

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市十日市場地区センター 評価シート

評価機関名：株式会社R-CORPORATION

令和6年10月

目次

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

評価結果の総括

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 地域及び地域住民との連携	・当地区センター委員会は近隣4連合自治会の推薦委員と小・中学校のPTA役員の方に委員を依頼。地域の声、学校の声を実施運営に反映させています。 ・併設施設開催の「みどり福祉ホームまつり」を共催協力しています。 ・十日市場周辺施設との連携し「十日市場ハロウィンDay」等のイベントを共催。施設連携を更に強化・進化させ地域貢献のハブ施設を目指しています。 ・ボランティア団体「さわやかスポーツ普及委員」「十日市場団地お楽しみ昼食会」などの団体へ「夏休み子どもDay」や「地区センターまつり」参加を呼び掛け地域コミュニティ活性化を図っています。 ・近隣中学校に「夏休み子どもDay」での生徒ボランティア参加を呼びかけています。 ・中学校「職場体験」で生徒の受け入れに協力しています。 ・みどり国際交流ラウンジと連携し多文化交流の場を提供しています。	・同敷地内に併設している障害者活動ホーム「みどり福祉ホーム」のお祭りでは、地域交流機会の一助となるよう共催している。 ・十日市場周辺施設(公共施設や福祉施設等)と連携し共催した「十日市場ハロウィンDay」では、地域のスタンプラリーを開催し、地域の公共・福祉施設の認知度を高めると共に、稼働率や来館者を増やす取り組みを行っている。 ・十日市場地区センター、地域ケアプラザ、子育て支援拠点、緑図書館、緑ほのぼの荘(老人福祉センター)、みどり福祉ホーム(障害者活動ホーム)による施設連携会議を2ヶ月に1回開催し、情報の共有や意見交換を行いながら、施設の分野や特性を活かした事業やイベントを開催して、地域やコミュニティの活性化に取り組んでいる。
II ・ 利用者サービスの向上	1, サービス提供に関する基本的な考え方 ・職員やスタッフは、常に利用者のニーズをとらえ、サービスの向上に努めています。利用者視点に立ち、安全・安心・清潔で快適なサービスの品質向上を実行します。 ・安全・安心で公平な施設運営を行います。 ・温かいぬくもりのあるホスピタリティあふれる接客を目指しています。 ・快適な雰囲気と空間の提供します。 ・有益でかつ最新の情報提供に心掛けています。 ・魅力ある自主事業の開催します。 ・防犯・防災・事件・事故等に対する、迅速で的確な対応 ・SNS等を活用した新たなサービス提供します。 2, 意見、苦情及び情報公開の取扱いについて ・ご意見や苦情は、当施設への期待や関心の表れであると受け止め、誠意ある対応を行っています。また、苦情発生を未然に防止する努力と、発生した際の迅速で適切に対応しています。	・法人の企業理念「来てよかったね」「また来たいね」と思っただけの対応を実践すべく、職員・スタッフが入職した際には、常勤・非常勤職員問わず全員が3ヶ月以内に法人本社にて基礎研修(接客等)を受講している。また、法人の接客に対する「原点五か条」を意識した接客を心がけている。 ・利用者満足度アンケート調査結果、自主事業後に実施したアンケート結果、利用者から寄せられた意見や苦情に対しては、月1回のスタッフ会議で全員に情報を共有し、スタッフに事実確認をしたうえで、対応策を検討し、改善に取り組んでいる。 ・スタッフも積極的にサークルに加入して施設を利用することで、施設管理側の目線だけでなく、利用者目線に立って、利用者サービスの向上につなげるように取り組んでいる。 ・館内の利用に際して、直接来館とweb予約システムの2通りで運用しており、利用者に応じた予約システムを導入している。
III ・ 施設・設備の維持管理	・「横浜市の公共建設物マネジメントの考え方」に基づき指定管理者が実施する「管理者保守点検」を確実に実行し建設設備の安全保持に努めています。 ・日常清掃業務は専門美化スタッフが行います。軽微な清掃につきましては、職員・受付スタッフも行い館内美化維持に努めています。月1回の専門業者による定期清掃は細部に渡り徹底してクリーニングを実施し利用者に常に「快適な空間」を提供しています。 ・敷地内の植栽・樹木については、年1回、雑草除去、剪定等は専門会社に委託しています。 ・緑のカーテン実施や季節に応じた花壇やプランターへの草花の植え込みと管理、館内の観葉植物手入れなど行い利用者に「安らぎの空間」提供します。 ・不必要な電気の消灯、適切な温度での空調使用、節水を全員で意識実施しています。	・日常的な館内の清掃業務は美化専門スタッフが毎日行い、軽微な清掃は、職員や受付スタッフも行い、施設に係わる全員で清潔の保持に努めている。また、定時巡回時には設備の破損や汚損等の確認も行い、点検表に点検者と時間を記入している。 ・冷暖房設備の使用については、温度や湿度の目安を定め、職員やスタッフが管理を行うことで、快適に施設を利用できるよう配慮している。 ・館内の空調設備はセントラル式となっているが、体育館の空調は令和4年より独立の空調に切り替えられており、体育館の利用者に配慮されている。 ・館内に設置しているウォータークーラーは、コロナ禍で使用中止していたが、体育館等の利用者からの要望もあり、コロナの5類感染症に移行したことに伴い、水質検査等を行ったうえで利用を再開した。また、定期的に水質検査やメンテナンスも実施し、衛生的に使用できるよう管理している。

