

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

永谷地区センター  
評価シート

評価機関名：ベックス株式会社

令和7年1月

# 目次

<b>評価結果の総括</b>	2
<b>I. 地域及び地域住民との連携</b>	4
(1) 地域及び地域住民との情報交換	4
(2) 地区センター委員会等	4
(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	5
<b>II. 利用者サービスの向上</b>	6
(1) 利用者会議	6
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	7
(3) 意見・苦情の受付・対応	9
(4) 公正かつ公平な施設利用	12
(5) 自主事業	14
(6) 図書の出し、購入及び管理	15
(7) 広報・PR活動	15
(8) 職員の接遇	16
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	16
(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	17
<b>III. 施設・設備の維持管理</b>	18
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	18
(2) 備品管理業務	19
(3) 施設衛生管理業務	20
(4) 利用者視点での維持管理	21
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	21
<b>IV. 緊急時対応</b>	22
(1) 緊急時対応の仕組み整備	22
(2) 防犯業務	22
(3) 事故防止業務	24
(4) 事故対応業務	25
(5) 防災業務	26
(6) 緊急時対応全般(その他)	26
<b>V. 組織運営及び体制</b>	27
(1) 業務の体制	27
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	28
(3) 個人情報保護・守秘義務	31
(4) 経理業務	33
(5) 運営目標	36
(6) 組織運営及び体制全般(その他)	38
<b>VI. その他</b>	39

