

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市白幡地区センター 評価シート

評価機関名：株式会社ソートフル

令和 3年12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>①毎年行うセンター委員会は、当館の設置地区である白幡地区連自治会(8つの町内会)より地域住民の組織である自治会・町内会より選出されます。センター委員長は白幡地区自治連合会長が委任されます。委員会以外でも日々地域との連携を深めて地域の方々の声を聞き、地区センターからの情報発信を行います。</p> <p>②近隣小・中学校の社会科授業の地区施設見学の受入れや小学校からの情報発信のスペース提供しています。神奈川、浦島丘中学校の「職業体験」では地区センター受付業務で実地研修を行う場として受入協力し、地域社会での地区センターの存在意義を理解して頂くように積極的に実地教育の場に提供協力しています。</p> <p>③地域の自治活動に積極的に参加や協力しています。地域主催の文化的事業の音楽会を共催、様々な自治会活動の会議場所としての部屋提供、地域のお祭り・地区センター祭りで相互に出店して、イベントの開催に協力合っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・近隣の7公共施設が各施設の強みを活かし、相互協力・利用できる施設間連携会議「ROUTE7プロジェクト」に定期参加しています。徒歩での施設訪問が困難な利用者の便宜を図るため、試験的にメンバーのケアプラザの関連団体の車を利用し、施設を巡回する試みを行う予定です。最終的には、定期的な巡回バスの実施を目指しています。 ・白幡小学校の学習発表会・展示会・卒業式などの行事に参加。館内には、小学校専用の掲示板「作品の広場」を設置し、児童の作品を毎月替えながら展示し、学校から地域への情報発信の場を提供しています。 ・当事業所主催の「センター祭り」は令和元年6月に開催され、地域からの出店もあり、地域住民との交流を図り5,395人もの集客がありました。この他「子ども祭り」や町内老人会の集まりにも出席するなど地域住民との活発な交流を図っています。
II ・ 利用者 サービス の 向上	<p>①自社のノウハウを生かし、利用者、「また来たいね、と思って頂けるような場所」と感じて頂くために、利用者の声を拾い上げ、また利用者目線にて使い勝手のよくなるようなルールを改善を続けています。</p> <p>②民間会社の強みは、運営管理におけるスピード性と柔軟性が挙げられます。利用者サービス向上については利用者より声が上がった声は、公共施設という前提を踏まえ、公共性、安全性、費用面を検討して可能な限り迅速な対応と実現を心掛けています。また利用者ニーズを的確に把握して対応を心がけています。必要十分な性能と価格の中で出来る限り要望に沿うもの配置しています。</p> <p>③部屋利用も、当日予約のみ1時間単位での貸出しをしていましたが、前日から予約受付可能となりました。電話による仮予約の許可。また、コロナ渦において部屋の抽選については、電話、FAXでの受付対応の導入、次年度からWebからの予約システムを進めています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和2年度の計画では63自主事業を予定。しかしコロナ禍の中、最終的に合計12自主事業を実施。対象の内訳は成人、小学生以上、どなたでも、未就学児・保護者と全世代を網羅した事業内容となっています。感染拡大・予防を徹底しながら12事業を提供出来たことは評価できます。 ・施設間連携会議(ROUTE7プロジェクト)の一環で神奈川大学サークル・地域の協賛でキャンドルナイト2021を共同開催。賛同する複数の施設で同時に牛乳パック製のキャンドルを作成し、館内ロビーに飾るイベント実施しています。近隣の中高大学生の吹奏楽部や団体の演奏も行われ、地域の方々楽しく・明るく過ごせる機会を提供することは評価できる取り組みです。 ・従来の抽選会を非接触の電話・FAXによる方法に変え、次年度はWeb予約システムの導入を検討。安心・安全を考慮したデジタル化を推進しています。
III ・ 施設 ・ 設備 の 維持 管理	<p>①施設の設備については、年間計画をたてて維持管理に努めています。</p> <p>②簡易点検等で建物の経年劣化を遅らせる長寿命化政策を行っています。</p> <p>③平成16年5月に開館以来、18年が経過して、建物・設備など経年劣化のため不具合が出ています。開館当初より発生している建物内の漏水(地下水の浸出)問題については根本的な解決方法がないため、毎日の水の汲出し対応や湿気管理を行うことにより維持管理を続けています。</p> <p>④老朽化に伴い指定管理者の修繕範疇では対応しきれない空調等の大規模修繕の必要性が見られますが、日々の運用で長く持たせられるように使用しています。修繕箇所が多発しますが、限りある修繕費予算から優先順位を考慮して対応しています。</p> <p>⑤費用をかけずに対応できる修繕箇所は、職員が修繕工事し、建物管理の委託業者と協議して可能な限り費用を抑えて対応してより多くの修繕個所の改修にあてています。</p>	<p>【評価できると感じられた点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常清掃は専門業者から日常清掃作業研修を受けた2名の美化スタッフによって施設の清潔を維持しています。団体利用後は利用者自身にチェックリストを渡し清掃をお願いしていますがスタッフが再度チェック清掃しています。 ・利用者目線での施設改良・改善が至る所で見られます。例えばプレイルームにクッションマットを敷設し、安全のため部屋を2分割して乳・幼児用エリアを設ける。湿気の溜まりやすい地下の部屋には、移動式の大型除湿器を購入する、稼働率の低い工芸室には壁に鏡を設置し、ダンスやヨガ用への転用を図る、コロナ対策用の玄関の手指消毒液をプッシュ式から非接触の自動噴霧式への変更、玄関の利用者用の椅子には一つおきに横浜市施設のイベントポスターを置き、自然と利用者が隣接して座れぬよう配慮するなど 利用者の要望を絶えず、聞き取り、素早く反応する事は評価されます。