	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	・緊急時連絡網と危機管理マニュアルを常にバージョンアップし整備しています。またヒヤリハット報告書に基づき、リスクを最大限になくす行動を全員で共有しています。 ・自衛消防隊役割分担表でその日の役割を確認しています。 ・夜間警備は警備会社委託で機械警備実施しています。 ・敷地内外の巡回、防犯カメラのチェックで、問題発生を事前回避し積極的に犯罪発生防止を心掛けています。 ・館長は消防法に基づく防火・防災管理者資格を習得しています。 ・年2回の防災訓練(避難誘導訓練、消防署指導による初期消火・通報・AED取扱等の訓練)を実施しています。 ・ハザードマップに基づき緊急時避難場所を全員で共有しています。 ・一時帰宅困難者受入施設としての受け入れ訓練を定期的に実施しています。 ・当館が中心となって十日市場地域連携施設の防災取組推進を行っています。	・法人として様々な緊急事態を想定したマニュアルが策定されており、それを基に地区センターに特化した内容の独自マニュアルを作成している。 ・事務所に緊急時の対応フローを掲示し、職員やスタッフ全員が目につくようにしている他、冊子でも閲覧できるようにしている。また、自衛消防隊役割分担表を作成し、当日出勤職員やスタッフの役割を確認している。 ・予め研修計画に定めている訳ではないが、不審者を想定した対応訓練等も適宜取り入れる等して、全職員やスタッフが防犯スプレー、防犯用カラーボール、刺又の使い方を確認している。 ・令和6年度のAED操作研修では、緑消防署職員に指導を受けながら、職員とスタッフがペアになって、AED操作の実地実習を行っている。 ・令和7年度には、駅前にある住宅と地震や火災を想定した共同防災訓練の実施を予定しており、災害時にスムーズに連携できる体制を構築できるよう企画している。
V 組織運営及び体制	・組織運営及び体制は、①館長1名 事務・人事・労務統括、施設管理統括、行政および本社との連絡調整、地域コミュニティへの参加が主な役割となります。 ②副館長1名 館長補佐、経理業務、図書管理業務、広報関係が主な役割になります。 ③職員は2名配置で主な仕事は自主事業・イベント事業企画実施、利用団体管理、スタッフ管理、受付業務補助の役割です。 ④コミュニティスタッフは12名体制で一般事務(受付、部屋利用申込、部屋確認、利用集計、案内全般)、図書受付、自主事業実施補助、軽微な清掃・洗濯で午前・午後・夜間の3ローテーションで行っています。 ⑤美化スタッフは2名体制で仕事内容は館内清掃、館内整理整頓、洗濯、植栽管理(水遣り、草刈)です。 ⑥職員の異動・補充については市内の定管理者6館内のローテーションを基本として社内登用と組織の活性化を目的に計画的に実施しています。	・月1回のスタッフミーティングは、休館日に開催し、全職員とスタッフが参加できるようにしている。前月発生した問題点や利用者からの苦情等を共有する場とし、事実確認を行ったうえで改善策の検討と共有を図り、職員の資質向上と改善につなげている。 ・職制ごとの業務マニュアル、窓口対応マニュアルを整備し、統一した対応が行えるようにしている。また、窓口対応マニュアルについては、実際に対応した実例等を盛り込みながら、常に内容を更新し、全職員やスタッフに対応の仕方を共有している。 ・施設で使用しているパソコンには、誤送信防止アドインが設定されており、送信前にメールの内容、添付ファイル、送信先に誤りが無いか確認する機能を設定することで、情報の漏洩防止に努めている。 ・館長は、会議等で共有した情報を正しく認識出来ているか、確認を行う等して、情報を正しく理解したうえで業務を遂行できるようにしている。
VI その他	1, 自主事業の運営方法について 年齢層・文化にとらわれない多世代・多文化向けで気軽に参加出来て楽しめ、かつ地域の活性化に繋がる自主事業を企画実施していきます。 また、人気講座は継続して行っていますが、事業のマンネリ化を防ぐ為にも、ご利用者の意見や時代ニーズを捉えながら内容を常にアップデートして展開しています。 2, 建物・設備等の保守・点検について 法令や仕様書で定められた維持管理業務は専門会社に委託し、必要な回数の定期点検を行います。簡易修繕等は当館職員が実施し経費節約を図っています。 3, 「サクランボ会」「老人昼食会」「みどりん勉強会」等のボランティア・福祉団体で市民生活向上に貢献度の高い事業の開催に対しては積極的に場所提供を続けています。	・緑区では外国人人口が増加傾向にあり、区の施策において「多文化共生の推進」を掲げていることから、みどり国際交流ラウンジと連携して「多文化交流事業」を実施する等、交流の場を提供している。 ・十日市場地区センター、地域ケアプラザ、子育て支援拠点、緑図書館、緑ほのぼの荘(老人福祉センター)、みどり福祉ホーム(障害者活動ホーム)による施設連携会議を2ヶ月に1回開催し、情報の共有や意見交換を行いながら、施設の分野や特性を活かした事業やイベント開催して、地域やコミュニティの活性化に取り組んでいる。今年開催した十日市場ハロウィンdayでは、スタンプラリーを開催し、公共・福祉施設を回るなどして、認知を高めると共に、来館者を増やす取組みも行っている。

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)> ・十日市場地区センター委員会は近隣4連自治会の推薦委員と小・中学校のPTA役員の方に委員を依頼、地域の声、学校の声が施設運営に反映させています。 ・併設施設「みどり福祉ホーム」開催の「みどり福祉ホームまつり」を共催。 ・十日市場周辺施設との連携による「十日市場ハロウィンDay」等のイベントを共催している。 ・ボランティア団体「さわやかスポーツ普及委員」「十日市場団地お楽しみ昼食会」など、地域団体へ「夏休みこどもDay」や「地区センターまつり」の参加を呼び掛け地域コミュニティの活性化。 ・十日市場中学校には「夏休みこどもDay」での生徒ボランティア参加を呼びかけました。 ・田奈中学校の「職場体験」で生徒の受け入れに協力。 ・みどり国際交流ラウンジと連携し多文化交流の橋渡ししている。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・事業計画書及びヒアリングにて確認 <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)> ・同敷地内に併設している障害者活動ホーム「みどり福祉ホーム」のお祭りでは、地域交流機会の一助となるよう共催している。 ・十日市場周辺施設(公共施設や福祉施設等)と連携し共催した「十日市場ハロウィンDay」では、スタンプラリーを開催し、地域の公共・福祉施設の認知度を高めると共に、稼働率や来館者を増やす取り組みを行っている。

