

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市野毛地区センター  
評価シート

評価機関名：株式会社ソートフル

令和7年2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
<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>【特徴的な取り組み】</p> <p>(1) 地区の連合町内会、民児協、社協は優先利用。地区センター便り、イベントのチラシ、行政チラシ等の広報協力を依頼。近隣地域の高齢者のための「ふれあい給食会」を毎月開催し社協をサポート。</p> <p>(2) 地域連絡会を開催(令和5年度は2回開催)し、地区センターの運営に関する報告をするとともに意見交換、情報公開、活動への理解や支援をお願いしている。</p> <p>(3) 野毛地区のメジャーイベント「野毛大道芸」には全館貸し切りで開館時間を拡大して協力。</p> <p>(4) 年1回、センターまつりを開催し、地域との交流を促進。</p> <p>(5) 近隣小学校の生徒作品をギャラリー展示として発表の場を提供。</p> <p>(6) 毎週水曜日の午後3時間、集会室を小中学生対象に卓球の無料開放を行っている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>日本三大大道芸の一つ「野毛大道芸」の開催時(4月)には、実行委員会に協力し全館を貸し切りで出演者の控室として提供し、地域の活性化のために協力しました。また令和6年12月の野毛地区センターまつりでは、団体のステージ発表と理科実験など体験講座を実施し、地域交流に貢献しました。</li> <li>毎週水曜日の午後3時間、集会所を小中学生対象に卓球の無料開放を行ったり、春・夏の休みに小学生達の作品を展示し好評を得るなど近隣の小中学校との好関係が築かれています。</li> <li>長年、毎月開催されている地区社会福祉協議会主催の高齢者向けの食事会「ふれあい給食会」に場所を提供するなど、地区の社会福祉協議会との連携もあります。</li> </ul>
II ・利用者サービスの向上	<p>【特徴的な取り組み】</p> <p>(1) 利用者アンケートは年1回行い、集計結果を館内に掲示している。</p> <p>(2) ご意見ダイヤルのポスターを館内に掲示。ご意見箱は受付付近に設置。いただいたご意見、苦情はスタッフ、職員全員で情報共有し迅速に対応するとともに館内に掲示しています。</p> <p>(3) 受付横に「利用のしおり」を常備。ホームページは随時情報を更新し最新の内容を掲載。利用要綱は常に閲覧可能にしている。</p> <p>(4) 自主事業は専任者を1名配置し、人気やご時世を探り“いまどき”的な新しいイベントも企画。</p> <p>(5) 「地区センター便り」発行、ホームページの随時アップデート、チラシの配架、ポスターの掲示で発信、告知。</p> <p>(6) 常に利用者の要望や意見を聞き、その情報は全員で共有できるよう連絡ノートに記載。</p> <p>(7) 2か月ご予約の抽選後、利用確認期間と支払期間を同じ日程にし、期間を10日間に延ばして利便性を向上。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>エレベーター降りた正面に団体の“お仲間募集”的案内を所狭しと数多く掲示しサークル利用参加を積極的に促し、これを見た方々から多数の問い合わせがあります。サークル活動が如何に積極的に行われているかが見て取れます。</li> <li>令和6年度32の自主事業が企画され、全世代対象16事業、子ども対象8事業、高齢者向け8事業とバランス良く構成されています。大人も夢中になる鉄道模型の運転会を行う“鉄道フェスタ”は人気で、その他野毛ギャラリー展示(団体活動の支援の一環)、吊るしひな飾りを始め季節感を演出し、楽しみながら参加者同士がコミュニケーションを深めています。</li> <li>団体利用の利用料金が当日利用で半額になることを利用のしおりに加え、ホームページに載せたことで利用率の向上につながっています。</li> </ul>
III ・施設・設備の維持管理	<p>【特徴的な取り組み】</p> <p>(1) 法定点検等は専門の管理事業者に委託。建物、設備等は日常業務の中で職員が点検し、不具合が軽微なものは職員が修理する。大規模修繕の場合は中区と協議する。</p> <p>(2) 備品は年度初めに前年度末の備品台帳を事務局に提出して管理を徹底。備品の取得、廃棄、移管はその都度台帳に記録する。</p> <p>(3) ゴミのルート回収に参加して分別回収を実施。利用者にはゴミの持ち帰りを依頼している。</p> <p>(4) 利用者の活動に有用な物品を購入し貸し出している。但し、多すぎても維持管理作業や検品が間に合わなくなるので種類や数を調整している。</p> <p>(5) 日々の業務内で施設、設備を目視で点検し問題があった場合は速やかに解決に向け協議し自ら修理もしくは専門業者へ修理依頼を行う。利用者の安心、安全と清潔を保つ努力を続ける。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>JR桜木町駅至近の繁華街に立地しているため来館者も多く、施設利用が快適に出来るように日常清掃の他、特にトイレは職員も隨時清掃を行って清潔維持を図っています。また職員スタッフは軽微な修理や汚れなどの異常があれば速やかに対処しています。</li> <li>高齢利用者に配慮してロビーの配置を替え、和室の入り口を整理して動線を広めに確保することで躊躇防止を図り、安全に利用できるようにしています。また印刷室に授乳スペースを設けて母子も安心して利用できるようにもしています。コロナ禍で貸出し品目数を減らしていた茶道具を4月より利用者の声に応え32品目へ増やし大変喜ばれています。</li> <li>令和6年3月には空調設備の整備を行い、利用者には、快適に利用ができるようになりました。</li> </ul>