	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	<p>① 自社オリジナルの施設向けマニュアルを元に施設に合わせて作成した危機管理マニュアルを研修等で職員、スタッフに習熟させ、またいつでも閲覧できるように配置してあります。</p> <p>② 受付(事務室)に防犯対策として刺又・カラーボール・催涙スプレー等を常時設置して使用可能です。また利用者への災害時の配慮として各部屋に災害対応掲示、避難経路図等を掲示しています。</p> <p>③ 緊急連絡先を作成して掲示しています。</p> <p>④ 毎年、消防署指導の元、避難訓練・AED研修や救命救急処置法等の訓練を行っています。その他の防災研修も職員全員に適宜実施しています。</p> <p>⑤ 消防計画に基づき 通報・消火・避難誘導及び非常放送等の使用訓練を設備管理会社の立会い指導の下で行っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法人本部の全国の事業所から集約した事故・事件、ヒヤリハットを踏まえた本部制作の防災事故マニュアルを用いて、その原因究明、応急救護、予防対策、危機管理体制の再確認等の研修を実施しています。 ・職員・スタッフは全員が裏に緊急時の対応方法が書かれた名札を首から下げ、不審者への対応として笛で合図し、事務所へ連絡後110番通報するようなマニュアルも整備しています。 ・各部屋には、利用者向けに非常時対応として、火事と地震のケースに分けた2種類の簡明に箇条書された利用者の行動マニュアルを壁に掲げ、利用者が平時に見て意識するよう配慮しています。 ・当館の駐車場から一般道路に出る際に、見通しが悪かったので、利用者の便宜を図るため、カーブミラーを新たに設置するなど交通安全にも気を配っています。
V ・ 組織運営及び体制	<p>① アクティオは現在、横浜市内の地区センター8館を指定管理者として管理運営しています。横浜エリアの地区センター館長会議を隔月開催し、情報の共有化を図っています。さらに、東日本館長会を年4回開催し、本社の経営方針・目標を発表し、周知徹底しています。</p> <p>② 施設の体制としては、館長1名、副館長1名、職員2名体制で、施設運営・自主事業開催・地域関連の折衝を担当しています。</p> <p>③ 職員の異動・補充については、横浜エリアの地区センター内でのローテーションを可能とし、社内登用制度を充実し活性化につなげています。また、地区センター間で連携をとり、イベント時の人手の確保、突発的な人員不足時など相互に助け合い円滑に業務が進められる体制です。また、会社所有の共有備品を使う事によりバリエーションのある自主事業やトラブル時の対応等の迅速な施設運営が行えます。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・指定管理業を全国展開している法人本部が情報を集約分析し、定期的に各事業所にフィードバックし、当事業所も自主事業の企画や事故防止に役立てています。横浜エリアの同法人が指定管理している地区センター間の人事交流や人員不足時の相互助け合いするなど円滑に業務が進められる体制です。 ・年間研修計画を作成し、休館日を利用し、全職員参加の事業所内研修をほぼ毎月行うことに加えて、法人の新入社員研修や役職者研修に参加し、伝達研修を行い、外部研修にも必要に応じて職員を派遣するなど、研修体制が確立しています。 ・個人情報保護については、法人が個人情報保護マネジメントシステムを編成しており、閉館時、個人情報管理関連書類保管チェックをするなど個人情報漏洩に気を配ると共に職員には、意識付けのため毎年、研修実施後、テストを実施しています。
VI ・ その他	<p>① 地区センターの設置目的は、「地域コミュニティの醸成」により地域住民の福祉向上にあります。その活動の場として地区センターに求められており、様々な形で貢献・実施しています。</p> <p>② 「センター祭り」「こども祭り」「スポーツフェスタ」「新年鏡開き」等を毎年開催し、地域住民の世代間交流の場、サークル活動発表の機会を作り、地域のコミュニケーション作りに貢献しています。また区の施設として可能な限り区の窓口としての案内補助の役割も担っています。</p> <p>③ 自主事業においては地域コミュニティ形成の一つである地元企業・商店に講座の共催を依頼し事業を実施することにより、地域を知ってもらい地域の活性化も考えています。</p> <p>④ 地域にあるNPO法人の福祉作業所で製造した菓子、手工芸品等の生産品を販売するスペースを提供して、定期的にお店を出し販売、接客の場を設けて福祉作業所の方々に、社会との接点を広げるお手伝いをしています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「センター祭り」「こども祭り」「スポーツフェスタ」「新年鏡開き」等を毎年開催し、地域住民の世代間交流の場、サークル活動発表の機会を作り、地域のコミュニケーション作りに貢献しています。 ・区のフードライブ事業活動に協力し、地域からの受付拠点をになっています。この事業の理解を深めると共に地域から食品が集まるよう今後啓蒙イベントなど広報に力を入れます。 ・地域の小学校から大学まで、学生との連携が緊密で、職場体験などの研修の受け入れや管弦楽の演奏会などイベントの協力をいただけるなど若者の力で施設の雰囲気を取るかかにもなっています。 ・読書推進事業の一環で、毎年、秋に地域に眠っている本を寄贈いただきリサイクルするイベントを開催し、地域の恒例の行事として、地域に親しまれています。