(2) 地区センター委員会等

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 開催している ☐ 開催していない	☒ 開催している ☐ 開催していない
評価機関 記述	
<開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・事業計画や報告を行いながら、委員会のメンバーからの質疑応答や意見交換を行い、施設の現状や取り組みに対する理解を得るよう努めている。	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 課題を抽出している	☒ 課題を抽出している
☐ 課題を抽出していない	☐ 課題を抽出していない
☐ 特に課題がない	☐ 特に課題がない
☐ 非該当	☐ 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・地区センター委員会議事録及びヒアリングにて確認 <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)> ・館内の空調設備はセントラル式となっているが、体育館の空調は令和4年より独立の空調に切り替えられており、体育館の利用者に配慮されている。	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 対応策を実施している	☒ 対応策を実施している
☐ 一部対応策を実施していない	☐ 一部対応策を実施していない
☐ 対応策を実施していない	☐ 対応策を実施していない
☐ 非該当	☐ 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・ヒアリングにて確認 <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)>	

(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)> ・十日市場地区センター、地域ケアプラザ、子育て支援拠点、緑図書館、緑ほのぼの荘(老人福祉センター)、みどり福祉ホーム(障害者活動ホーム)による施設連携会議を2ヶ月に1回開催し、情報の共有や意見交換を行いながら、施設の分野や特性を活かした事業やイベントを開催して、地域やコミュニティの活性化に取り組んでいる。 <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)>

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 開催している	☒ 開催している
☐ 開催していない	☐ 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)> 	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 課題を抽出している	☒ 課題を抽出している
☐ 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
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・利用者会議議事録及びヒアリングにて確認 <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・利用者会議では、必ず意見交換の時間を設け、利用者の声を聴き、課題の抽出に努めている。	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 対応策を実施している ☐ 一部対応策を実施していない ☐ 対応策を実施していない ☐ 非該当	☒ 対応策を実施している ☐ 一部対応策を実施していない ☐ 対応策を実施していない ☐ 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・利用者会議議事録及びヒアリングにて確認 <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)> ・直近では、コロナウィルスも5類感染症に移行したことから、部屋利用者や自主事業等の参加人数の制限をコロナ前に戻してほしいと要望があり、図書コーナーやロビーに設置している椅子の間引きは継続しているが、部屋利用者や自主事業等の参加人数制限は緩和した。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

※アンケートは、市のアンケート様式を使って行うアンケート、または独自作成のアンケートなど。

アンケートでなくても、利用者の声を幅広く聞くことがあれば、実施していると判断する。なお、自主事業に対するアンケートとは異なる。ただし、自主事業に対するアンケートの一部で施設全体のサービスについても質問している場合は、実施していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 年1回以上実施している ☐ 実施していない	☒ 年1回以上実施している → ☒ アンケート ☐ 実施していない → ☐ その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> ・令和5年度は12月1日～12月27日に利用者満足度アンケート調査を実施、660枚配布し116枚回収 <実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

※利用者アンケート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。

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。

8

※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。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 公表している ☐ 公表していない ☐ 非該当	☒ 公表している ☐ 公表していない ☐ 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・1階ロビー(階段脇)に情報開示ファイルを設置しており、アンケート結果をファイルに綴じて公表している <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)>	

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 情報提供している ☐ 情報提供しているが、一部不備がある ☐ 情報提供していない	☒ 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)>	

※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。

※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。

※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。

10

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

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

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 対応策を実施している	☒ 対応策を実施している
☐ 一部対応策を実施していない	☐ 一部対応策を実施していない
☐ 対応策を実施していない	☐ 対応策を実施していない
☐ 苦情等が寄せられていない	☐ 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・利用者満足度アンケート調査結果及びヒアリングにて確認 <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)> ・些細なことでも、利用者から寄せられた意見・苦情等は「苦情対応状況報告書」に記録している。利用者から寄せられた意見・苦情等については真摯に受け止め、スタッフ会議において、寄せられた意見・苦情等に関する事実確認を行い、対応策を検討したうえで、新たに対応マニュアルに加える等して、再発防止に努めている。	

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
☒ 公表している	☒ 公表している
☐ 公表していない	☐ 公表していない
☐ 苦情等が寄せられていない	☐ 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・情報開示ファイル及びヒアリングにて確認 <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)> ・苦情等の対応については、「苦情対応状況報告書」に年月日、内容、対応結果を記録し、館内掲示(情報開示ファイルに綴じている)、利用者会議、地区センター委員会でも苦情等の内容、対応策を報告しているが、個人情報に当たると判断した場合には公表していない。	

(4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)> 1, 館内利用案内、自主事業等のポスター掲示、チラシ配布を実施。 2, ホームページを開設し各種情報発信。 3, 地区センターだよりを発行し、事業等紹介を実施。 4, イベントの自治会回覧や近隣小学校へチラシ配布、地域情報誌やタウン誌への記載、近隣施設チラシ配布やポスター掲示。 5, Web予約システムの導入や利用し易い予約方法に常にアップデート。 6, 図書新刊情報の分かり易い掲示を心掛けています。 7, 自主事業作品見本展示を実施し活動紹介とメンバー加入アシスト実施。	<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)> ・地区センターだより、ポスター掲示、ヒアリングにて確認 <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)> ・施設利用案内、自主事業、講座、行事等に関する情報はチラシの配架、地域のタウンニュースへの掲載、施設ホームページ等で幅広く情報を発信している。 ・行事の際には、近隣施設や小学校にチラシを配布している他、自治会の回覧板で回覧してもらっている。 ・館内の利用に際して、直接来館とweb予約システムの2通りで運用しており、利用者に応じた予約システムを導入している。

