受入れと除籍の情報を市の中央図書館へ提供することで、地区センター蔵書の検索が出来るようにしています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>利用案内(A4リーフレット)・利用のご案内・地区センターだより・ホームページ・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ホームページは、スマートフォン対応版があるとより良いでしょう。(※改訂を既に検討中です。)</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>A4両面のリーフレットと別にA4サイズ4ページの利用のご案内を作成し、導入したインターネットの団体登録のし方や予約方法等を詳しく説明しています。</p> <p>和の会のネットワークを活用し、町内会掲示板に広報紙を掲示しています。</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 checked="" type="checkbox"/> 備えている
<input type="checkbox"/> 備えていない	<input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p><備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

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

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<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)> 利用のご案内・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)> インターネット予約導入の際、利用者会議の場を活用し、詳しく説明している点。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<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)> 年間教育研修計画実績・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)> 人権擁護について研修資料を自ら作成し、全職員に研修を行っている点。	

(5) 自主事業

① 世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている	<input 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 type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 事業計画書・事業報告書・事業計画簿・ヒアリング</p> <p><年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 事業は、幅広い年代を対象にしながらも、利用ニーズの高い子どもと高齢者対象プログラム数を多く実施しています。キッズフェスタの「子どもお茶会」は、地域の方(泉区茶道会)が参加、世代間交流を促進しています。おはなし会ボランティアや講師の方も地域の方の協力を得ており、事業を通して地域コミュニティ形成に寄与しています。共催事業として神奈川県行政書士会戸塚支部と無料相談会を実施しています。</p>	

② 事業計画書等のおり、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 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><実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p>新型コロナウイルス感染症対策として、ケアプラザ共催介護予防プログラムや泉区医師会共催地域医療講座等は開催できませんでした。</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>自主事業は、事業ごとに計画書を作成し、各事業の目的を明確にし、実施についての留意点も記載しています。継続的に実施する事業もあり、改善に活用されています。また、自主事業をきっかけとした自主サークルの創出を促しています。最近では令和3年に実施した「ヨーロッパカリグラフィー」の講座が自主サークルに発展しました。</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><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)> 図書申込書・現場確認・ヒアリング</p> <p><利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>図書申込書や図書スタンプキャンペーンの時の用紙にリクエスト希望記載欄を設け、広く希望をとっています。図書スタンプキャンペーン、特集コーナーや新着本コーナーの設置、予約資料の受付と、読書活動推進への取組みが活発です。これらは職員5名からなる「図書委員会」により計画的かつ組織的に対応を図っています。</p>	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>自主事業や行事の広報は、区の広報紙に掲載されるほか地区センターホームページや横浜市ホームページ地区センター一覧の「センターからのお知らせ」欄にも掲載し配信されています。</p> <p>また、自主事業やイベント等の情報提供として毎月「地区センターだより」を発行し、各自治会・町内会の掲示板への掲示を依頼するとともに、タウンニュース、ケーブルテレビ等への配信、内容により近隣小学校へのPRチラシの配布などを行っています。</p> <p>館内各所の掲示板では事業内容の掲示のほか、団体・サークルや地域イベントのチラシも掲示しています。</p> <p>他の公共施設とは、メールに添付してチラシの掲示を相互に依頼するなど、地域情報の提供に努めています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>地区センターホームページ・市ホームページ・地区センターだより・掲示物・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ホームページも活用されていますがランニングコストを考慮しスマホに対応していません。(すでに改訂を検討中です)</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>地区センターだよりを毎月発行しています。自治会・町内会の掲示板にも掲示しています。近隣の3つのコミュニティハウスも管理運営しており、広報も連携しています。事業チラシは内容により、学校にも配布し広く広報しています。</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> <p>利用者と接する際の基本的な対応を示した「接遇マニュアル」を整備し窓口を設置することで、いつでも反復確認できるようにしています。その中で、挨拶や電話の対応、言葉づかいや身だしなみなどの注意点を掲げ、地域の方に気持ちよく利用して頂けるよう努めています。</p> <p>受付には常に1人以上居るようにしていますが、混雑時は事務所の館長・指導員が電話対応をするなど、連携を取った運営をしています。</p> <p>また、その日に起こった出来事や注意事項は勤務交代時の引継ぎで共有化していますが、特に苦情等があった場合は定期的に開かれるスタッフ会議の場で状況説明や指導を行い、全職員で情報共有し繰り返すことの無いよう対応しています。</p> <p>職員には常に公の施設に勤務している自覚を忘れないよう指導しています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>毎年接客接遇研修を実施しています。制服(ベスト・カーディガン)を着用しています。カウンターの位置が入口近くにあり、入館者全ての方に検温と消毒をお願いしながら、挨拶をしています。</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> <p>従来から部屋別、時間帯別等の利用状況を毎月集計し、実績把握と分析を行い稼働率の向上を図ってきたところです。</p> <p>しかし新型コロナウイルスの感染が始まり、令和2年度は4月・5月が休館となりました。</p> <p>6月より開館したものの、定員数を減らし、マスクの着用、2mの間隔を取るなど厳しい制限を付け、囲碁・将棋、麻雀、カラオケも禁止とする中、利用者の感染不安も相まって令和2年度の来館者数は4万2千人と、平成30年度の半分以下となってしまいました。</p> <p>その後ワクチンが接種され利用制限も緩和される中で、令和3年度は5万6千人・66%まで回復、新たな期日前投票所の来館者数を合わせた全体では6万7千人・79%となり、施設としての役割を徐々に回復しているところです。</p> <p>利用者のご意見・苦情については「解決の仕組みマニュアル」通り対応しています。ご意見の真意をくみ取り、全体的な視点で検討するように心がけています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>スタッフの対応についての令和2年度のアンケート結果は、非常に満足30%、ほぼ満足が57%、不満は0%と良好です。終息をみせないコロナ禍の影響は、継続していますが期日前投票所になった背景もあり、施設の周知がすすみ、稼働率や来館者数は回復しつつあります。貸出冊数は増加傾向にあります。</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)>