	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>【特徴的な取り組み】</p> <p>(1) 独自の緊急時対応マニュアルを作成して緊急時対応の仕組みを整備。</p> <p>(2) スタッフ、職員による館内の巡回とちえるる野毛の警備員による巡回も毎日行い防犯にあたっている。</p> <p>(3) 事故防止はスタッフ、職員全員で意識を持てるようヒヤリハット集を作成、過去の事故例を作成し情報共有を図っている。地元警察は近隣自治会等と有事の際の連絡網を作っている。</p> <p>(4) 協会が主催する救急法研修を全員参加し知識をつける。</p> <p>(5) 防災業務としては「地震防災組織図」、「自衛消防組織図」を作成し災害発生時の対応体制を確立。ちえるる野毛の避難訓練や防災訓練等に参加し、他のテナントとの連携を確認している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ビルの警備員の巡回や「非常サイン」を受付に設置し、防犯カメラも備えて犯罪抑止と非常時での対応を図っています。また閉館時には「自主検査表」に沿って各室の火気や異常の確認を行い守衛室に報告をしています。</li> <li>・協会主催の救急法研修(全員が受講できるよう年2回実施)を受講し、令和7年1月に中消防署の協力によるAED訓練にも全員参加し、緊急時に速やかな対応ができるようにしています。また館長は上級救命者講習も受講しています。</li> <li>・消防・防災訓練を年2回計画し令和7年1月、中消防署の協力により料理室での火災発生を想定した避難訓練や水消火器を使った実際的な消防防災訓練を行っています。また令和6年10月「ちえるる野毛」ビル全体で行われる防災訓練・避難訓練にも参加して他テナントとの連携を確認し、利用者の安全度を高めています。</li> </ul>
V ・組織運営及び体制	<p>【特徴的な取り組み】</p> <p>(1) 利用者の入室は5分前、退室は10分前(料理、茶道は15分前)をお願いしている。予約、支払い、問い合わせ等で来館する場合は9時、12時、15時、18時の部屋入れ替え時間をずらしていただくようお願いしている。</p> <p>(2) 職員の質向上は外部講師を招いての研修を協会側に開催希望を打診中。スタッフ、職員の情報共有ツールとして連絡ノートを活用している。全員が必ず毎日連絡ノートに目を通すことにしている。</p> <p>(3) 個人情報保護の重要性、守秘義務の徹底については講師を招いて研修を行い全員が受講し高い意識を持つようにしている。過去の事例を風化させないよう事あるごとに話し続けている。</p> <p>(4) 経理業務は、事務局と日常的に確認しあい遅滞なく正確に行なうようにしている。</p> <p>(5) 運営目標は明文化し地域連絡会で理事に承認をもらい職員間で情報共有を行っている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業計画書には、稼働率、利用料金収入額、利用人数の数値目標を設定し、地域連絡会で理事に承認をもらい、年度初めのスタッフ会議にて職員・スタッフとも事業計画を共有し、毎月、振り返りを行い、必要に応じて課題解決のため会議も開催するなどして職員・スタッフは数値目標も含めて目標達成を目指しています。</li> <li>・当地区センターは、稼働率が80%前後の利用率の高い施設です。利便性が良いこともあり、近隣の町内会・マンション管理組合、商店会、飲食業協同組合などの定例会議への場を提供しており、役員の方々との面識機会も多く、情報交換や親睦を深めるなど連携が緊密で「地域コミュニティの拠点」として地域に親しまれる施設になっていることは評価できます。</li> </ul>
VI ・その他	<p>【特徴的な取り組み】</p> <p>(1)横浜市や中区の事業について施設の優先的な利用などで連携または協力している。</p> <p>(2)福祉団体等の利用について利用料金の減免や部屋の優先的利用により便宜を図っている。</p> <p>(3)近隣地域町内会や商店会などの会合、近隣のマンション管理組合会議など近隣地域の利用が多く役員との面識機会が多いため情報交換や親睦を図ることができる。</p> <p>(4)地元の小中学校生が自由に卓球を楽しめるよう、週一回、集会室に卓球台をセットして個人開放する時間を作っている。</p> <p>(5)楽器練習や合唱練習などの団体に料理室を薦め、稼働率の低い料理室の稼働率アップにつながっている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・子育て支援団体3団体、障害者支援団体3団体を減免団体として登録し、優先予約に協力するなど福祉団体などの利用に便宜を図っています。</li> <li>・他の部屋が使えぬ場合には、楽器練習や合唱練習などの団体に料理室の利用を薦め、利用者の要望に応えるとともに、稼働率の低い料理室の稼働率アップにつなげる工夫を行っています。</li> <li>・中区民利用施設25施設を巡る「スタンプラリー」に参加したり、読書の秋を盛り上げる28参加団体による「なか区ブックフェスタ」にも参加し、区の事業に協力するとともに野毛地区センターの周知にもつなげています。</li> </ul>