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 備えている ☐ 備えていない	☒ 備えている ☐ 備えていない
評価機関 記述	
<備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・受付に備えている利用案内書は、通常の物に加え、ルビ付きの利用案内書を用意しており、子供から大人まで幅広い年齢層の方に利用してもらえるよう工夫している。	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 閲覧できる	☒ 閲覧できる
☐ 閲覧できない	☐ 閲覧できない
評価機関 記述	
<閲覧できない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・1階ロビー（階段脇）のスペースに利用要綱を掲示し、閲覧できるようにしている。また、利用要綱の内容に改定が生じた際には、都度張り替えて掲示してる。	

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 行っている	☒ 行っている
☐ 行っていない	☐ 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・施設利用案内書、施設ホームページ、ヒアリングにて確認 <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)>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 全ての職員に実施している	☒ 全ての職員に実施している
☐ 一部の職員に実施していない	☐ 一部の職員に実施していない
☐ 研修を実施していない	☐ 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・職員等に対する研修計画・実施状況、ヒアリングにて確認 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・人権擁護に関する研修は、入職後3ヶ月以内に法人本社にて実施されており、研修受講後は各自レポート提出を義務付けられている。また、施設内研修においては、年2回の「個人情報保護研修」で人権擁護に関する研修も行っている。	

(5) 自主事業

①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 年齢や性別が網羅できている	☒ 年齢や性別が網羅できている
☐ 年齢や性別が網羅できていない	☐ 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・自主事業後に実施されたアンケート結果及びヒアリングにて確認 <年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・自主事業後に実施しているアンケートは、次回の事業の要望をお聴きし、参加者からの要望を幅広く取り入れ、職員やスタッフからも積極的に自主事業の提案を取り入れ、職員で検討した後に自主事業の開催につなげている。	

②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 実施している	☒ 実施している
☐ 実施していない	☐ 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 利用者から希望をとっている	☒ 利用者から希望をとっている
☐ 利用者から希望をとっていない	☐ 利用者から希望をとっていない
☐ 評価対象外施設(＝貸出を行っていない施設)	☐ 評価対象外施設(＝貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
< 確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内) > ・図書コーナーの掲示、ヒアリングにて確認 < 利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内) > < 評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内) > ・図書を購入する際は、小説等の書籍、児童書のバランスが均等になるよう購入している。また、図書を置くスペースに限りがある為、貸出し実績を調べ、年に1回リサイクル図書コーナーを作って、利用者に自由に持ち帰っていただくようにしている。	

(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
< 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) > ・館内のポスター掲示、チラシの配布。 ・ホームページの開設。 ・広報への掲載・地区センター便り(毎月)発行。 ・施設連携Instagramによる情報発信。 ・地域自治会回覧への依頼。 ・近隣小学校へのチラシ配布。 ・近隣施設、商業施設などへのチラシ配架、ポスター掲示。 ・地域タウン誌(ぱど・タウンニュース)等への掲載。 ・Web予約システム導入。 ・活動団体の館内作品展示・自主事業の作品見本展示。 ・館内利用案内の配架、掲示。 ・図書の新刊情報の分かり易い掲示。	< 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) > ・チラシ、掲示物、ヒアリング、ホームページで確認 < 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) > ・館内には自主事業をはじめ、各活動団体のチラシや作品を展示し情報提供を行っている。 ・施設ホームページにて行事、サークル紹介、自主事業の情報を発信している他、地域のInstagram「まるっと十日市場」を通じて情報を発信している。 ・十日市場地区センターだよりを毎月発行し、配付している。 ・近隣小学校、商業施設等に行事のチラシを配付・配架してPR活動を行っている。

(8)職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
＜窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)＞ 採用時にはすべての職員・スタッフが本社主催の接遇研修を受講しています。この研修でサービス業として利用者の立場に立ってどのように対応すべきなのかを学び現場で実践しています。利用者との「最初の出会い」である受付の接客は笑顔で明るい挨拶を徹底する事を第一に心掛けています。そしてご来館された全ての方が気持ちよくご利用していただけるよう「アクティオの基本姿勢」である「また来たいね」「来て良かったね」といわれる接客を常に意識しています。これらの活動を継続させるとともに、利用者の生の声をタイムリーに全員で共有出来るよう毎月のスタッフミーティングで前月の活動を振り返り接遇の更なる向上を目指しています。	＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞ ＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞ ・職員・スタッフが入職した際には、常勤・非常勤職員問わず全員が3ヶ月以内に法人本社にて基礎研修(接遇等)を受講し、レポート提出を義務づけている。 ・法人の企業理念「来てよかったね」「また来たいね」と思っていたいただける接遇、法人の接客に対する「原点五か条」を意識した接客を心がけている。 ・受付が入口正面にあることから、受付スタッフは常に立って来館者を迎えるようにしている。