# 評価結果の総括

※協定書等で定めるとおりの管理運営ができていない点や、協定書等での定めはないが不足していると感じられる点、加えて施設独自の取組として評価できる点などを、総括として記載しています。協定書等で定めるとおり(標準的な水準)の管理運営については記載していません。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 地域 及び 地域 住民 との 連携	<p>3つの連合町内会(計24町内会・自治会)に隣接する地域特性を活かした運営を心がけています。センター運営委員会は3連合からバランスをとって委員を組織。各町内の夏祭りにも積極的に挨拶に向き、コミュニケーションを図っています。令和5、6年度はコロナで中止していた「地区センターまつり」を再開し、地域の多くの方々が来館されました。</p> <p>芹が谷連合の毎月の定例会に参加したほか、永谷連合、下永谷連合は可能な限り総会に出席。また、24町内会・自治会に地区センターだより(隔月刊)をお渡しし、全世帯への配布をお願いしています。</p> <p>近隣の3小学校、1中学校には学校の協力のもと、子供向け自主事業の案内やイベントのボランティア募集などを通じて地域の子どもの「居場所づくり」で連携を深めてきました。</p> <p>大雨、土砂崩れなどが予想される際に区役所が開設する地域住民向け一時避難所を受け入れ、部屋を提供しています。</p>	<p>自治会の会合への積極的な参加など、地域に溶け込むことへの注力が感じられた。とりわけ、自治会会合への参加を通じて積極的な情報発信を進めるなど、地域との接点を活用できている。自主事業の展開などにおいて、他指定管理者の地区センターにも協力を呼びかけ地域での連携を深めている。</p> <p>館内の課題解決については、館長-副館長-本部間において、それぞれ担当する業務の課題について深掘りして検討し、対策に移しているなど、速やかな問題解決に努めている。小さな問題であれば即座に3者を中心にミーティングを実施して即断即決を心がけており、大がかりな課題に対しては極力、行政と連携をとるようにしている。(例:施設の老朽化についての相談、防火シャッターの修繕など。)</p> <p>それら取組みの結果として、直接的に地区センターの業務に関係のないことも地域の方から相談を受ける機会が多いとのことで、信頼関係が築けていると評価できる。</p>
II ・ 利用者 サービス の 向上	<p>ご利用者に気持ち良くご利用いただけるよう心がけて運営にあたっています。このため、職員、スタッフ全員が接遇研修を受け、日々のOJTによってより良いサービスを提供できるよう徹底しています。</p> <p>ご利用者からは常にご意見をうかがうほか、利用者アンケート、ご意見箱を活用して苦情、要望、改善提案などのご意見を吸い上げて迅速な対応を図っています。</p> <p>こうしたご意見は必要に応じてセンター運営委員会に諮り、サービス改善、新たなサービス提供に繋がっています。具体的には、ご利用当日に空きがある部屋、体育室を1時間単位で貸出したり、週末しか体育室を利用できない団体のために、土曜日夜間枠を個人利用から団体利用に切り替えたりと、市長認可が必要な改革にも取り組みました。</p> <p>ご利用予定の備品をスタッフが事前準備・片付けたり、図書の出貸冊数を4冊から5冊に拡充し、返却ポストも設置。駐車場の個人利用も可能にしました。</p>	<p>利用者へのヒアリング、アンケート、ご意見箱など、それぞれの方法で利用者の声を聞き、業務改善に役立てている。年に1回グループインタビュー形式の意見聴取を行っているが、しっかりPRを行って参加者を集めているなど、利用者の声をきちんと集めるという姿勢が評価できる。</p> <p>アンケートについては毎年実施し、結果については分かりやすく掲示している。若年層からの回答率を上げるためにWebアンケートを準備するなどの取組みも見られるが、アンケート結果を受けての取組みの改善結果も併せて掲げることが望ましい。</p> <p>それらの取組みに加えて、日常的に利用者から相談を受けることが多々あり、館長が可能な限り速やかに対応している。スピーディーな対応が必要なことからトップダウンでの対応が主だが、長期的な視点からチームで課題解決を行っていく仕組み作りも今後検討が必要であろう。</p> <p>事業については着実に消化できていた点が評価できる。</p>
III ・ 施設 ・ 設備 の 維持 管理	<p>開館から約38年が経過して老朽化が著しく、さまざまな不具合が発生しています。このため、設備巡回点検の委託業者による施設全体の月1回の設備巡回点検、各設備を点検する機械メーカーによるチェックとともに、職員・スタッフの日々の目視点検を徹底することで維持管理を強化しています。</p> <p>通常の不具合には指定管理者として適切な対応を続けてきましたが、大規模修繕が必要なものは区とのモニタリングで指摘、改善していただきました。毎年提出する施設管理者点検で報告したさまざまな不具合については、外壁全体の問題を一括処理していただく「長寿命化工事」が令和7年秋に始まるほか、高圧受電設備も対象にあげていただいております。</p> <p>ただ、体育室の冷暖房導入やバスケットゴールの不具合、全館LED照明化、男子トイレ小便器センサー、冷温水発生器の更新といった課題は多く、その実現までの代替措置の適用などきめ細かな対応を続けます。</p>	<p>植栽の作業を地域の子どもたちと一緒にいたり、DIYで備品を設えるなど、独自色のある取組みを行っている。清掃は午前中にまとめて行っており、諸室の利用前後に部屋の状態を確認するなど、部屋の状態維持に気を使っている点が評価できる。</p> <p>備品については、取得時期の古いもの、使用頻度が少ないもの(使用頻度が少ない部屋のもの)についても丁寧に保管されていた。</p> <p>屋外清掃、屋外の見回り時にはトランシーバーを携帯しており、館外確認時に倒木や体調不良者を発見する等の事態が生じた際は、館内と連絡を取り合って対応を進めている。</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>当センターは河川氾濫、土砂崩れなどの水害に備えた一時避難所に指定されています。その前段階となる「高齢者等避難」が発令された段階で区が開設する避難所を受け入れ、2階和室を中心に部屋等を提供しています。</p> <p>大地震などの際の指定避難所、帰宅困難者一時滞在施設には指定されていませんが、職員・スタッフ、ご利用者らを想定した緊急時用の飲料水、食料の備蓄にも取り組みます。</p> <p>また、センターの被災に対しては災害マニュアルを作成して職員・スタッフの研修を実施しています。