# 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)>  (1) 地域連合町内会や民児協、社協の会議には地区センターを優先的に利用して頂くとともに館長が出席して情報交換をしている。また、地区連には地区センターの広報誌、イベントのチラシ等の掲示板への掲示や回覧板への添付等をお願いしている。 (2) 地域の高齢者のための「ふれあい給食会」について、地区社協をサポートしている。 (3) 地元小学校とは日頃から連絡を取り合い、子供たちの工作作品などを地区センターのロビーを展示の場として提供している。生徒と保護者からはとても評判が良い。 (4) 地元野毛の飲食業協同組合の定例会議などを優先的に利用できるよう協力している。	<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、まつり・各種イベントチラシ、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)>  ・令和6年12月8日にセンターまつり開催、理科実験やトルペイン等体験・参加型教室を企画し、当日300人を超える来場者がいました。日本三大大道芸の一つ“野毛大道芸には市に協力し全館貸し切って場を提供、多数住民が集う祭りを通して地域の連携を深めています。 ・地元小学校に週一回卓球の場を無料開放。また春・夏の休みに小学生達の作品を展示し好評を得ています。生徒・保護者と好関係が築かれています。

## (2) 地区センター委員会等

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)>	

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 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)> 地域連絡会の資料、議事録、ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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 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)>	

(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)> <ul style="list-style-type: none"> <li>・連合町内会の祭りに協力し、野毛飲食業協同組合へ1年間優先利用のサービスを提供し連携を深めています。</li> <li>・高齢者向けの食事会「ふれあい給食会」を毎月開催する等地区社協に協力しています。</li> </ul> <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
<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)>	

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
<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(ステージ発表の段取りについて)	
<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)>	

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)>	

(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。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 令和6年6月1日(土)～20日(木) 回答数141名	
<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)>	

## ②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> アンケート調査結果、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)> Web予約システムに関する課題が抽出されています。	

## ③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

※①で実施していない、又は②で課題を抽出していない、特に課題がない、にチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)> アンケート調査結果、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)> Web予約に関して、主に高齢者から扱いが不慣れ・難しいとの意見があり、施設側として一緒に入力の手伝いをするなどで対応しています。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1つ以上の媒体(館内掲示・広報紙・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)> 現場確認(館内掲示)、ホームページ、ヒアリング <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(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)>