(9)利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
＜利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。＞(400字以内)＞ 部屋別稼働率や来館者数等の利用実績及び利用者アンケート、意見、苦情等は毎月のスタッフミーティングで全員で共有して意見交換を実施しています。前年やコロナ前と対比することでリアルタイムで課題を抽出し解決策を検討しています。最近の傾向では来館者数はコロナ前にほぼ戻りつつあり、ロビーは小中学生で賑やかで体育室の個人利用も多くの方が利用されるようになりました。半面利用団体の講師やメンバーの高齢化により解散されるサークルも増えています。和室や料理室利用サークルの解散が散見されます。対策としては自主事業からのサークル化促進のための優遇措置や近隣施設との情報連携による地区センターの認知促進を実施しています。今後についてはSNSを活用して情報発信方法を多方面化及び強化します。それにより既存サークルのメンバー獲得のバックアップや、新規サークルの当センター利用を増やして行きたいと考えています。	＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞ ＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞ ・毎月、館長が部屋ごとの稼働率を算出し、月1回のミーティングで全員に共有するとともに、意見交換を行いながら分析・解決策を検討している。 ・コロナの影響もあり和室や料理室を利用していたサークルの解散が散見され、施設ではその対策として、自主事業からのサークル化促進のため、優遇措置や近隣施設との情報連携による地区センターの認知促進を図っている。

(1 0) 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)> ・スタッフも積極的にサークルに加入して施設を利用することで、施設管理側の目線だけでなく、利用者目線に立って、利用者サービスの向上につなげるように取り組んでいる。 <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
☒ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している	☒ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している
☐ 協定書等のとおり管理していない	☐ 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
＜協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)＞	
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	☒ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
☐ 協定書等のとおり実施していない	☐ 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
＜協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)＞	
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞	

(2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ ある	☒ ある
☐ ない	☐ ない
評価機関 記述	
<(備品台帳がない)場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 揃っている	☒ 揃っている
☐ 揃っていない	☐ 揃っていない
評価機関 記述	
<揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 安全性に関わる損傷等がない	☒ 安全性に関わる損傷等がない
☐ 安全性に関わる損傷等がある	☐ 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

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

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

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

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？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)> 館内の日常清掃業務は専門美化スタッフが毎日行います。また、軽微な清掃につきましては、美化スタッフに係わらず、職員・受付スタッフも行います。2時間毎の巡回時、館内の汚れやゴミ等をチェックし清潔な状況を維持するよう意識しています。また毎月の施設点検時の業者清掃では巡回点検時の状況を清掃業者に的確に伝え普段出来ない箇所等を徹底して清掃してもらっています。その成果か館内開館から38年経過していますが、利用者アンケートでは清潔で利用しやすいというお声を沢山いただいています。R5年度から体育室に空調も導入されました。導入前よりかなり良い環境で利用者の皆様は体育室を利用出来るようになりました。ただ光熱費も高騰していますので夏場、冬場の空調稼働条件を決めて利用者にも協力頂いています。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・現場確認、ヒアリングにて確認 <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)> ・日常的な館内の清掃業務は美化専門スタッフが毎日行い、軽微な清掃は、職員や受付スタッフも行い、施設に係わる全員で清潔の保持に努めている。また、定時巡回時には設備の破損や汚損等の確認も行い、点検表に点検者と時間を記入している。 ・冷暖房設備の使用については、温度や湿度の目安を定めたうえで職員やスタッフが管理を行うことで、快適に施設を利用できるよう配慮している。

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

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

① 緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 作成している ☐ 作成していない	☒ 作成している ☐ 作成していない
評価機関 記述 <作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・法人として様々な緊急事態を想定したマニュアルが策定されており、それを基に地区センターに特化した内容の独自マニュアルを作成している。 ・事務所に緊急時の対応フローを掲示し、職員やスタッフ全員が目につくようにしている他、冊子でも閲覧できるようにしている。	

(2) 防犯業務

① 協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している ☐ 協定書等のとおり実施していない ☐ 評価対象外施設	☒ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している ☐ 協定書等のとおり実施していない ☐ 評価対象外施設
評価機関 記述 <警備の内容についてチェック又は記述して下さい。> ☒ 機械警備 ☐ その他(具体的に:) <協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・防犯カメラは全部で10台設置されており、事務所でモニター監視できる体制を整えている。警察から録画映像の開示要請があれば、定めた手順に基づき情報開示を行う等の協力も行うとしている。	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 適切に管理している	☒ 適切に管理している
☐ 適切に管理していない	☐ 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・現場及びヒアリングにて確認 <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)>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 定期的に行っている	☒ 定期的に行っている
☐ 定期的に行っていない	☐ 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・1日に6回、職員やスタッフによる巡回に加え、館長も適宜館内外の巡回を実施し、事故や犯罪防止ならびに異常等の早期発見に努めている。	

(3) 事故防止業務

①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか？

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ チェックしている ☐ 一部チェックに不備がある ☐ チェックしていない	☒ チェックしている ☐ 一部チェックに不備がある ☐ チェックしていない
評価機関 記述 <一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 全ての職員に実施している ☐ 一部の職員に実施していない ☐ 研修を実施していない	☒ 全ての職員に実施している ☐ 一部の職員に実施していない ☐ 研修を実施していない
評価機関 記述 <研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> ・月1回の休館日に開催しているスタッフミーティング(基本全職員・スタッフ参加)において、ヒヤリハットの点検を実施 <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)> ・予め研修計画に定めている訳ではないが、不審者を想定した対応訓練等も適宜取り入れる等して、全職員やスタッフが防犯スプレー、防犯用カラーボール、刺又の使い方を確認している。	

(4) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※AEDの操作研修をはじめとした体調急変時等の事故対応をテーマとした研修を全ての職員に対して行っているかを確認する。

なお、研修でなくとも、スタッフミーティングの中で事故対応をテーマとして職員同士で勉強会を行っている例も該当する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 全ての職員に実施している ☐ 一部の職員に実施していない ☐ 研修を実施していない	☒ 全ての職員に実施している ☐ 一部の職員に実施していない ☐ 研修を実施していない
評価機関 記述	
<施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> ☒ 設置している ☐ 設置していない <研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> ・令和6年度には3月3日に緑消防署職員指導の下「AED操作研修・初期消火研修」において、職員とスタッフ(計18名)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)> ・令和6年度のAED操作研修では、緑消防署職員に指導を受けながら、職員とスタッフがペアになって、AED操作の現地実習を行った	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