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かを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①センター委員会は、白幡地区自治連合会の町会長8名、隣接する連合自治会長1名。白幡小学校校長、老人クラブ、施設利用者代表で構成され、広い年齢層の意見と地域としての意見交換を行っています。</p> <p>②地域自治会のお神輿の休憩場所の設置、祭りでの出店に積極的に参加し、交流を図っています。毎年、自治会と連携してオーケストラを呼んで音楽会を開催します。センター祭りには、町内会の出店も出ていただきます。また、自治連合会の毎月の定例会に適宜参加します。</p> <p>③白幡小学校の学校行事にも参加し、児童、先生たちと交流を密にしています。また、館内に小学校専用の掲示板を設置して児童の作品を掲示して、学校から地域への情報発信の場を提供しています。</p> <p>④スタッフは、子どもたちの幼少から成人期まで接しており、気軽に声を掛ける地域の大人として関係性を築いています。</p> <p>⑤神奈川区地域施設間連携会議に参加して連携のための取組をしています。</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>地区センター委員会議事録、Route7プロジェクト(情報誌)、館内掲示板、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>・白幡小学校の学習発表会・展示会・卒業式などの行事に参加。館内には日頃保護者等が見られない小学校専用の掲示板を設置して児童の作品を展示し学校から地域への情報発信の場を提供しています。</p> <p>・当事業所主催の「センター祭り」は令和元年6月に開催され、地域の出店もあり、地域住民との交流を図り5,395人も集客がありました。この他「こども祭り」、「スポーツフェスタ」や町内老人会の集まりにも出席しています。</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>令和元年3月と7月に年2回会議を地区センター会議を実施していましたが、コロナ禍の影響で令和2年3月以降1年半会議を中止していました。令和3年10月に再開しました。コロナ感染予防・拡大を考慮して対面での会議をセンター委員長と副委員長のみ参加で行い、結果を文書にして配布しています。</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)></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>地域の高齢化が急速に進んでおり、地区センターに来たくても足を運んで貰えない地域住民の方々が多くおられます。そういった要望に如何に応えたら良いかが課題の一つです。当事業所として解決のため具体的な施策を日々検討しています。</p>	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

※地区センター委員会等から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切に対応して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)> 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)></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3年6月に神奈川大学の管弦楽部の協力によりオーケストラ演奏の企画を試みたがコロナ感染予防の観点から中止となりました。次年度に地域の方々が全て楽しんで頂けるようなイベントの開催を検討しています。是非実現できるのを期待しています。</p>	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価で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>エリア内7施設(地域ケアプラザ、コミュニティハウス、地区社協等)が各施設の強みを活かし相互協力・利用できる施設間連携会議「ROUTE7プロジェクト」に定期参加しています。地域は坂道が多く徒歩での(特に高齢者・障がい者にとって)施設訪問が困難といった問題をケアプラザが関連団体にお願ひし空いた時間帯の車を利用し、各施設を巡回する試みを実施予定です。最終的には、巡回バス運行を目指しています。</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> <p>地域住民の足として気軽に施設に来られるよう、現在実施している活動をベースに行政に働きかけるなどしてコミュニティバスを運行が将来可能となるよう引き続き粘り強く取り組むことを望みます。</p>

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している	<input 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>利用者アンケートの結果・内容を精査した後に年1回年初に開催しています。</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)></p> <p>利用者会議懇親会議事録(令和元年)、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)> 利用者会議懇親会議事録(令和元年)、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)> 利用者会議で取り上げられる課題は施設利用に当たっての備品設置の要望がありますが、即応可能なものは迅速に対応しています。	

(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
<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)> 令和元年11月実施103名の回答。別途令和2年2月プレイルームアンケート実施22名の回答。 <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回の利用者アンケートに加えてプレイルーム利用に関するアンケートを実施しています。プレイルームの利用は乳幼児向け利用に特化していることから一般利用者と分けて保護者の意見・要望を聞くようにしています。アンケート結果からスタッフ・職員の対応は満足・まあまあ満足併せ100%、館内清潔度は満足・まあまあ満足併せ98%となっており、利用者は施設運営に関し高い評価を示していると云えます。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

※利用者アンケート等で挙げられた意見や調査結果の分析から、課題を抽出しているかを確認する。
 ※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和元年11月実施の利用者アンケート結果。 <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)>	
意見・要望は施設の用具や備品の設置増などが多く見られます。(例)和室の畳替え、会議室の鏡(姿見)増、調理用の電子レンジの設置など。	

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 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)> 令和元年11月実施のアンケート結果。 <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)>	
課題(主に要望)に対しては対応可能なもの(令和2年度に和室に耐久性のある畳と交換した)順次対応しております。一方衛生上管理が難しい共有スペースの電子レンジ設置や、危険が伴う鏡の設置増については利用者のご理解を得て対応不可とさせて頂いております。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館内掲示、ホームページ、業務報告書。 <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)>	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

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

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>館内入口にご意見箱と記入用紙・筆記具を設置。</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>	

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>館内掲示を実見。</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>館内掲示を実見。</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	
<p><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)></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>寄せられた苦情・意見は事業報告書に追加記載し年度事業報告書として区宛てに提出しています。日報にも記録しています。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><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、日報、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>	

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	
<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)> 館内掲示、事業報告書。</p> <p><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)></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) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①受付に「施設利用のご案内」(一般向け、子供向けの2種類)を配架して、初めて来館される方にお渡ししています。「利用要綱」も閲覧用に配置しています。</p> <p>②近隣の東急東横線「白楽駅」で毎月発刊の地区センターニュースを配架しています。</p> <p>③部屋利用の問い合わせには、使用用途、人数を合わせて利用可能な部屋の案内をします。また、直接来館しての下見に来られた方には、可能な限り直接ご覧いただき部屋の状況を見てもらいます。</p> <p>④HPに施設内容、施設利用方法等を掲載しています。また、「施設案内」「利用要綱」のデータも掲載しています。</p> <p>⑤小学校の社会科見学を積極的に受け入れ、子ども達に子ども用パンフレットで説明・案内をしています。</p> <p>⑥センター祭り、こどもまつり、スポーツフェスタ等、地域の方々が誰でも気軽に参加できるイベントを開催して、普段、来館されてない地域の人たちに、足を運んでもらい利用促進を図っています。</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>施設利用案内、広報誌「白幡センターだより」、ホームページ、各種イベント開催資料、ヒアリング。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・広報誌「白幡地区センターだより」を毎月1,000部程度発行し、近隣の施設や最寄りの「白楽駅」にも配架して施設の活動をPRしています。 ・地域の情報を得て社会知識を増やすことができる社会科見学を受入れ、結果子供達が施設に積極的に足を運んでくれる取組みを行っています。 ・地域住民が気軽に参加できるセンター祭り、こどもまつり等のイベント開催で利用促進に繋げています。