館内ロビーに筆記用具・用紙を添えてご意見箱が設置されています。

<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

令和6年4件(トイレに関する件、茶道具、ヨガマットとスリッパの貸出、退出時間)が要望として投書されています。全て適切に対応しています。

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)>

現場確認(館内掲示)

<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)>

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)>

現場確認(館内掲示)

<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)>

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 type="checkbox"/> 記録していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している <input type="checkbox"/> 記録していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
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)>	
令和6年度苦情対応状況報告に苦情・要望が5件(ゴミの持ち帰り、ラジカセ、手芸の利用団体に貸し出したアイロンのかけ面の汚れ、卓球利用に関する件)	

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 type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和5年度事業報告書、ヒアリング	
<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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

#### (4)公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&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>(1) 常時受け付けに「利用のしおり」を置き、部屋利用希望の方に案内できるようにしている。また、ホームページにも利用方法や料金、写真などを掲載して、目的に合わせた利用がしやすいよう配慮している。</p> <p>(2) 部屋の見学希望者には部屋が空いている時には見ていただき、利用中の時は受付に用意している写真を見ながら説明をしている。</p> <p>(3) 団体登録希望者には登録後の手続きの流れや支払期限など特にご注意いただきたい事項をわかりやすく説明している。</p> <p>(4) スマホの操作に自信のない高齢者には一緒に操作して手続きの仕方を説明している。</p> <p>(5) 初めて利用する団体には、利用目的に沿った案内を必ず行っている。</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>施設「利用のしおり」、団体登録について冊子、現場確認(館内掲示物など)、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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・エレベーター降りた正面に団体の“お仲間募集”を数多く掲載し、サークル利用参加を積極的に促しており、これを見た方々から多数の問い合わせがあります。</li> <li>・Web予約やWifiサービスを開始したことにより、登録団体数が300団体から700団体と大幅に増えました。</li> <li>・館内に自主事業や他施設・公共団体の開催イベントやチラシ・パンフレット類が多数配架され、利用者の参加意欲の選択肢を幅広く提供しています。</li> </ul>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p>&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> <p>”利用のしおり”と”登録団体について”的利用案内を2種類用意しています。</p>	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

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

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> "利用のしおり"と"登録団体について"の利用案内、ヒアリング <行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料ファイル令和6年11月10日に全ての職員対象に人権研修を実施、ヒアリング <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
研修の内容はコンプライアンス、人権擁護について、特にカスタマーズハラスメントについて全員で読み合わせしながら研修が実施されています。	

## (5)自主事業

### ①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
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)> 自主事業計画、ヒアリング	
<年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 令和6年度32の自主事業が企画され、全世代対象16事業、子ども対象8事業、高齢者向け8事業とバランス良く構成されています。取分け大人も夢中になる鉄道模型の運転会を行う”鉄道フェスタ”は人気で、その他野毛ギャラリー展示(団体活動の支援の一環)、吊るしひな飾りを始め季節感を演出し、楽しみながら参加者同士がコミュニケーションを深めています。	

### ②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

※事業計画書等と事業報告書により確認する。ただし、地域住民や利用者ニーズ、行政の要望のために変更する必要があった場合、PRをしたにも関わらず参加者が集まらなかつ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 type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
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
<input 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 checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input checked="" 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	
<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	
<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)> 館内のスペースが手狭なこと、また近隣に市立中央図書館があることから、当地区センターでは限定的に図書が配架されており、貸出や定期的な新規購入は行ってないため。	
<評価で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)広報・PR活動

①広報紙を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)>  (1)野毛地区センター便りを年4回、野毛地区センターの広報誌として発行。地区センターからのお知らせや、部屋の利用案内、自主事業講座などの案内を掲載している。 (2)野毛地区センターのホームページに新しい案内、お知らせなどを随時更新し掲載している。急ぎのお知らせなどはホームページとともにWeb予約システムにも掲載して情報発信先の幅を広げている。 (3)野毛地区センターのお知らせや自主事業の案内などを地域の連合町内会に依頼し、町内会の掲示板に掲示していただいている。 (4)地元の本町小学校の校長先生を始め他の先生方に、毎週水曜日午後的小・中学生向け卓球の開放を校内で情報発信していただいている。	<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)>  広報紙「野毛地区センター便り」、ホームページ、自主事業案内やお知らせのチラシ、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)>  ・「野毛地区センター便り」を季刊発行、作成にあたっては、来館者が読みやすく、見やすくシンプルさを心掛け、表面は活動情報報告、裏面は自主事業の紹介に構成されています。 ・会議室や集会所の利用は会議目的に限定せず、ダンスや楽器演奏など多目的利用を促進して、利用者ニーズに合わせた取組を実施しています。