自主消防訓練では消火・通報・避難を組み入れた総合訓練を取り入れ、AED、人工呼吸の訓練も行いました。令和5年9月には屋内消火栓から実際に放水する訓練も実施しました。</p> <p>このほか、本社、区役所を含む緊急連絡網を作成して事務室に掲示して非常時に備えるとともに、契約している警備会社にも緊急連絡先を提出して連携を図っています。</p>	<p>機械警備については防犯カメラ4台、シャッターの設置を確認できた。</p> <p>また、それ以外にも日常の館内巡回、及び館内外での声掛け等により防犯への取組みを徹底しているなど、館内に限らない安全への意識が見て取れる。</p> <p>館内においては設備が老朽化の影響で利用方法が限られている、等の事象があり、注意喚起の張り紙などによって事故防止に努めている。また、過去に発生した備品の取り扱いに係る従業員の負傷事故事例を基に実演研修を行って再発防止策の共有を進める・AED研修を推進するなど、事故防止への取組みを進めている。</p> <p>緊急時連絡網の掲示、行政窓口の連絡先情報の共有等の連絡関連の対応は行われており、土砂災害警戒情報時の一時避難所にされており、高齢者が避難してきた場合の備えを行う等の取組みが見受けられる。</p> <p>災害関連では、立地柄大規模震災への対策は定期的にアップデートできていると尚良いのではないかと。</p>
V 組織運営及び体制	<p>指定管理者である株式会社有隣堂の一部門として「横浜市地区センター条例」「施設運営ガイドライン」に沿って運営し、運営方針についてはセンター運営委員会に諮って決定しています。</p> <p>日々の業務は本社の地区担当マネージャーの指導の下、3名の職員と15名のスタッフが担当。職員は原則として2名以上が交代制で勤務。スタッフは朝の美化スタッフが1名。受付スタッフは2名が午前、午後、夜間の3交代制で運営にあたっています。</p> <p>サービス向上のため、職員、スタッフの研修を適宜実施しているほか、3カ月に1回の全体ミーティングを開催して情報共有、業務改善に努めています。</p> <p>就業規則や業務マニュアルは研修時に活用するほか、目に見える場所に配置して、何らかの課題が生じた際にはすぐに確認できるようにしています。また、スタッフがOJT用に作成したマニュアルもあり、必要に応じて詳細な対処法を参照できるようにしています。</p>	<p>研修項目については、必要なものを適宜追加し、計画をアップデートしており、施設休館日にまとめて研修を実施するなど職員の稼働形態による研修受講状況の差異が生じないように配慮している。また、自主研修については、指定管理者(有隣堂)本部の社員向けの外部研修制度を本施設の職員(契約社員待遇)であっても利用できるなど、職員の意欲に対応できるシステムが用意されている。</p> <p>研修内容についてのディスカッションや、受講者のレポート提出等を行うことで、より研修内容の定着を図れるのではないかと。</p> <p>個人情報については研修資料を事務所に掲示し、いつでも確認できるようにしている。目的外では使用しない旨を口頭及び文書で明示し、また取得した情報については施錠可能なキャビネットにて保管している。</p> <p>経費については月別・項目別の書類を作成しており、わかりやすく管理している。また、本部のチェック体制なども有効に働いている。</p>
VI その他	<p>利用者目線に立って様々な改革に取り組んできました。</p> <p>具体的には、①館内BGM放送(R3年5月～)②購入希望図書の受付、貸出し冊数上限を4冊から5冊に拡大(3年6月～)③スタッフによる備品の事前準備・片付け(4年3月～)④個人利用者への駐車場開放(4年8月～)⑤空き室の当日1時間単位貸出し(4年10月～)⑥体育室の個人利用を30分単位から15分単位に変更(5年11月～)⑦図書コーナーの掲示物、ポップを刷新(5年12月～)⑧体育室の土曜日夜の個人利用枠を団体利用枠に変更(6年1月～)⑨地域連携強化のため、近隣中学校から地区センターまつりなどの講座・イベントボランティアとして募集(6年8月～)⑩図書コーナーに職員・スタッフが推薦する「推し本」コーナーを開設して図書貸出の増加を図っている(6年10月～)一など。</p>	<p>災害時の高齢者等避難の受け入れの動きなどは、指定されていたものではなく、自主的な取り組みである。地区の特徴を踏まえた、地域住民ファーストな業務姿勢は評価できる。</p> <p>また、ビブリオバトルなど、本施設起案のイベントを区の施策と結び付け、より大きな動きにしている。表記ビブリオバトルに限らず、担当の副館長が行政と連携し、更には他の地区センターとの連携を進めていく点は評価できる。</p> <p>運用面において、障がいをお持ちの来館者から障がい者用駐車スペースの利用についてのご意見をいただき、ただちに駐車場利用のルールを変更した。利用者の不便さに速やかに対応するなど、臨機応変なサービス提供は評価できる。</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>&lt;情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>隔月発行の「地区センターだより」は、地域住民、町内会・自治会、学校関係者をメイン読者と想定し、皆さまに知っていただきたいニュース、図書・自主事業関連の情報を盛り込んでいます。誌面は24町内会・自治会を通じて加盟全世帯に配布し、各町内掲示板にも貼りだしていただいています。</p> <p>芹が谷連自治会については館長が毎月の定例会に参加して意見交換。連自治会が推進する「芹が谷ひまわりプラン」では「安心安全・防災分科会」メンバーとなっています。</p> <p>芹が谷地域ケアプラザ、地域支援にあたる地元NPO、極楽湯芹が谷店などの近隣企業とも各種イベント開催などで相互協力して地域の盛り上げを目指してきました。</p> <p>6年度は近隣地区センター、コミュニティハウスなどに呼び掛け一緒に「ビブリオバトル」の企画を進めるなど、ともすればライバル視して協力関係を築きにくい他施設との連携も模索しています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>自治会への参加の場を通じて情報発信を進めるなど、地域との接点を活用できている点。自主事業に力を入れている副館長主導の下、他指定管理者の地区センターにも協力を呼びかけ地域での連携を深めている。</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>&lt;開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