体育室の時間や利用面積の区分を利用者とよく協議して決定しています。利用者の目線にたち、管理運営の改善に取り組んでいます。

<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)>

料理室の稼働率が低いと、料理以外の目的での利用も考慮の余地があるでしょう。(但し、料理室は、現在高い衛生管理のもとに管理運営されており、既存の利用者の皆さんや所管課のご意見の確認に配慮が必要と考えられます)。ホームページがスマホ対応になっていませんが、既に改善を計画しています。ウェブアクセシビリティへの配慮を考慮すると良いでしょう。広報紙等もユニバーサルフォントへの配慮があるとより良いでしょう。

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)> 事業報告書の維持管理・保守点検実施状況は、点検結果の内容や対応状況が詳細に記載されています。施設管理計画表実績一覧表に加え修繕、付帯設備・備品更新等長期計画も詳細に記載があります。見積金額や支払い金額も記載され中長期的な収支予算計画にも反映できるように整理されています。施設・設備安全点検表は経年記録が一覧に見ることができます。記録が維持管理の改善に活用されており、他施設の参考になります。	

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)> 日常清掃作業日報・地区センタースタッフ業務日報とダブルチェック体制で記録され、一日を通して常に清潔・清掃が行き届き施設管理されています。	

(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
<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	
<(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)>	

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	
<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)>	
3万円未満の備品に関しても少額備品台帳を作成しています。年1回棚卸しも実施しています。	

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<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)>	
毎月1回の定期点検に加え、利用報告書で利用者から備品の不具合について気づいた点の記載があった際は、即時対応しています。	