※連絡網や連絡先が事務室内に掲示され(もしくは各職員に配布され)、だれもが迅速に連絡できるようになっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 体制を確保している ☐ 体制を確保していない	☒ 体制を確保している ☐ 体制を確保していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・事務所内の掲示、ヒアリングにて確認 <体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・事務所内に掲示されている緊急時の連絡先には、行政、警察、消防等の関係機関、職員の連絡先が網羅されている。また、自治会長とも情報を共有する体制が構築されている。	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 評価対象施設であり、作成している	☒ 評価対象施設であり、作成している
☐ 評価対象施設だが、作成していない	☐ 評価対象施設だが、作成していない
☐ 評価対象外施設である	☐ 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

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

(6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・令和7年度には、駅前にある住宅と地震や火災を想定した共同防災訓練の実施を予定しており、災害時にスムーズに連携できる体制を構築できるよう企画している。 <参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

① 協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

※訪問調査当日の職員の出勤状況と訪問日以外での出勤簿等の両方で確認する。なお、必要な職員体制がとれていないことについて、横浜市と調整できている場合はとっていると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 協定書等の職員体制をとっている	☒ 協定書等の職員体制をとっている
☐ 協定書等の職員体制をとっていない	☐ 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

② 協定書等のとおり開館しているか？

※記録により確認する。業務日誌等に記載している開館時間・閉館時間を確認すること。なお、基本時間外の開館を横浜市に提案している場合は、そのとおり実行されているかどうかについても漏らさず確認する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 協定書等のとおり開館している	☒ 協定書等のとおり開館している
☐ 協定書等のとおり開館していない	☐ 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・コロナ禍には緑区の他の3地区センターと協議を行い、利用条件や部屋の制限等を利用者が混乱しないよう足並みを揃えていた。	

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
☒ 公表している	☒ 公表している
☐ 公表していない	☐ 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)> ・緑区のホームページ、館内に設置している情報開示ファイルに綴じている <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
☒ 作成しており不備がない ☐ 作成しているが不備がある ☐ 作成していない	☒ 作成しており不備がない ☐ 作成しているが不備がある ☐ 作成していない
評価機関 記述 <不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・施設内で毎年立てている研修計画とは別に、導入しているSmartBoarding(オンライン研修)の受講内容(プログラム)を法人で厳選し、他の項目においても、希望者が本社に申請後、自由に受講できる体制を整えている。	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 全ての職員に実施している ☐ 一部の職員に実施していない ☐ 研修を実施していない	☒ 全ての職員に実施している ☐ 一部の職員に実施していない ☐ 研修を実施していない
評価機関 記述 <確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・研修計画・実施状況表及びヒアリングにて確認 <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)> ・個人情報保護研修、セクシャルハラスメント研修は、職員やスタッフ問わず全員を対象に実施している <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)> ・SmartBoarding(オンライン研修)を導入し、研修の受講内容(プログラム)を法人で厳選し、他の項目においても、希望者が本社に申請後、自由に受講できる体制を整えている。また、各職員の受講状況については、法人で確認、把握されている。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？（常勤、非常勤に関わらず）

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。（400字以内）> 1, 職員全てがシフト制を取っているので研修に参加する場合は勤務交代して仕事に影響がないように配慮しています。 2, 研修に参加した場合、交通費は全額支給とし研修時間は全て勤務時間とみなし研修に掛かる費用は支援しています。 3, 研修受講者が講師役となり研修の内容やポイント・役立ち情報等を職員全員で共有しています。 4, スタッフでも意欲のある方には積極的に研修会に参加してもらい業務のスキルアップを図っています。また自主事業の講師など資格や得意分野を広げる機会を積極的に与えています。	<確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）> ・ヒアリングにて確認 <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）> ・月1回の休館日に合わせて施設内研修を開催することで、全職員・スタッフが参加しやすいよう配慮している。 ・外部研修に参加した際には、勤務扱い及び交通費を全額支給とし、研修の参加意欲を削がないようにしている。また、外部研修に参加した職員を講師とし、伝達研修を行うことで情報を共有している。 ・SmartBoarding（オンライン研修）を導入し、希望者が本社に申請後、受講できる体制を整えている。

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 情報共有している ☐ 情報共有していない	☒ 情報共有している ☐ 情報共有していない
評価機関 記述 <確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）> ・ヒアリングにて確認 <情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

※マニュアルは冊子化されていなくても、対応方法・手順が記されたものであれば作成していると判断する。
 ※活用については、実際に活用しているかどうかをヒアリングにより確認する(新品の使われていないマニュアルが用意されているだけでは該当しない)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 作成し、活用している	☒ 作成し、活用している
☐ 作成しているが、活用していない	☐ 作成しているが、活用していない
☐ 作成していない	☐ 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・窓口の対応マニュアルの内容については、実際に対応した実例等を盛り込みながら、常に内容を更新し、全職員・スタッフに対応の仕方を共有している。	

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)> 1, 業務開始前の朝礼、勤務終了後の終礼で細かな連絡事項の徹底や時間帯内で発生した問題点などをリアルタイムで確認し業務改善に繋げるようにしています。 2, 月1回の休館日にスタッフミーティングを全員参加で実施しています。前月発生した問題点やその改善策を全員で共有し接客内容の向上・改善、利用者満足度向上を目指しています。 3, 地区センターのイベントや地域の行事・自主事業等に職員・スタッフが積極的に関わる事で仕事への取組姿勢向上とモチベーションアップを図れるようにしています。 4, 地区センターのサークル活動にスタッフが参加する機会を作っています。実体験することで気付きがあり利用者目線での接遇を考える機会にしています。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・ヒアリングにて確認 <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)> ・月1回のスタッフミーティングは、休館日に開催し、全職員とスタッフが参加できるようにしている。前月発生した問題点や利用者からの苦情等を共有する場とし、事実確認を行ったうえで改善策の検討と共有を図り、職員の資質向上と改善につなげ、利用者満足度の向上を目指している。 ・スタッフも積極的にサークルに加入して施設を利用することで、利用者視点での気づき等を共有し、改善につなげている。