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	
<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・永谷地区センター運営委員会議事録 <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  館長、副館長、本部において、それぞれ担当する業務の課題について深掘りして検討し、対策に移している点。	

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	
<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・永谷地区センター運営委員会 議事録 <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  速やかな問題解決に努めており、小さな問題であれば即座にミーティングを実施しその場で解決している点。区ともできる限り連携をとるようにしている点。(施設の老朽化についての相談。防火シャッターの修繕など。)	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  直接的に地区センターの業務に関係のないことも地域の方から相談を受ける機会が多いとのことで、信頼関係が築けている点。また、地区センターで解決できない問題について速やかに行政と繋ぎ、仲介役としても役立っている点。  <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)>  近隣の法人(事業者)とのコミュニケーションを増やすことで、課題の未然予防などに活かせることもあるのではないか。

## Ⅱ. 利用者サービスの向上

### (1) 利用者会議

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
通常の、利用者から意見を聴取する機会(年1回)に加え、地区センター祭りの前にも即席の利用者ヒアリングを行うなど、利用者の声を聞く接点を増やす努力が見受けられる点。	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
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	
<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)>	
前回の利用者会議では人が集まらず意見を得られなかったことを踏まえ、今回はしっかりとPRを行って参加者を募った点。	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング <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)> 利用者会議ではなく日常的に相談を受けることが多く、可能な限り速やかに回答または解決している点。 (例:「冬場は手がかじかむ」という意見には小型ストーブを用意し、「便座が冷たい」という意見にはセンター会議にて行政の方に相談するなど。)	

(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 type="checkbox"/> 実施していない	
評価機関 チェック <table style="margin-left: 20px;"> <tr> <td style="border: none;"> <input checked="" type="checkbox"/> アンケート  <input type="checkbox"/> その他                             </td> </tr> </table>		<input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> その他
<input checked="" type="checkbox"/> アンケート <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)> R5年度は11月～12月に実施し、約190名より回答を得ている。 R6年度は、R7年1月以降(調査実施日の後)に実施予定 <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)> アンケート回答者は団体利用の大人が多く、若年層の回答をあまり得られていないという状況であるが、無料利用の利用者は子供などの若年層が多く、若年層から利用に関するアンケート結果を得るためにスマートフォン版アンケートの準備を進めている点。		

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)> ヒアリング・19-1利用者アンケート集計版、19-2利用者アンケート回答編 <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)>	
自由回答等の定性的な意見についても、資料にてわかりやすくまとめてあった点。	

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)> 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)>	
館長及び担当する副館長の裁量で、スピーディーな対策を取っていた点。	

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・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)> ヒアリング・館内掲示物の目視確認 <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
館内掲示物は入館してすぐの掲示板にあり、利用者の目に留まりやすい配慮がなされていた点。 なお、掲示内容はアンケート結果についてのみであり、改善内容についても同様に掲出することが望まれる(ヒアリング時に共有済み)	

(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 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
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)> 入口付近に意見箱を設置していることを目視確認	
<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ご意見箱は施設の風除口に設置されており、受付のスタッフと一定の距離がある場所であることから、ご意見箱の利用に対して精神的な障壁が取り除かれているように見受けられた点。	

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 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
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	
<仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 館長がトップダウンで対応し、関係者に内容を共有している点。	

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 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
評価機関 記述	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 館内に掲示物が貼付されている旨を確認	
<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)> 上記ご意見箱の側面に案内POPを貼付している。入口入ってすぐの場所に設置されており、訪問者からの視認性が良い点。	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>職員の業務日報及び、スタッフの回覧簿に記載しており、全員が周知できるようにしている点。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>&lt;一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>苦情については館長が速やかに対応している点。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>館内掲示を確認</p> <p>&lt;公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

#### (4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>ホームページに①利用案内②施設案内③講座・イベントなどの詳細な説明・紹介を掲載。ネットを利用しない方への配慮から「施設のご案内」チラシを配架、受付に「利用の手引き」「利用についての重要事項」「体育室個人利用のしかた」といった書面を準備しています。もちろん、職員・スタッフは必要に応じてわかりやすく、丁寧な説明に努めています。</p> <p>こうした取り組みが特定の団体、個人を優遇することがないように、常に公平・公正を心がけており、職員・スタッフへの戒めとなるように窓口脇に「施設運営の方針」として掲示しています。</p> <p>利用方法に関しては、ご利用後の点検シートを作成して掃除方法や貸出し備品の返却などのチェックをご利用者とともに実施して次の利用者が使いやすい環境を作っています。机・イスなどの原状復帰をお願いしていますが、一部の部屋には「原状」がわかりやすくなるよう写真でお示しするなどの工夫もしています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場で「施設運営の方針」等を目視確認</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>原状復帰が必要な備品について、元の形状の写真等を備品に貼付し、分かりにくいことをビジュアル化して見せているなどの工夫を行っている点。</p>