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
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p><備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

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)> 施設利用案内に利用申込要領が詳細に記載されています。	
<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)>	
利用案内には①抽選での申込み方法(予約方法)、②抽選会後の部屋の申込み方法、③仮予約が詳しく説明されています。その他占有利用が可能な部屋について室名・定員・利用料金・利用目的が記述されており、安心して利用出来るよう配慮されています。	

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
<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)> 令和3年5月18日タイトルは「人権研修(障がい者差別解消法について)」を19名全ての職員に実施。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(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)> 令和2年度自主事業報告書。 <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)> 令和2年度の計画では63事業を予定していましたが、コロナ禍の中最終的に合計12事業を実施。対象の内訳は成人5件、小学生以上1件、全世代(どなたでも)4件、未就学児と保護者2件、全世代を網羅した事業内容となっています。感染拡大・予防を徹底しながら12事業を提供出来たことは評価できます。</p>	

②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input 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><評価で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>	

(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)> 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>図書の蔵書数は約9,000冊で新着図書は月平均20冊購入。地域で眠っている本のリサイクル(図書譲渡会)や本を読むとポイントがたまるイベントを開催し、読書推進に繋がる工夫がなされています。</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>①毎月「白幡地区センターだより」を発行し、館内掲示・配布、近隣の公共施設、自治会(回覧板用に50町会、約1,000部)を区の配架便で送付しています。コロナ禍においては、区の配送便が中止になり近隣の自治会に直接配達しています。</p> <p>②自主事業毎にポスターを作成して近隣施設へ配布しています。小学生に関するイベントに関しては、近隣小学校の全児童分を作成して配布しています。</p> <p>③HPでは施設案内、館のお知らせや自主事業、新着図書情報等を掲載しています。最新情報が見られるように自主事業の詳細や購入図書が追加されるたび更新することを心掛けています。</p> <p>④月に2回以上メールマガジンを配信し、休館日や自主事業等の記事や直近に決まった事項等を迅速に伝える事が出来るように工夫しています。</p> <p>⑤自主事業等の告知は神奈川区広報紙に毎月、情報提供して掲載しています。</p> <p>⑥電光掲示板による情報提供を行っています。</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>広報誌「白幡地区センターだより」、館内配架ポスター等に情報類、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><評価で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>・広報誌「白幡地区センターだより」は公共施設、自治会等にコロナ禍で配布出来る範囲200~300部を配架して貰っています。市の広報誌にも自主事業等の情報を提供しています。</p> <p>・ホームページを活用。お知らせや自主事業を掲載し購入されるたびに新着図書情報を更新し、活動の内容を積極的に発信しています。</p> <p>・コロナ禍人数制限があり、多くの人々に利用して頂けるギリギリの所で状況を見極めるのに腐心しています。</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>①スタッフ全員が入社時に接客接遇基礎研修を受け、定期的にリカレント研修を実施します。また市・区主催の人権研修に職員が参加し研修内容を職員スタッフに伝えます。その他、公共施設むけのアクティオ本社で作成しているビデオ研修を使い「見られ公務員(館のスタッフは市の職員として見られる)研修」「人権研修」を実施しています。</p> <p>②服装は万人が見て悪い印象を与えないこと、緊急時に迅速に動くことが出来ることを念頭に館独自のドレスコードガイドを元に服装を着用してもらいます。また、気候に応じて会社指定のユニフォームを併用しています。</p> <p>③来館者への挨拶を徹底し、笑顔で迎えます。</p> <p>④勤務前後の朝礼・終礼時に伝達事項を確認し、問題を聞き取り情報共有のためスタッフ引継ぎメモ・ノートでスタッフ全員が同じ判断・対応ができる体制をとっています。</p> <p>⑤定例ミーティングで、発生した接遇等の問題点を再確認して再発防止努めています。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・職員・スタッフの服装は人に不快感を与えない、動きやすい機能的なことを基本に館独自のドレスコードを定め、会社指定のユニフォームを併用しています。 ・職員及びスタッフ引継ぎメモ・ノート・日報により伝達事項を相互に確認し合い、切れ目のない情報共有を図っています。 ・法人作成のビデオ研修を使い「みられ公務員研修」「人権研修」を実施し、接遇意識の啓発に取り組んでいます。

(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
<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>①利用の多い部屋は、予約が出来ない場合に他の部屋で代用出来ないか内容を聞き取り提案しています。</p> <p>②利用率の低い部屋については、備品を追加することにより付加価値を高め、制限を一部解除して利用の範囲を広げて利用できる選択肢を広げました。</p> <p>③部屋利用について利用日の前日から1時間単位での利用を可能として、空き部屋の予約促進と短時間利用のニーズに対応して利便性が増しました。</p> <p>④利用者が月一度行われる抽選会はコロナ渦で安全に予約いただけるように、電話やFAXでの事前抽選方法に変更して安全性を重視して運用を変えました。また、次年度からWeb予約システムの導入に向けて動いています。</p> <p>⑤利用者の意見、苦情については、施設として対応が妥当か検討して、対応が必要なものについては、即対応。実現に時間がかかるものについては継続検討、対応が出来ないものについてもその可否を説明して館内提示等で返答します。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・湿気や臭気の軽減を図るため地下の部屋に移動式大型除湿器を配備、和室の畳を汚れにくく耐久性のある畳と交換する等利用価値を高め、サービスと利用率向上に努めています。 ・従来の抽選会を非接触の電話・FAXによる方法に変え、次年度はWeb予約システムの導入を検討。安心・安全を考慮したデジタル化を推進しています。 ・利用者の意見・苦情について対応の可否を説明し館内掲示で即返答しています。