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

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

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

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>施設を常に安全・清潔で使いやすい状態に保つため、清掃作業スタッフは毎日3時間かけて館内外の清掃を行っています。</p> <p>また、受付スタッフは午前午後の時間帯に館内を巡回し、トイレの点検や清掃、ゴミ拾い等を行っています。</p> <p>定期清掃は専門業者に委託して月1回、植栽剪定は年5回実施しています。この他スタッフによるシャワー室やロッカー清掃、プレイルーム遊具の消毒、食器・調理用具洗浄、カーテン・布団カバー洗濯、サンダル洗浄等を行っています。</p> <p>さらに冷水器水質検査を月1回、レジオネラ菌検査を年1回、害虫駆除を年2回実施しています。</p> <p>新型コロナの感染対策として、利用者には入館時にマスク着用、検温、手指消毒のほか、使用後のテーブル・椅子の消毒にもご協力いただいています。スタッフは毎回部屋の消毒(ドアノブ・サッシ鍵・各スイッチ・インターホン・掃除器具等)を行い、閉館時にはトイレ廻りの消毒も行っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>施設管理計画表実績一覧表・清掃チェックリスト・現場確認・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>昭和61年建設、老朽化のすすむ施設ですが、館内外ともに高いレベルで清掃が行き届いています。料理室の食器やサンダルは、2か月に1回 洗浄・漂白を行っています。コロナ対策として利用者に消毒の協力を頂きながら、さらに職員による利用後の消毒、スリッパの消毒等を徹底しています。感染防止の一環として一部自動水栓への交換・換気・椅子のレイアウト変更等対策に万全を期しています。便座クリーナーも用意しています。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価で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>コロナ感染症対策(検温・消毒・換気・三密回避・手洗い励行の推進)は、徹底して行われ、安心して利用できる施設となっています。利用者ニーズに対応して温水洗浄便座に変更したり、カラオケ設備や健康マージャンの備品も利用しやすいように配置され、利用者目線での維持管理が徹底しています。また、定期点検や日常点検時に発見した些細な事象や変化も記録され、予防保全や修繕実施に活かされており、他施設の参考になります。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>緊急時対応マニュアルは、体調不良や熱中症、台風、地震等想定されるあらゆる場合のマニュアルを作成しています。火災報知機及び館内通報機器は写真つきでわかりやすいマニュアルを作成し、現場に見やすく掲示しています。</p>	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示されたとおりの防犯業務を実施しているかどうかを確認する。機械警備の場合、当該機械の設置の有無を確認すること。なお、動作異常が起こった場合は、適切に対応できているか、記録により確認する。適切な対応(①警備業者への迅速な復旧指示、②必要に応じ、警備業者に代替警備等の要請あるいは行政との対応協議、③対応状況の記録)ができていない場合は、適切に業務が行われていないと判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p><警備の内容についてチェック又は記述して下さい。></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に: _____)</p> <p><協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<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・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)>	

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 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 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)> スタッフ業務日報に電源・戸締り点検のチェック欄があります。他にも避難経路・非常口付近の障害物点検の項目があり、これらのチェックと不審者・不審物の有無の確認と記録が同時にできるように工夫しています。警備記録もファイリングされており、日々の安全管理記録が網羅的に整備されています。午前・午後・夜間とシフトに合わせ、効率的・効果的にもれなく確認している点も評価できます。	

(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)>	
施設・設備安全点検表、防火・防災自主チェックリストを用い確認し、記録しています。	

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)>	
防災訓練(防災映画鑑賞、通報訓練、避難訓練) 対象:全スタッフ	
<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)>	
「防火・防災・救護等訓練実施記録」は、年度ごとどのような訓練や研修を実施したかが一目瞭然にわかり、内容がマンネリ化しないように、毎年改善している点が、他施設の参考になります。	

(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 checked="" 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 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><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>災害時対応マニュアルは、「危機管理対応マニュアル」「緊急対応マニュアル(火災対応、地震対応、風水害(台風)対策が網羅されたもの)」の章立てにより、業務マニュアルに一体的にまとめられています。</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><実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>令和4年度は、泉消防署中田消防出張所の職員を招き、訓練を実施しています。勤務体制を共有し、実務的なアドバイスを消防署職員から受けています。 避難はしごを実際利用し、より利用しやすい位置に設置場所を変更しています。</p>	