(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
☒ 整備している ☐ 整備していない	☐ 整備している ☐ 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
☒ 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	☒ 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
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 全ての職員に実施している ☐ 一部の職員に実施していない ☐ 研修を実施していない	☒ 全ての職員に実施している ☐ 一部の職員に実施していない ☐ 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・全職員とスタッフを対象として、個人情報に関する施設内研修を年2回実施している。また、SmartBoarding(オンライン研修)でも個別に受講することができる。	

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
☒ 全ての職員から取っている	☒ 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	☐ 一部の職員から取っていない
☐ 取っていない	☐ 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
☒ 適切に収集している	☒ 適切に収集している
☐ 適切に収集していない	☐ 適切に収集していない
評価機関 記述	
<適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

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

※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
☒ 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	☒ 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
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)> ・ヒアリングにて確認 <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)> ・施設で使用しているパソコンには、誤送信防止アドインが設定されており、送信前にメールの内容、添付ファイル、送信先に誤りが無いか確認する機能を設定することで、情報の漏洩防止に努めている。 ・業務終了後には、パソコンは各自のデスクに収納し、施錠することを徹底している。また、外部媒体(USB等)の持ち出しの禁止や書類の破棄についてはシュレッターを使用している。	

(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
☒ 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	☒ 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
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
☒ 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	☒ 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 (具体的に:) ☐ 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)> ・ヒアリングにて確認 <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 明確に区分している ☐ 明確に区分していない	☒ 明確に区分している ☐ 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)> ・ヒアリングにて確認 <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)>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。

なお、法人等の本部等で管理されている場合でも、コピー等により必ず伝票を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 存在する ☐ 存在しない	☒ 存在する ☐ 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
☒ 適切に管理している	☒ 適切に管理している
☐ 適切に管理していない	☐ 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・ヒアリングにて確認 <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)>	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 目的に沿って支出している	☒ 目的に沿って支出している
☐ 目的に沿わない支出がある	☐ 目的に沿わない支出がある
☐ 評価対象外施設	☐ 評価対象外施設
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・収支予算書兼決算書及びヒアリングにて確認 <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)> ・ニーズ対応費使途一覧を年度毎に作成し、実施内容、金額を入力し、備考欄には詳細を入力することで使途が明瞭にされている。	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)> 1, 備品購入時には利用者サービス向上と不要経費排除の両面から購入前に職員全員で必要性及び優先度・効果を検討しています。 2, 館内の照明は時間帯や利用状況に応じ細かく点灯・消灯する事を実施しています。 3, 館内空調については季節や気温、湿度に応じ入れる基準を決め細かく温度調整をしています。 4, 社内で使用する書類は裏紙を使用、また可能な限り両面印刷で使用しています。 5, スタッフミーティングではパワーポイントを使用し必要最低限なものに限り印刷しペーパーレス化を心がけています。 6, ゴーヤグリーンカーテン導入しています。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・ヒアリングにて確認 <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)> ・備品購入時には、職員全員で必要性及び優先度等を検討し、数社から見積もりを取ったうえで安価な業者から購入している。 ・館内の照明設備については、人感センサー機能付きの照明(現状では1階トイレのみ)に切り替えている。また、館内巡回時には利用状況に応じて細目に点灯・消灯している。 ・スタッフミーティングではパワーポイントを使用して、ペーパーレスに取り組んでいる。

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 全て反映されている ☐ 一部反映されていない項目がある ☐ 全て反映されていない ☐ 前年度評価で改善する項目が無い	☒ 全て反映されている ☐ 一部反映されていない項目がある ☐ 全て反映されていない ☐ 前年度評価で改善する項目が無い
評価機関 記述 <反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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。

[illegible]

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

※業務点検に係る実地調査やヒアリングを通じて、区と指定管理者で課題や目標、進捗について協議がなされているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 年に1回以上は協議している ☐ 協議されていない	☒ 年に1回以上は協議している ☐ 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)> ・業務点検報告書及びヒアリングにて確認 ＜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)>	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
＜目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)＞ 1, 目標設定および自己評価における取組み方 十日市場駅から近い本施設のロケーションやエリアの地域特性・地域ニーズを取り入れ利用者目線での目標設定を心掛けています。実情を理解し目標に反映させる材料として以下を重視しています。 1)利用者アンケート(利用者の声投書箱) 2)利用者懇談会 3)地区センター運営委員会 4)十日市場施設連携会議 2、職員への周知・共有 毎月、全員参加ミーティングで前月の①来館者数②部屋稼働率③利用料金実績を「数字」で共有する事で状況を具体的に把握出来るようにしています。	＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞ ・事業計画書及びヒアリングにて確認 ＜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)＞ ・施設の立地や地域の特性等も考慮した目標設定を心がけている。特に、緑区では外国人人口が増加傾向にある現状を鑑み、多世代・多文化の人が交流できる施設として「ふらっと ほっと すぽっとおかいちば」をコンセプトとして施設運営を行っている。

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞ ・月1回のミーティングで、前月の来館者数、部屋の稼働率等の実績を数値化して報告する等、具体的に把握できるようにしている。また、館長は職員やスタッフの職制に応じて、1人ひとりから聴き取りを行ったり、会議等で共有した情報を正しく認識出来ているか、確認を行う等して、情報を正しく理解したうえで業務を遂行できるようにしている。 ＜参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)＞