(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)>

施設間連携会議(ROUTE7プロジェクト)の一環で神奈川大学サークル・地域の協賛でキャンドルナイト2021を共同開催。賛同する複数の施設で同時に牛乳パック製のキャンドルを作成し、館内ロビーに飾るイベント実施しています。同時に近隣の中高大学生の吹奏楽部や団体の演奏も行われます。自由に活動できず重苦しい環境下、地域の住民に楽しく・明るく過ごせる機会を提供する活動は大いに評価できる取り組みです。

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

Ⅲ. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常保守管理及び定期点検の実施状況を確認するため、評価対象期間のうち任意で1カ月分を抽出し、記録が存在するかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している	<input 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 type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>管理計画実績報告表を作成して管理定期点検を行ない、不具合箇所は適切に修理修繕なされています。</p>	

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 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
評価機関 記述	
<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> <p>定期清掃は年間計画に沿って行われています。日常清掃は専門業者から日常清掃作業研修(建物の美観維持、保全等)を受けた2名の美化スタッフによって館内の清潔が保たれ、利用者のための快適な環境整備の維持がなされています。</p>	

(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)> 備品は管理シールを貼り備品台帳での確認が容易になっています。	

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
<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)> 備品は管理シールを貼り備品台帳での確認が容易になっています。	

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)> 備品の貸し出し前後に安全確認をし、苦情対応状況報告による不具合備品については速やかに対応しています。卓球台で手のけがをした事故後も速やかにメーカーに連絡して安全カバーの追加取付の手配をして、改善しました。	

(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)>	
料理室で出た生ゴミ以外は持ち帰りをお願いし、生ごみも別途契約している1日おきに来る産廃業者の回収まで適切に保管されています。	

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
<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)>	
紙ごみ、プラごみ、金属、一般ごみ等細かく分別して収集日まで事務所内に保管されています。	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①毎月、建物管理業者による定期点検を実施しています。 ②美化スタッフは、定期的に専門業者から研修を受けて清掃のスキルを向上しています。 ③美化スタッフ不在の時間は、受付スタッフが1日3回の館内外の巡回を実施して汚れやゴミに気づいたら直ぐに対応して常に清潔を保つように努力しています。 ④団体利用者の利用後の声を聞き、館内での様子を観察して、使いやすい工夫を考えてより良い環境になるよう努力しています。 ⑤利用後は利用者自身で清掃をお願いし、自分たちの地区センターという意識を持っていただいています。チェックリストを渡して清掃の徹底をしています。なお、利用者の退出後にスタッフがチェックを再度行って、次に利用者が気持ちよく使えるように原状復帰の漏れが無いようにしています。 ⑥初めて来た方々の第一印象は、「とてもきれいな館」という声が一番多くその声は、職員スタッフに伝えてより向上意欲を高めています。</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>現場確認。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>コロナウィルス感染拡大防止のため談話室は館長自ら制作したパーテーションで対面しないような工夫をし、本部制作のコロナ対応ポスターを掲示しています。ロビーの椅子や机は1日に3回以上、利用後にもアルコール消毒を徹底しています。トイレには感染症予防のための手の洗い方を写真入りで丁寧に掲示しています。</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>プレイルームを乳児用、幼児用に2分割し、安全、寒さ対策でクッションマットを敷設したり、湿気の多い地下の部屋用として移動式の大型除湿器を購入したり、コロナ対策用の玄関の手指消毒器をプッシュ式から非接触の自動噴霧式に変えたり、玄関の椅子に一つおきに横浜市のイベントのポスターを置き、利用者が隣接して座らぬ工夫するなど、利用者目線での施設・設備の維持管理面での改善・改良が随所で見られ非常に評価できます。</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>

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>「危機管理マニュアル」は火災発生時、台風、風水害、地震、事故、盗難、エレベーター事故発生時、不審者マニュアル等のテーマ別に手順が確認できるようになっています。各部屋には災害対応・避難経路図も掲示しています。</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> <p>防犯カメラを地下廊下、駐車場、体育館などに4台設置し、時間帯業務確認票(巡回チェックリスト)で安全を確認しています。スタッフは不審者への対応として入館時の声掛け、動向を監視して、トラブル時は事務所へ連絡後110番通報するようなマニュアルも整備しています。</p>	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認。 <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 鍵は事務所の鍵のかかるボックスに保管され、出入口の鍵は4人の職員が保持し、入退記録表で管理されています。	

③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？

※不審者・不審物の有無、利用していない各室等の施錠・消灯・異常の有無の確認のための館内定期巡回等が定期的に行われていることを、記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 日常巡回記録により確認できました。	

(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)>	
プレイルームの利用時は受付で申し込み記入し、使用後の備品は安全確認とアルコール消毒をしています。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※事故防止策について全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。スタッフミーティングの中で、事故防止策をテーマとして職員同士で勉強会等を行っている例も該当する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
テーマ:ヒヤリハット研修 対象者:全職員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用者が卓球台の高さ調整レバーで怪我をした事例や他施設でのヒヤリハット事例を職員・スタッフ会議で共有し、研修で取り上げています。	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