②窓口で「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

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

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

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

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング・HP	
<行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
予約方法はインターネット・窓口・電話受付を併用している点。2か月後以降の利用は抽選制であり、当月・翌月利用は先着順でその空き枠について申し込むという申請フローで公正な利用を推進している。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、掲示物確認による	
<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)>	
定期的な研修実施(3ヶ月に1回)に加え、会議でアナウンスする、事務所内に掲示物を掲載するなど、意識づけを徹底している点。	

## (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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      ヒアリング・館内掲示・事業計画書</p> <p>&lt;年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>年齢性別を問わない事業を計画しており、掲示されているポスターには「満員」と書かれたものが多く、高い稼働率を保って事業を実施している点。</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>&lt;実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。                      また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>周辺環境の変動が大きい中で、当初の計画通りに事業を消化できたという点。</p>	

## (6) 図書の貸出し、購入及び管理

① 図書の新規購入の際は、適切な選定をするため、利用者から希望をとっているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      希望確認に使用したリクエスト用紙の現物を確認                      &lt;利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

## (7) 広報・PR活動

① 広報紙を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>ホームページで施設概要、利用案内、講座・イベントやサークル紹介などを行い、案件によってはX、こくちーず、Googleビジネスアカウントも利用してネット広報を強化しています。講座・イベントに関しては毎月の広報よこほまに掲載していただくほか、館内の複数個所にチラシを掲示。来館者にお持ち帰りいただくため、縮小版のチラシも用意しています。</p> <p>講座・イベントを含めた施設からの様々なお知らせを掲載した「地区センターだより」を2カ月に1回発行して館内で掲示、配付するとともに、24町内会・自治会に掲示板への貼りだし、全世帯への配布を依頼。芹が谷連合自治会については毎月の定例会で参加メンバーに直接PRしています。</p> <p>センターまつり開催時には通常のチラシ配布にとどまらず、近隣の小・中学校にチラシ配布を依頼。周辺の郵便局、銀行、スーパーなどにもチラシ掲示をお願いし、依頼先は徐々に増やしています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング、HP及びセンター便りの確認による</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>WebサイトとXなどSNSの連携については、例えばWebサイト上に最新のポストが表示できるようにするなど、さらなる改善の余地があるように見られた。</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>センター祭り際にはチラシを1,000枚程配布するなど、チラシ配布や掲示の連携先を増やしている点。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>職員は採用時に有隣堂が運営する他館などで研修を受け、顧客サービスの基礎を学びます。窓口業務、電話応対、挨拶、身だしなみなど実際の業務運営に関しては、職員、スタッフともセンターでのOJTを中心に対応能力を磨いています。</p> <p>ご利用者から苦情や提案をいただいた際は、職員から各スタッフに伝達して業務改善を図っており、職員、スタッフ全員が目を通す回覧などでも注意を促しています。</p> <p>また、3カ月に1回開く職員スタッフの全体ミーティングの中でもみんなに周知すべき事項を連絡し、必要な研修を実施しています。</p>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>接遇や身だしなみについてのマニュアルについて、受託者(有隣堂)の本部で作成したものがあるが、あまり活用されていないとのこと。</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>窓口スタッフが、相手の年代に合わせて親身に対応しているように見受けられた点。</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>&lt;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。&gt;(400字以内)&gt;</p> <p>部屋別・時間帯別の利用実績はデータを集計して細かく分析し、団体・個人利用枠の見直しにつなげました。また、団体利用に関しては実際の利用形態を把握して、利用形式に応じた机、イス配置の変更にも取り組みました。</p> <p>集計したデータはセンター運営委員会、利用者会議に報告して運営委員、会議参加者にご説明し、センターの運営実態をご理解いただく一助としています。</p> <p>利用者アンケートも、その内容を細かく分析するとともに、いただいたご意見は館内に掲示。自由意見として記述いただいたご質問、ご提案に対してはセンターとして回答も掲載しています。ご指摘のなかで、すぐに解決できるものには即時対応していますし、内容によってはセンター運営委員会に諮るなどして対応しています。</p> <p>ご意見箱でいただいたご意見、苦情についても、投函者のプライバシー保護に配慮したうえで、回答を添えて掲示板に貼り出しています。</p>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>ご意見箱の要望については、1問1答形式で要望に答えている見せ方をしていた点は、対応状況がわかりやすく評価できるものであった。また、ヒアリングを通じて利用者の細かな声にも対応していることが確認できた。</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)>

出来る限り利用者の希望にこたえる姿勢が大変良い。また、職員スタッフ全員が同じ高い意識を持って運営できている点も大変良い。

館長以下、「無理のない範囲で利用者のニーズに先回りして」対応している点。

<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)>

DIYが得意な職員が在籍しているとのことなので、DIY関係の自主事業を企画するもの良いのではないか。

### 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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>植栽を地域のこどもたちと一緒にするなど、教育的効果のある取組みも行っている点。                      先述のDIYが得意な職員が、DIYで備品を設えたり、修繕対応を行っている点。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>清掃を日々、決められた時間帯のなかで実施できている点。(8:00～11:00の間で、掃除機かけ、トイレ清掃、屋外清掃を行っている)</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)>	