(6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「防火・防災・救護等訓練実施記録」で過去の訓練状況を振り返り、当該年度の訓練・研修を計画実施、内容を記録し、事故防止対策マニュアルの見直しや改訂を行っており、PDCAマネジメントサイクルを活用し常に改善されている点。また、避難訓練は様々に状況設定を行うことで、具体的な避難誘導のあり方を点検している点。最近では2階の避難はしごの位置を変更しました。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>万が一に備え、不審者対策グッズ(カラーボール等)は、抑止力の面からも整備されると良いでしょう。各所に掲示されている避難経路図は、掲示場所を起点に避難方向を示すとさらに良いでしょう。また、これからますます高齢者や障がいのある方が増加することが予想されるなか、車いすをご利用の方、視覚障がいや聴覚障がいのある方をいかに安全で確実に避難誘導するかを訓練のなかで確認しておくことと良いでしょう。</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	
<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)> 「館内美化委員会」「自主事業委員会」「図書委員会」を設けています。原則として職員はいずれかの委員となることで、施設の管理運営に参画しています。職員の主体性を引き出し、職域横断的なコミュニケーションの醸成、専門性を高める取組として評価できます。	

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。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 開館時間の変更は行っていないものの、利用者数の多い人気の体育館においては、利用領域を3区分とすることで、より多くの区民が使えるように工夫しています。	

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
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)> 事業計画書・事業報告書をファイリングし、閲覧できる旨をポスターで掲示しています。	
<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)>	

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

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 年間教育・研修計画実績・職員研修実績報告・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)> 【全職員対象】個人情報保護研修・人権研修・救急法研修(AED含む)・ウェブ予約システム導入研修・防火防災訓練 【新任職員対象】スタッフ新任研修 【常勤職員対象】泉区人権啓発・防災講演会 等	
<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)>	
コロナ禍での感染予防の観点から救急法研修は、令和3年度は動画の視聴にしています。常勤職員は、外部研修に積極的に参加し、その後、伝達研修を行うことで組織内の共有を図っています。	

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
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>勤務シフトを柔軟に調整して、職員が市・区役所主催の研修に参加しやすい職場環境を整備しています。 また、施設内研修ではできるだけ全職員が受けられるよう、勤務が無い休館日の午前中に設定して約2時間程度の研修を実施しています。 なお、研修受講時間は100%勤務時間として取り扱い、時間給を支給しています。 研修日時や内容などは早めにお知らせするよう努めており、参加しやすくなるよう配慮しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>年間教育研修計画実績・職員研修実績報告・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
<p style="text-align: center;">評価機関 記述</p> <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>年間教育・研修計画実績・職員研修実績報告・ヒアリング</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>人権研修に関しては、常勤職員が泉区主催の人権啓発・防災講演会(講師:財団法人防災教育推進協会理事)に出席し、内容を全職員に伝達研修しています。更に内部研修のために自ら資料を作成しています。</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)>	
施設全体で26項目のマニュアルを整備し、それぞれ状況により行った改訂は履歴として版と更新日付が明記されています。職員各自がマニュアルを確認したかの有無を一覧にして記名捺印している点は、他施設の参考になります。	

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)>
職員の資質向上を目指して、年間職員研修計画を体系的に策定し研修を実施しています。 具体的には新任職員を対象とした、地区センターの概要・仕事の流れ・心構え・自主事業計画など、そして全職員を対象にした、人権・個人情報保護・接遇・地震火災時の対応・緊急通報・救急救命の訓練等となります。また、横浜市・区が主催する各種研修にも参加しています。 これらの研修を通じて知識・技術のスキルアップを図り、公正で公平な施設利用、安心して円滑な施設運営に努めています。 情報の共有化の仕組みとしては、「職員業務日誌」「スタッフ業務日誌」及び「事務所からの連絡事項」を用いて、毎日の引継ぎで、申し送り事項や気づいた点・利用者の声等について職員間の情報の共有化を図っています。	年間教育研修計画実績・職員研修実績報告・業務日誌・スタッフ業務日報・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)>
	連絡共有ツールは、3種類から構成されています。「スタッフ業務日報」は、1日を午前・午後・夜間と分けて記載する書式をとり、業務チェックリストも兼ねています。「事務所からの連絡」は、中長期的に全職員に周知したい事項の共有に活用されています。また「業務日誌」は、主に常勤職員の業務伝達に活用されています。さらに1日2回、申し送りの時間を確保しています。情報共有が徹底しています。

(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)>	

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)>	

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)>	
個人情報自主点検チェックリストがあります。	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