※評価対象外施設だがマニュアルを作成している場合は、『評価対象外施設である』にチェックをしたうえで、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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>当施設は補充的避難所として指定され、区と協定書を結んでいます。自主的に救助用資材や備蓄品(飲料水、非常用食料、救急セット)を備えています。</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>年2回は消防署の指導の下、避難訓練を実施していましたが、令和3年2月は新型コロナのため防災避難訓練の机上研修を実施しました。</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>館前の道路の見通しのため隣地との柵を奥に移動していただき、カーブミラーを設置するなど交通安全にも気を配っています。緊急時対応として部屋別に火災と地震に分けて、利用者の行動マニュアルを簡潔に箇条書きで掲示し、平時に、利用者が見て、心に留め置くよう配慮しています。</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>

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)>	

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
<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)>	
職員の入出りの壁に入退記録表が掲示され、開館と閉館の時間が確認できます。9時以前に開館されていることが確認できました。	

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)>	
館内掲示にて、希望者には事業計画書、事業報告書を閲覧できる旨掲示しています。	
<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 type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
年度初めに年間研修計画を作成し、実際に実施されると、研修実績として反映されるフォームの研修計画書を使用しています。	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 職員研修実績表、研修報告書、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:コロナ感染症対応について、人権研修、個人情報保護教育他 対象者:全職員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
事業所内研修は、休館日を利用して、基本的には、スタッフも含めて全職員参加で、年9-10回行われています。昨年度は、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策について数回の研修を行い、全職員が徹底した対応策が取れるよう配慮しています。	

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>①職員が研修に参加する場合は、シフト作成時に優先的に配慮しています。研修時は勤務時間とし、研修費用・交通費は全額支給しています。</p> <p>②スタッフ全員に対して行うJob研修は、アクティオ本社、または他のアクティオ指定管理施設で受ける体制があります。</p> <p>③休館日にミーティングを実施した際は、議事録を作成し、職員・スタッフに回覧して、参加者の認識の統一と当日ミーティングに参加できなかった職員・スタッフも情報共有ができるような体制をとっています。</p> <p>④研修に関する社内・行政からの回覧物は常勤職員がすべて回覧して、参加希望の有無をチェックできる体制をとっています。</p> <p>⑤他館の自主事業の視察をしたり、イベントの手伝いに行ったりと色々な形で個々のスキルアップを図るようにしています。</p> <p>⑥本社で年に数回行われる役職者向けの研修は、職員・スタッフ向けに内容をブレイクダウンして施設内研修として実施します。</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>職員会議議事録、研修報告書、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>毎月休館日に行われる職員での事業所内研修に加えて、外部研修にも職員に積極的に参加を促したり、法人本部で行われる役職者向けの研修を受講後、職員にも伝達研修をするなど、研修への取組みが活発です。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><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>職員会議議事録、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>休館日の職員・スタッフ会議での研修は、当日欠席者にも資料と共に回覧されると共に、職員が閲覧可能な場所に保管されています。後日、いつでも職員が見れるよう配慮されています。</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)>	
スタッフマニュアル(スタッフ基本研修マニュアル)が受付に設置され、いつでも見て活用できるようになっています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
①業務開始前後の朝礼、終礼(1日3回)で連絡事項の伝達、問題の発生の確認をして、その場で共有します。問題に関しては、他のスタッフに情報共有できるように引継メモ・ノートに残します。 ②月1回、休館日にミーティングをして、問題点や改善事項の話し合い、業務に対する意識の統一と習熟度を上げます。 ③年に1回スタッフと個別面談を行い、業務の意識レベルを確認しています。スタッフからのご意見箱を設けて自由に話せる機会を設けています。 ④各スタッフの得意分野を把握してそれを生かせる業務を割振り意欲を高めています。また、苦手意識をもつ業務についても少しでも取り組む機会を作ってチャレンジしてもらいます。 ⑤アクティオ他館の活動を紹介して、自身の業務について考える機会を作っています。	職員会議議事録、ヒアリング。 <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	・日常業務の情報共有は、朝礼・終礼での連絡事項の伝達と問題発生の場合には、引き継ぎメモ・ノートで行われています。 ・法人本部が、全国の事業所で行われた自主事業を上期と下期2回、子供・大人・高齢者などカテゴリー別に分け、各事業所に報告されます。各事業者は、次年度の新規自主事業の企画に役立てています。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報保護に関しては、法人本部は、個人情報保護マネジメントシステムを採用しており、個人情報保護方針を館内に掲示しています。個人情報保護マニュアルや職場での基本ルールを職員は、遵守しています。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
館内に掲示している個人情報保護方針にて管理責任者として法人代表者を明記しています。	

③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※全ての職員に対して、研修時の資料、出席者名簿等により実際に研修を行っていたかどうか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
毎年1回、個人情報保護に関する研修が行われ、研修後に習得状況を確認するため、個人情報保護教育テストが実施され、結果を本部に報告する仕組みになっています。	

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)>	
利用申請書や図書予約票など個人情報を記載する帳票類には、目的外には使用しない旨の記載のあるフォームを使用しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 個人情報保護方針、情報管理マニュアル、シュレッダー、ヒアリング。 <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 個人情報の記載された書類は、所定の保管期間を経過した後は、シュレッダー処理を行っています。	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

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

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング。	
<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)>	
館長と経理担当者とのダブルチェックが実施されています。	

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
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 予算・実績管理表、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)>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