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)>	
体育棟、事務室、和室など各室保管の備品について確認した結果、取得時期の古いもの、使用頻度が少ないものについても丁寧に保管されていた点。	

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)>	

### (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	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>夜の当番スタッフが、毎日閉館前に実施している点。</p>	

#### 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	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

#### (4) 利用者視点での維持管理

##### ①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>館内外を清潔で使いやすい状態に保つため、美化スタッフは毎朝3時間かけて清掃活動を展開しています。単なる掃除ではなく、設備・備品に不備、欠陥がないかといった点検も併せ行うようにしています。</p> <p>受付スタッフは勤務時間中はひんばんに館内を巡回して衛生状態を確認、あわせて設備や消耗品をチェックしています。また、勤務時間中に2、3回は館外を清掃・点検に回っています。その際は、センターの敷地内だけでなく周辺道路、側溝などにも注意を払い、ご利用者が気持ちよくお使いいただけるよう取り組んでいます。</p> <p>衛生管理がとりわけ重要なトイレについては「点検表」を掲示して2時間おきに点検、押印しています。</p> <p>部屋、体育室のご利用後には必ずスタッフが点検に出向き、設備の原状復帰、清掃の確認を行います。その際、ご利用者に室内、設備などの不備がなかったかどうかをお聞きして問題があれば改善を図っています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>トイレ点検表などを確認</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>使用予定のある部屋及びそれまでの道中について、利用前後に必ず状態を確認している点。落ち葉や倒木、体調不良者など館外の確認に際し、外に出る際はトランシーバーを持ち歩き連絡を取り合っている点。</p>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>DIYが得意な職員が柵などを自作している点。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>備品の種目が多岐にわたるため、金額、備品の種別に応じて「備品」と「消耗品」に分けても良いのではないかと</p>

## IV. 緊急時対応

### (1) 緊急時対応の仕組み整備

#### ① 緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

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

### (2) 防犯業務

#### ① 協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。>	
<input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に: )	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
機械警備については防犯カメラ4台、シャッターの設置を確認できた。 それ以外にも日常の館内巡回、及び館内外での声掛け等により防犯への取組みを徹底している点。	

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)> ヒアリング・現地確認 <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)>	
キーボックスの鍵のセキュリティを2重、3重に敷いており、より安全な管理が行われている点。	

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)>	
館内では、概ね1名を事務室に残した状態で他の職員は館内の見回りをこまめに行っている点。また、屋外も高頻度で見回りをおこなっており、トラブルを未然に防ぐなどの成果を出している点。	

### (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 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"/> 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 type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>問題のある設備について、使用方法含め貼紙で注意喚起している点。            事故防止のチェックリストはないが、注意喚起の張り紙を大量に貼付し、注意喚起を行っている点。            バスケットゴールは耐久面の問題から使用方法を見直し、安全な使用方法に変更した点。</p>	

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 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	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>過去に折り畳み機の移動時、職員が骨折した事例があったため再発防止のために実演研修を実施した。このような事例を元にした再発防止策の共有を行っている点。</p>	



## (5) 防災業務

### ①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p>&lt;作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>横浜市防災計画に位置付けられてはいないが、土砂災害警戒情報時の一時避難所にされており、高齢者が避難してきた場合の備えをしている点。</p>	

### ②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>通報訓練を中心とした消防訓練を実施している点。一昨年は放水訓練も実施している。</p>	

## (6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>LINE Worksを使用し、職員スタッフ間の連絡を速やかに行える体制を築いている点。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>立地上、大規模震災時の対策(マニュアル等)は定期的にアップデートできると尚良いと思料。</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、協定書等のおりに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"/> 協定書等のおりに開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない
評価機関 記述	
<協定書等のおりに開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
協定書通りの時間での施設開館のため、早番の職員が余裕を持った時間(8:30)に出勤し、開館準備に時間を使えるシフトを設定している点。	

#### 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)>	
HPで確認できることを館内(受付)に掲示している。	
<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)>	
研修項目について、必要なものを適宜追加し、計画をアップデートしている点。	

### 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)> 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)>	
<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)>	
施設休館日にまとめて研修を実施するなど(職員は出勤扱い)、職員の稼働形態による研修受講状況の差異が生じないような取組みを行っている点。接遇研修、人権研修などを集合形式で実施している点。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