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

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

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

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

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

※個人情報を適正に管理するため、離席時のコンピュータのロック、コンピュータや個人情報の含まれた書類等の施錠保管、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 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"/> 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 type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・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)></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>個人情報廃棄管理表があり、廃棄に関しても記録・廃棄者を明記しています。また、図書室において予約本が到着した連絡を行う際は、本人以外にはたとえご家族であっても「書名を伝えない」など、図書室業務としての個人情報取扱いの「当たり前」を徹底しています。</p>	

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

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 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"/> 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	<input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 会計帳簿・伝票・ヒアリング</p> <p><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)></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>出納業務は会計担当者、決裁は館長が行うなど相互牽制ができています。</p>	

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 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 type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 会計帳簿・ヒアリング</p> <p><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)></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>最終的な決算は、会計事務所に経理事務と内容の確認を依頼し、必要に応じてアドバイスを受けています。</p>	

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 checked="" type="checkbox"/> 存在する
<input type="checkbox"/> 存在しない	<input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<p><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)></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>団体所定の支払伝票は、裏面に証憑を貼り付けてファイルにすることで、適時、内容が確認できるよう工夫しています。</p>	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<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・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)>	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している	<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している
<input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある	<input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<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)> 事業報告書(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)>	
令和3年度は、Wi-Fi環境整備支援金も充当しながら、利用者ニーズに沿ってウェブ予約システム及び連携デジタルサイネージシステム・Wi-Fi環境整備と、IT関連に集中的にニーズ対応費を支出し、大幅に利用者の利便性を向上しました。	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費削減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>日常的な取組みとして、館内の部屋以外の照明を一部間引きするとともに、使用していない部屋の消灯を徹底し節電に努めています。また、照明器具の修繕の際にはLED照明に交換することで節電に繋がっています。今後も計画的にLED化を進めます。</p> <p>なお新型コロナ感染対策として冷暖房が必要な時期であっても換気のために窓・扉は開けておくこととしているため効率は悪くなりますが、利用者にも協力をお願いして対策を実施しています。</p> <p>機械設備の維持管理は専門業者に委託して、定期的に点検・メンテナンスを行っており適正な運営ができていると考えています。また、修繕対応等では2社以上から見積もりを取り、適正価格での発注により経費削減に努めています。</p> <p>全体的な経費支出については顧問税理士との相談の中で、無駄な支出の無いよう経費削減に努めています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>取支予算書兼決算書・資金計画書・事業報告書(サービス向上及び経費削減努力事項)・現場確認・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>照明器具の安定器が不具合になったものから順次LED化しています。</p> <p>経年劣化がすすむ施設のため、各所に修繕の課題があります。利用者の利便性を考え優先順位をつけ対応しています。また、予防保全の観点から定期点検を徹底し、施設設備の中長期的な課題の把握に努めています。</p> <p>コロナ対策アクリル版は、職員自ら手作りしています。</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><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)></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>新型コロナウイルスの感染状況が不透明である点や、利用者各自の感染対策への価値観の相違がある点等を考慮しながら、事業実施の有無や内容を検討しています。</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 type="checkbox"/> 全て対応している	<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"/> 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"/> 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	<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	
<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)> 管理運営業務点検報告書・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)>	

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 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 type="checkbox"/> 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)> 自己評価表・管理運営業務点検報告書・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)> 体育室の換気扇の修繕や隣接する駐車場整備の件等、区と共有すべき課題について適切に協議されています。換気扇の修繕も迅速に区が対応を決定しています。	