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

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)> 令和2年度ニーズ対応費用途一覧、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)>	
ニーズ対応費については、職員・スタッフ会議にて、職員全員で意見交換を行い、優先順位を決めています。	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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)></p> <p>①利用者への影響がない範囲での電灯の間引きを行い、利用のない部屋の照明・空調は消すように巡回点検しています。</p> <p>②常時点灯している電灯を徐々にLED化して省エネ節電しています。</p> <p>③共有部分の空調設備は、状況に応じて細かく設定の変更やON/OFFを行っています。</p> <p>④利用者に対して節電・節水の張り紙で呼びかけています。</p> <p>⑤館内の備品の故障、破損に関しては安全に問題の無い範囲で職員が修理・メンテナンスをして外注費を抑えています。</p> <p>⑥市の緑のカーテンプロジェクトに参加して、館内の温度の低減に寄与しています。</p> <p>⑦草や落葉などは乾燥させ重量を減らし排出しています。</p> <p>⑧内部書類は裏紙の使用や両面印刷で出力しています。</p> <p>⑨自主事業の材料や図書室の書籍は品質を維持してより安価なものを入手しています。</p> <p>⑩コロナ渦において、利用者のためのパーティション、仕切りは高額になるため自作して材料費のみで設置しました。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング。</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>・水漏れ修理の研修を受講して、トイレなど水漏れを職員が修理するなどできるだけ外注費を抑えたと共に、トイレに節電・節水の貼り紙をして利用者呼びかけるなどの取組みを行っています。</p> <p>・今回体育館の大規模修理に伴い、照明がすべてLED電灯に替わります。また廊下の電灯もLEDに替わり、今後も電灯交換が必要になる度にLED化し、電気代の削減に取り組んでいます。</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>	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
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)> 令和2年度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)>	
指摘事項はなく、新型コロナ対策用各種消毒用品の購入や感染防止対策を適切に実施していることや利用者ニーズに応じた設備改善、物品の購入を行ったことを区役所よりも評価されています。	

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
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング。 <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)>	
新型コロナ発生以前は、3ヶ月毎に、区役所職員との協議がなされていましたが、コロナ禍で対面協議できない期間は書類のやり取りで業務点検をおこなっていた。	

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>①目標については、前年度の事業報告書と自己評価報告書の結果をもとに、前年度達成できなかったことを重点的に次年度の目標数値や目標内容を設定します。ただ、数字にだけとられるのではなく利用者にとって何を実現することがより有益であるかも公平公正安心の立場での運用を考えて立案に努めています。</p> <p>②毎年、年度末に行われる地区センター委員会で報告で使用する事業報告書をベースに今年度の実績と次年度の計画についての数字を発表します。また、毎月の全員ミーティングにおいて、部屋の稼働率、収入、来館者数の実績などの経過状況を報告しています。</p> <p>③自己評価報告については、その立案時に原稿を職員に回覧して、可否、追加等の事項があるかの意見を聞いて反映させて内容について共有いたします。</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>令和2年度自己評価報告書、令和3年度事業計画書、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>自己評価報告書の計画内容及び運営目標の立案時には、原稿を職員に回覧し、内容についての意見を聴取の上、その意見を受け取り、反映させています。毎月の会議にて部屋の稼働率、収入、利用者数の実績など経過状況を報告するとともに、計画・運営目標の達成に向けて協議しています。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価で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>本法人は、指定管理業を全国展開しており、法人本部が全国の自主事業や事故報告・ヒヤリハットなどを集計し、事業所にフィードバックしています。また、横浜エリアの本法人が指定管理者を担っている地区センターの館長会議を定期的開催し、情報交換しています。このように広く情報を収集・分析し、活用することにより、当事業所は組織運営の改善に役立っています。</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>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①読書推進の事業で、本を読むとポイントが集まるイベントや、地域で眠っている本を集めてリサイクルするイベントを開催しています。</p> <p>②区の地域施設間連携会議から、分化したプロジェクトに賛同して近隣施設間「つながり」をテーマにした地域連携イベントを行っています。</p> <p>③フードロス事業の食品の受け入れ窓口として、受け取りと事業の周知のための広告を積極的に行っています。本年度は周辺住民の方から不要な食品を集めるフードロス啓蒙イベントを独自に開催予定です。</p> <p>④区の「子育て支援者さん」の子育て相談や親子の交流をプレイルームでの開催の協力。区と共催の「地場野菜の地産地消クッキング」の集客と準備等に協力しています。</p> <p>⑤「緑のカーテン」エコ事業に参加して、館でゴーヤのカーテンを育てました。</p> <p>⑥選挙の投票所として部屋を提供して、その準備、本番等で館の業務時間外の対応、業務外の来館者対応を行い協力しています。</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>ヒアリング。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・区のフードドライブ事業に協力し、食品の受付拠点になっています。受け取りと事業の周知を図るため、地域への広告活動を強化し、フードロス啓蒙イベント開催も予定しています。 ・区の「子育て支援者さん」の子育て相談や親子の交流をプレイルームでの開催に協力しています。区と共催の「地場野菜の地産地消クッキング」の集客と準備にも協力しています。
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①近隣に区の公共施設がないため、業務以外の問合せや案内も多く、それに対して、区の情報に関してはその場で情報を集めて利用者の問題の解決に適した施設や窓口はないか探して、何も知りません、で済ませないように心がけています。</p> <p>②地区センター創立時に、こどもの居場所としての役割、住宅地域内にあるということで、設置条件として他の地区センターとは異なったルールを設けています。 中学生の退館時間は、大人と同じく21:00まで。中学生による部屋の貸出の許可の対応。周辺の居住者に向けての対策の配慮が必要です。</p> <p>③神奈川大学の学生、近隣中学校の中学生や先生の実地研修を受け入れています。館での仕事体験、館で主催する講座にスタッフとして参加する機会等を作っています。</p> <p>④毎年、イベントで子どもたちと一緒にクリスマスのプレゼントを作り、町会の老人会の集まりにサンタに扮装して子どもたちとプレゼントを届けに行きます。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・読書推進の事業で、毎年、秋に地域で眠っている本を集めてリサイクルするイベントは、地域の恒例の事業として定着しています。今年はコロナ禍で中止しています。 ・近隣の中学生の職場体験や神奈川大学生の実地研修を受入れたり、近隣小学生がクリスマスプレゼント作りをしてサンタに扮装し町内の老人会へプレゼントを届けるイベントなど小学校から大学まで学校関係との連携が緊密です。 <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？	レ 開催している	レ 開催している	
			開催していない	開催していない	
		②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？	レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している	
			課題を抽出していない	課題を抽出していない	
			特に課題がない	特に課題がない	
			非該当	非該当	
		③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している	
			一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない	
			対応策を実施していない	対応策を実施していない	
				非該当	非該当
不備の数			0	0	
II・利用者サービスの向上	(1) 利用者会議	①利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者に理解してもらうため、利用者会議を開催しているか？	レ 開催している	レ 開催している	
			開催していない	開催していない	
		②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？	レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している	
			課題を抽出していない	課題を抽出していない	
			特に課題がない	特に課題がない	
		③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している	
			一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない	
			対応策を実施していない	対応策を実施していない	
			非該当	非該当	
	(2) 利用者アンケート等の実施・対応	①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？	レ 年1回以上実施している	レ 年1回以上実施している	レ アンケート
			実施していない	実施していない	その他
		②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？	レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している	
			課題を抽出していない	課題を抽出していない	
			特に課題がない	特に課題がない	
		③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している	
			一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない	
			対応策を実施していない	対応策を実施していない	
	④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？	レ 公表している	レ 公表している		
		公表していない	公表していない		
		非該当	非該当		
	(3) 意見・苦情の受付・対応	①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？	レ 情報提供している	レ 情報提供している	
			情報提供しているが、一部不備がある	情報提供しているが、一部不備がある	
			情報提供していない	情報提供していない	
		②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？	レ 設置している	レ 設置している	
			設置していない	設置していない	
		③苦情解決の仕組みがあるか？	レ 仕組みがある	レ 仕組みがある	
			仕組みがない	仕組みがない	
		④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？	レ 周知している	レ 周知している	
周知していない			周知していない		
⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？		レ 記録している	レ 記録している		
		記録していない	記録していない		
	苦情等が寄せられていない	苦情等が寄せられていない			
⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している			
	一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない			
	対応策を実施していない	対応策を実施していない			
⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？	レ 公表している	レ 公表している			
	公表していない	公表していない			
	苦情等が寄せられていない	苦情等が寄せられていない			