※研修費用の支援(一部・全額負担等)、研修受講を勤務時間として認知、各種研修情報の周知を行っている等、意欲のある職員が研修や勉強会に参加しやすい環境を整えているかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>自主研修、オンライン研修、合同研修と複数の研修スタイルを取り入れて、だれもが、確実に受講できるよう配慮しています。</p> <p>例えば、個人情報保護に関する研修は、各自にテキストを配布またはPC上にファイルをおいていつでも参照できるようにし、勤務時間内の都合のよいタイミングで受講できるようにしています。</p> <p>休館日を利用して3カ月に1回行う全体ミーティングでは、全員参加型の合同研修も実施し、大型モニターを利用したビデオ教材で学習するなど研修内容の充実と個々のスタッフの理解度向上にも気を配っています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリングによる</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>自主研修については、指定管理者(有隣堂)本部の社員向けの外部研修制度を本施設の職員(契約社員待遇)であっても利用できるなど、職員の意欲に対応できるシステムが用意されている点。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング・資料確認</p> <p>&lt;情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>館長が研修内容について、スタッフ向けに詳細に落とし込みを行っている点。            可能であれば、研修後に、内容について職員・スタッフ間でのディスカッションや、受講者のレポート提出等を行うことで、より研修内容の定着を図れるのではないかと。</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)>	
各種内容の資料が、受付、事務室内等の利用者の近くに配置されていて、すぐに手に取れる環境である点。 なお、対応内容が記されたペーパーが引き出しなどに格納されている、という状況も散見されたので、内容に応じてファイリングするなど、体系的にまとめられたら尚良いと思料。	

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)>
職員間はパソコン上でファイル共有する「業務日誌」、職員スタッフ間は紙ベースの「業務日誌兼防災確認簿」を用いて情報共有し、様々な課題に対する知見を高め、資質向上を図っています。特に重要な情報は「回覧」として確認、押印する仕組みを用いて徹底しています。	業務日誌、引継ぎ簿などの確認
スタッフ間ではささいな気づき、一時的な留意事項を記載したメモ書きを手間を惜しまず作り、クリップスタンドにはさむなどして着実に引き継ぐようにしています。職員間でも、業務日誌では不十分な情報はメールで共有する対応を続けています。	<不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
有隣堂は職員向けの「自己啓発のための通信教育講座」という制度を設けており、契約社員である職員3人も利用が可能。受講料を会社負担して職員の資質向上を支援しています。	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
このほか、有隣堂本部は職員を対象に、館長はスタッフを対象とする個人面談を実施して、人間関係のような内面的な悩みを含めたフォローに努めています。	既述の通り、有隣堂の外部研修(通信教育講座)を契約社員待遇の職員に展開している点については、職員の能力開発の観点からも評価できる。

### (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)>	
館内複数個所に掲示を出しており、情報が利用者の目につきやすいように配慮されている点。	

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)>	
個人情報に関する研修資料を事務室内に掲示しており、研修時以外でも職員は常に内容を参照し、内容に基づいた対応を取れるようになっている点。	

④個人情報の取扱いについて、誓約書を取っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 取っている <input type="checkbox"/> 取っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 取っている <input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
全職員、スタッフ分の誓約書を作成し、市(港南区)に提出している。 また、その控えについて指定管理者本部でデータ保管している点。	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

※使用目的が明示されており、かつ、収集した個人情報の使用目的が明確に説明できることがヒアリングにより確認できた場合に、適切に収集していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
目的(利用予約、図書スペース利用登録)以外では利用しない旨を説明、及び書面で明記している点。	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

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

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)> ヒアリング・現地確認(事務所内キャビネット) <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面について、施錠可能なキャビネットにきちんと保管されている点。	

#### (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)>	
経費に掛かる書類は月次で支出項目ごとに書類を作成しており、該当する領収書なども併せて確認できるものとなっている点。	

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)>  本部からの月次チェック体制によりけん制機能が働いている点。	

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)> ヒアリング・資料確認 <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)>  口座を施設単位で開設するなど、本施設の独立した出納が確保されている点。 平時は本部で通帳を管理している。	

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)>  伝票は清掃等の維持管理・清掃の外注費について確認 上述の通り、経費に関しては月次で費目ごとに書類+領収書でまとめて管理されている点。 平時は本部で保管しているが、月次単位で各費目の情報を確認できる点。	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
通帳・印鑑は本部にて保管している。	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 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)>	
施設利用のインターネット予約のシステム利用に同対応費を支出している旨確認。 利便性向上、ニーズへの対応に活用している旨確認できた。	