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
<p><目標設定及び自己評価における取り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)></p> <p>地域コミュニティの形成に向けて、次のような運営目標を掲げています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○子育て支援の場 ○青少年の健全育成の場 ○高齢者の健康増進、コミュニケーションの場 ○地域の方々が集い活動できる場 <p>子育て支援としては親子リトミック、読み聞かせ、子育て支援者による相談などを実施。青少年健全育成としてスポーツチャレンジやキッズフェスタ、夏休みクイズラリーなど。高齢者健康増進では各種体操教室などが行われています。</p> <p>地区センターまつりでは各団体・サークルが活動の成果を発表する場として活用されているほか、近隣小中学校の吹奏楽部や合唱部の出演など地域交流の機会提供に役立っていると考えています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>事業計画書・事業報告書・自己評価表・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>様々な年代に対応した目標を設定し、事業を展開していません。事業ごとの計画書には目標を明記しています。また、この報告書により前年度の反省を活かすことができます。スタッフ会議で振り返りの機会を設けています。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価で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>自治会・町内会の方が指定管理者として管理運営に携わる、市内でも特別な体制で継続的に管理運営しています。市民協働という視点から素晴らしい活動といえ、これまで関わってきた多くの地域の方々の努力が推察できます。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>指定管理者が、地域の皆さんから組織された任意団体であることをアピールし、参画してくれる新たなメンバーを発掘することが課題と考えられます。掲示やおたより等、様々な機会をとらえ発信できればより良いでしょう。</p>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>市・区の施策に対しては地域と連携して様々な事業に協力しています。</p> <p>区主催の子ども交流事業では、体育室を利用してドッチボールや各種子ども遊び等を年10回程度実施しています。</p> <p>子育て支援事業ではプレイルームを使用して子どもの発育や健康状況の相談を毎月4回、和室を使用して赤ちゃん教室を毎月1回実施しています。</p> <p>区が指定した福祉団体には事前に優先枠を確保して利用できるよう協力しています。</p> <p>令和3年8月の市長選挙から、期日前投票所として使用されることとなり、2階の中小会議室と娯楽コーナーの一部を提供しています。</p> <p>緑化推進事業としては、プランターの設置や玄関前の花壇に草花を植えて緑化推進に協力しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>事業計画書・事業報告書・自己評価表・現場確認・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>泉区は横浜市の端に位置していますが、近隣施設に限らず、中心部の様々な施設の情報(広報紙や事業チラシ)もわかりやすく仕分けして図書コーナーに配置しており、市内の公共施設の情報をひろく利用者に知らせています。区や市の施策への協力としては、区主催の子育て支援関連事業に協力しています。新たに期日前投票所として会場提供で協力しました。区が指定する福祉団体の年間優先予約にも協力しています。</p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>利用受付での利便性向上を図るため、パソコンやスマホから利用申込みができるWebシステムを導入しました。</p> <p>団体登録をして頂くことで、当月・来月の空き状況をスマホ等で確認する事ができ、その場で利用申込みをする事も出来ます。</p> <p>また、当月の1～10日までは再来月の利用の応募をする事もでき、締切後は重複している予約は自動で抽選され、結果が15日までにメールで届くようになりました。</p> <p>紙ベースでの申込みも従来通り受付で出来ますが、この場合、結果は電話等での確認となります。17日以降は空き枠の申込受付となりますが、予約できるのは1団体月5枠までとし、公平な利用を図っています。</p> <p>体育室の個人利用も、当日、電話で受付できるようになりました。</p> <p>その他、利用時間の延長制度や、一定回数を利用した場合に1回分の利用料金を半額にするポイント制度を設けるなど、稼働率の向上を図っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>事業計画書・事業報告書・ホームページ・現場確認・ヒアリング</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>施設予約にウェブ予約システムを導入し、利用者の利便性を大きく向上させました。申込み順位にルールを決め、受付での申込みも継続し公正平等な予約を行っています。利用回数による料金減額のポイント制度も継続的に実施し、利用者に好評です。</p> <p>コロナ禍においては、「感染状況の変化」に応じて柔軟に部屋ごとの利用ルールを改正し、利用者に発信しています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

◆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
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	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)	-	-
II. 利用者サービスの向上		
(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) 図書の貸出し、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) 職員の接遇	-	-
(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)	-	-
III. 施設・設備の維持管理		
(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)	-	-
IV. 緊急時対応		
(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)	-	-
V. 組織運営及び体制		
(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こと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)	-	-
VI. その他		