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)> 1, 情報公開 市が示す標準規定に準拠して「情報公開規定」を作成し運営の透明化を図り、運営委員会、利用者会議等での利用者からの意見・要望やそれに対する対応内容を速やかに公開しています。 2, 人権尊重、障害者福祉政策 差別のない運営・接遇が出来るよう年2回「人権研修」を実施しています。 3, 個人情報保護 市個人情報保護条例等関連法令を遵守し運営するために「個人情報保護研修」「情報セキュリティ研修」を年2回実施しています。 4, 環境への配慮 横浜G30・インクカートリッジ回収・フードドライブに参加。	<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 <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)> ・緑区では外国人人口が増加傾向にあり、区の施策において「多文化共生の推進」を掲げていることから、みどり国際交流ラウンジと連携して「多文化交流事業」を実施する等、交流の場を提供している。
<②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)> ・横浜市の例規各種や関連法令をまとめ、業務に携る関係者へ明確に提示・共有し、管理運営を行っています。 ・当社独自の「企業倫理(行動)基準」を定め、コンプライアンスを常に意識し、実践できるよう従業員へ周知徹底しています。 ・内部通報窓口として「企業倫理ホットライン制度」を設置しています。これにより、不正行為の抑止、不正があった場合、迅速な初期対応が可能となり、よりよい職場環境づくりおよび社会的責任に配慮しています。また「個人情報保護法」「横浜市個人情報保護条例」等関連法令を遵守し、細心の注意を払い、情報漏えい等がないよう、「個人情報保護方針(プライバシーポリシー)」を定め、個人情報の適切な取り扱いに努めます。当社は、個人情報を適切に取り扱う事業者の証である「プライバシーマーク」を制度開始直後より取得し、個人情報の取り扱いに万全を期しています。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・ヒアリングにて確認 <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・十日市場地区センター、地域ケアプラザ、子育て支援拠点、緑図書館、緑ほのぼの荘(老人福祉センター)、みどり福祉ホーム(障害者活動ホーム)による施設連携会議を2ヶ月に1回開催し、情報の共有や意見交換を行いながら、施設の分野や特性を活かした事業やイベント開催し、地域やコミュニティの活性化に取り組んでいる。十日市場ハロウィンdayでは、スタンプラリーを開催し、公共・福祉施設の認知を高める取組みを行った。 <参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

◆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	
				非該当		非該当	
		③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？	レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している	
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない	
				対応策を実施していない		対応策を実施していない	
				非該当		非該当	
		(2) 利用者アンケート等の実施・対応	①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？	レ	年1回以上実施している	レ	年1回以上実施している
					実施していない		実施していない
	②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？		レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している	
				課題を抽出していない		課題を抽出していない	
				特に課題がない		特に課題がない	
				非該当		非該当	
	③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？		レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している	
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない	
				対応策を実施していない		対応策を実施していない	
				非該当		非該当	
	④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？		レ	公表している	レ	公表している	
				公表していない		公表していない	
			非該当		非該当		
		(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			

レ	アンケート
	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	
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
				備えていない		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
				閲覧できない		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
				行っていない		行っていない
			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
		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）		一部の職員に実施していない		一部の職員に実施していない
				研修を実施していない		研修を実施していない
	(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ない		年齢や性別が網羅できていない
		②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？	レ	実施している	レ	実施している
			実施していない		実施していない	
	貸(6)出し及び図書購入の	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
				利用者から希望をとっていない		利用者から希望をとっていない
				評価対象外施設（＝貸出を行っていない施設）		評価対象外施設（＝貸出を行っていない施設）
不備の数			0	0		
Ⅲ・施設・設備の維持管理	(1) 業務協定の書等遂行に基	①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？	レ	協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している	レ	協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している
				協定書等のとおり管理していない		協定書等のとおり管理していない
		②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？	レ	協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	レ	協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
				協定書等のとおり実施していない		協定書等のとおり実施していない
	(2) 備品管理業務	①指定管理者所有の備品と区別した、地区センター（市所有）の備品台帳があるか？	レ	ある	レ	ある
				ない		ない
		②地区センター（市所有）の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？	レ	揃っている	レ	揃っている
				揃っていない		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
				安全性に関わる損傷等がある		安全性に関わる損傷等がある
	(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
				適切に管理していない		適切に管理していない
		②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？	レ	適切に分別している	レ	適切に分別している
				適切に分別していない		適切に分別していない
	不備の数		0	0		
	Ⅳ・緊急時対応	時(1)対応の緊急整備	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
				作成していない		作成していない
(2) 防犯業務		①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？	レ	協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	レ	協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
				協定書等のとおり実施していない		協定書等のとおり実施していない
				評価対象外施設		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
				適切に管理していない		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
			定期的に行っていない		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
				一部チェックに不備がある		一部チェックに不備がある
				チェックしていない		チェックしていない
		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
				一部の職員に実施していない		一部の職員に実施していない
				研修を実施していない		研修を実施していない

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

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？	㊞ 全て反映されている	㊞ 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		
		㊞ 全て対応している	㊞ 全て対応している			
		一部未対応の項目がある	一部未対応の項目がある			
		全て対応していない	全て対応していない			
		市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	市(区)からの指摘・改善指導事項が無い			
		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？	㊞ 全て対応している	㊞ 全て対応している		
			一部未対応の項目がある	一部未対応の項目がある		
全て対応していない			全て対応していない			
市(区)からの指摘・改善指導事項が無い			市(区)からの指摘・改善指導事項が無い			
③施設の課題、目標、進捗 について区と協議されている か？	㊞ 年に1回以上は協議している	㊞ 年に1回以上は協議している				
	協議されていない	協議されていない				
不備の数		0	0			
不備の合計		0	0			