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>&lt;経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>基本的には細かな節約努力の積み重ねです。具体的には、コピーは原則として裏紙を利用。消耗品を購入する際はできる限り安価なところから購入しています。利用者のいない廊下の照明、冷暖房は消し、体育室の個人利用の時間帯は支障がない範囲でライトを間引いています。また、不要な残業はなくして人件費の膨張を抑えています。</p> <p>体育室で貸し出している卓球ラケット、バスケットボール用具の修理が必要になった際には、可能な限りスタッフが修理に当っており、令和5年度からは体育室の利用者有志によるボランティアに卓球台の整備などもお願いいたしました。</p> <p>長年にわたって当たり前とされた「常識」の見直しにも取り組んでいます。例えば、館内の「空調機」の運転については1年中、開館前からつけっぱなしでしたが、ご利用者がいない早朝や夜間、窓を全開している春・秋シーズンは停止するなど、「常識」だった非常識の解消に努めています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング及び光熱水費関連資料にて確認</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>空調などの省エネによって費用削減に取り組んでいる点。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
評価機関 記述	
<p>&lt;反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>各種原価の値上がりプログラム利用料に反映せざるを得ない状況でも、利用者数を維持できている点。            自主事業に力を入れるという目標に対し、前年度の実績を踏まえて今年度実施している点。            大人のピアノ教室、推し本の紹介や、デザインに優れたスタッフによるポスター作製でのアピールなどを行い、利用者にも効果的な訴求を行っている点。</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"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<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)> ヒアリング及び市(港南区)のHPにて確認 <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)>	
指摘事項なしとのことで、各業務とも着実に実施している点。	

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)> ヒアリング及び会議資料にて確認 <協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
年4回モニタリング会議を開催し、区への業務報告、情報共有を行っている点。	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>年度初めに設定した運営目標については、区役所に提出する月次報告書で自主的に確認、評価しています。月報は館長と2人の副館長がそれぞれの領域分担の下で作成していますが、作成時には他職員の領域も読み込むことで情報を周知しています。</p> <p>さらに、四半期報告書の作成と、その提出後に実施する区役所とのモニタリング会議は、目標の進捗状況を確認し、指定管理者としての自己評価が妥当かどうかを検証する場にもなっています。</p> <p>これらに関する情報は3カ月に1回開く全体ミーティングの場でスタッフにも開示するようにしました。月次、四半期ベースの売上、電気代などのコストを全スタッフに伝えることで、施設運営の成果を全員に「自分事」として意識してもらうことが狙いです。</p> <p>年度ベースの目標達成状況、自己評価は、センター運営委員会、利用者会議などの場でも公表しています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング及び月次報告書を確認</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>社内に必要な情報については、トップダウンで各スタッフまで行き渡らせるという基本的な姿勢が見受けられる点。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>必要な情報についての共有は確実にを行うという姿勢と、経費項目(光熱水費)のように、改善できる事項は少しずつでもまずやってみるという積極的な動きにより、施設運営をより良いものになろうとしている点。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

## VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>市や区の事業の開催に対しては積極的に協力し、優先利用や利用料金の減免等を行っています。</p> <p>例えば、河川氾濫、土砂崩れなどの水害に備えた一時避難所、その前段階となる「高齢者等避難」が発令された段階で区が開設する避難所を受け入れ、2階和室を中心に部屋等を提供しています。区こども家庭支援課が主催する「子育てひろば」もプレイルームを提供しています。</p> <p>図書館、小学校など関連団体の主催する事業や行事にも積極的に協力し、絵本の読み聞かせ会、「まち探検」で来館する児童生徒の受入れや施設紹介などを続けてきました。芹が谷地区社会福祉協議会の子育てサロン「チューリップ」への協力はプレイルームだけでなく、有料貸室も無料でお貸ししています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング、掲示物の確認</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>災害時の高齢者等避難の受け入れの動きなどは自主的なものであり評価ができる点である。 また、ビブリオバトルなど、本施設起案のイベントを区の施策と結び付け、より大きな動きにしていって点。</p>
<p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>職員はもとより、スタッフを含めた全員参加でセンター業務の活性化、盛り上げに力を入れています。</p> <p>例えば、図書サービス強化のために設置した「押し本」コーナーは本好きスタッフの意見を聴取して選定。利用者には「普通だったら選ばないカテゴリーの本が見つかった」などと好評で、図書貸出増の一助になっています。</p> <p>自主事業の一環で幼児とその親に参加していただいた「おはなをうえよう」(花壇への花苗植え)では、スタッフが趣味で育てた花苗を提供。このスタッフは「利用者に喜んでいただけるのがうれしいし、センターがきれいになるのも楽しい」と、ボランティア参加してくれています。</p> <p>地元企業などと一緒に地域を盛り上げる狙いから、当館の「センターまつり」では極楽湯横浜芹が谷店、天理教本神分教会、金子軽窓工業から駐車場をお借りし、逆に、極楽湯には当館の休館日に駐車場をお貸しするなど協力関係を構築しています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>障がいをお持ちの来館者から障がい者用駐車スペースの利用についてのご意見をいただき、ただちに駐車場利用のルールを変更した点。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>