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック	
Ⅱ・利用者サービスの向上	(4) 公正かつ公平な施設利用	②窓口に「利用案内」等を備えているか？	レ 備えている	レ 備えている	
			レ 備えていない	レ 備えていない	
		③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？	レ 閲覧できる	レ 閲覧できる	
			レ 閲覧できない	レ 閲覧できない	
		④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？	レ 行っている	レ 行っている	
		レ 行っていない	レ 行っていない		
	(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？	レ 年齢や性別が網羅できている	レ 年齢や性別が網羅できている	
			レ 年齢や性別が網羅できていない	レ 年齢や性別が網羅できていない	
		②事業計画書等のおと、事業を実施しているか？	レ 実施している	レ 実施している	
		レ 実施していない	レ 実施していない		
	貸(6)及びし、図書管理購入の	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？	レ 利用者から希望をとっている	レ 利用者から希望をとっている	
			レ 利用者から希望をとっていない	レ 利用者から希望をとっていない	
			レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	
	不備の数			0	0
	Ⅲ・施設・設備の維持管理	(1) 協定の書等に基づく業務遂行に基	①協定書等のおと建物・設備を管理しているか？	レ 協定書等のおと、又は協定書等を上回って管理している	レ 協定書等のおと、又は協定書等を上回って管理している
				レ 協定書等のおと管理していない	レ 協定書等のおと管理していない
②協定書等のおと清掃業務を実施しているか？			レ 協定書等のおと、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のおと、又は協定書等を上回って実施している	
			レ 協定書等のおと実施していない	レ 協定書等のおと実施していない	
(2) 備品管理業務		①指定管理者所有の備品と区別した、地区センター(市所有)の備品台帳があるか？	レ ある	レ ある	
			レ ない	レ ない	
		②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？	レ 揃っている	レ 揃っている	
		レ 揃っていない	レ 揃っていない		
③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？		レ 安全性に関わる損傷等がない	レ 安全性に関わる損傷等がない		
		レ 安全性に関わる損傷等がある	レ 安全性に関わる損傷等がある		
(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？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している	
			レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない	
		②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？	レ 適切に分別している	レ 適切に分別している	
	レ 適切に分別していない		レ 適切に分別していない		
不備の数			0	0	
Ⅳ・緊急時対応	(1) 時対応の緊急組の整備	①緊急時マニュアルを作成しているか？	レ 作成している	レ 作成している	
			レ 作成していない	レ 作成していない	
	(2) 防犯業務	①協定書等のおと防犯業務を実施しているか？	レ 協定書等のおと、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のおと、又は協定書等を上回って実施している	
			レ 協定書等のおと実施していない	レ 協定書等のおと実施していない	
			レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設	
		②鍵を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している	
			レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない	
	③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？	レ 定期的に行っている	レ 定期的に行っている		
		レ 定期的に行っていない	レ 定期的に行っていない		
	(3) 事故防止業務	①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか？	レ チェックしている	レ チェックしている	
レ 一部チェックに不備がある			レ 一部チェックに不備がある		
レ チェックしていない			レ チェックしていない		
②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)		レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している		
	レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない			
	レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない			

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

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