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？	<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				
		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？	<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 特に課題がない 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 特に課題がない 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？	<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 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 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、運営内容を利用者理解してもらうため、利用者会議を開催しているか？	<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		
				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？	<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 特に課題がない 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 特に課題がない 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？	<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 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 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？	<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 type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 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？	<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 特に課題がない 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 特に課題がない 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？	<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 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 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？	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない 非該当				<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない 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？				<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		
	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？				<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない		
	③苦情解決の仕組みがあるか？				<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない		
	④苦情解決の仕組みを利用者に周知しているか？		<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない		<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない			
	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？		<input checked="" type="checkbox"/> 記録している <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 checked="" type="checkbox"/> 記録している <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			
	⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？		<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"/> 苦情等が寄せられていない		<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"/> 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？		<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <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 checked="" type="checkbox"/> 公表している <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				
	(4) 公正かつ公平な施設利用		②窓口「利用案内」等を備えているか？	<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			
			③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？	<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			
			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？	<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			
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)			<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				
(5) 事業自主			①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？	<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			
			②事業計画書等とおりの、事業を実施しているか？	<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			
(6) 貸出し管理購入の		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？	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている <input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている <input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)				
		不備の数	0	0				

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	
Ⅲ・施設・設備の維持管理	基 （ づ く ） 業協 務定 の書 達等 行に	①協定書等のおり建物・設備を管理しているか？	☑ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って管理している	☑ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って管理している	
			☒ 協定書等のおり管理していない	☒ 協定書等のおり管理していない	
		②協定書等のおり清掃業務を実施しているか？	☑ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している	☑ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している	
			☒ 協定書等のおり実施していない	☒ 協定書等の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？	☑ ある	☑ ある
				☒ ない	☒ 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？		☑ 揃っている ☒ 揃っていない	☑ 揃っている ☒ 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？	☑ 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ない ☒ 安全性に関わる損傷等がある		
		（ 3 ） 管 理 業 務 施 設 衛 生	①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？	☑ 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	
	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？		☑ 適切に分別している ☒ 適切に分別していない	☑ 適切に分別している ☒ 適切に分別していない	
	不備の数			0	0
	Ⅳ・緊急時対応	組 時 対 （ 1 ） 応 急 整 備 業 務	①緊急時マニュアルを作成しているか？	☑ 作成している	☑ 作成している
				☒ 作成していない	☒ 作成していない
		（ 2 ） 防 犯 業 務	①協定書等のおり防犯業務を実施しているか？	☑ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している ☒ 協定書等のおり実施していない 評価対象外施設	☑ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している ☒ 協定書等のおり実施していない 評価対象外施設
②鍵を適切に管理しているか？				☑ 適切に管理している ☒ 適切に管理していない	☑ 適切に管理している ☒ 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？			☑ 定期的に行っている ☒ 定期的に行っていない	☑ 定期的に行っている ☒ 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イメージ等をチェックしているか？	☑ 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
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）		☑ 全ての職員に実施している 一部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 一部職員に実施していない ☒ 研修を実施していない
（ 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）		☑ 全ての職員に実施している 一部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 一部職員に実施していない ☒ 研修を実施していない
			②事故発生時の連絡体制を確保しているか？	☑ 体制を確保している ☒ 体制を確保していない	☑ 体制を確保している ☒ 体制を確保していない
				（ 5 ） 業 務 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？
		②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？	☑ 実施している ☒ 実施していない		
		不備の数			0

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	
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？	<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 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	
		②協定書等のおおりに開館しているか？	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館している <input type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館している <input type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館していない	
		③事業計画書・事業報告書を公表しているか？	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない	
		(2) 職員の資質向上を図るための取組、情報共有を	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)	<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
			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)	<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
			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？	<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
	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？		<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	
	(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？	<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
			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？	<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
		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)	<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	
		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)	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない	
		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？	<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	
		⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？	<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	
		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？	<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	
		(4) 経理業務	①適切な経理書類を作成しているか？	<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
			②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	<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 <input type="checkbox"/> 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？	<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
	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？		<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	
	⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？		<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	
	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？		<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	
	(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？	<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 type="checkbox"/> 全て対応している	<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 type="checkbox"/> 全て対応している	
		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？	<input checked="" 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 checked="" 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	
		③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？	<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	
		不備の数		0	0
		不備の合計		0	0