## (8)職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<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>(1)協会としての取り組み ・毎年、協会主催の研修会に全員参加し、利用者の立場に立った接遇について学んでいる。外部より講師を招き、基本的なコミュニケーションスキルの向上から実践的な内容まで、グループワークショップも取り入れて学んでいる。</p> <p>(2)野毛地区センターの取り組み ・日頃から挨拶の徹底と積極的な声掛けにより、利用者へのもてなしに気を配っている。特に高齢者にはゆっくり話し、優しい対応を心がけている。 ・窓口が混み合う時は職員も対応し待ち時間を短くするようしている。 ・身だしなみは服務規定を守るようにしている。</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>接遇研修は令和6年5月21日に職場活性化のためのハラスメント研修を実施し、基本的なコミュニケーションスキルの向上、グループワークショップも取り入れたより実践的な研修内容となっています。</p>

## (9)利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&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くと考えているのかを記述して下さい。&gt;(400字以内)&gt;</p> <p>(1)利用実績 ・令和4年度の稼働率は69.9%、翌令和5年度は67.2%とほぼ横ばいで推移した。コロナ禍の為、低い稼働率が続いている。 (2)利用者アンケート ・利用者アンケートを6月1日(土)～20日(木)に実施し有効回答141名をいただいた。結果を集計し館内に掲示した。また、結果を分析し今後に活かすよう議論を行った。この内容は地域連絡会で発表した。 (3)意見・苦情など ・常時、館内にご意見箱を設置し意見を集めるとともに、日常的に窓口などでも様々な意見や苦情をいただきそれを全員で話し合い回答や改善をスピード感を持って行い、館内掲示もしている。</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>・団体利用の利用料金が当日利用で半額になることを利用のしおりに加え、ホームページに載せたことで利用率の向上に繋がっています。 ・利用率が低い和室にヨガマットを入れて、ヨガ教室を開き、その他運動系のプログラムを企画して利用者にアピールし利用の勧誘を図っています。</p>

## (10) 利用者サービスの向上全般（その他）

### 評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

- ・Wi-Fiが設置されている会議室・集会室に加え、ロビーにも導入し利用者の便宜図らうべく検討中です。
- ・利用に際し施設側が予め備品を用意して、気持ちよく施設を利用していただけるよう心掛けています。

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

### 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

<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)>

横浜市野毛地区センターは、桜木町駅至近のショッピングセンター「ちえるる野毛ビル」の3階フロアにあり、法定点検等は「ちえるる野毛管理組合」が行っています。建物・設備等の不具合箇所は業務日誌に記入し軽微な修理は職員が行うなど経費削減を図っています。また公共建築物の保全に関する研修には所長が参加しています。

##### ②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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

<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

日常清掃は業務マニュアルに沿って美化担当スタッフが毎日午前中に行っています。特にトイレなど汚れやすいところは職員も隨時清掃して清潔維持に取組んでいます。

## (2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある <input type="checkbox"/> ない	<input checked="" type="checkbox"/> ある <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 type="checkbox"/> 揃っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている <input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
備品はすべて市の所有であり、毎年3月に棚卸を行い、購入廃棄備品は備品台帳で管理を徹底しているため備品確認は容易になっています。	

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関する損傷等がないか？

※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、「安全性に関する損傷等がない」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"/> 安全性に関する損傷等がない <input type="checkbox"/> 安全性に関する損傷等がある	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関する損傷等がない <input type="checkbox"/> 安全性に関する損傷等がある
評価機関 記述	
<安全性に関す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)>	
料理室の包丁は鍵付きのロッカーに収納し貸出前後には必ず本数確認をする等、貸出備品の管理を徹底しています。	

### (3) 施設衛生管理業務

#### ①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input 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	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
ゴミは毎日ベランダの収納ボックスに搬出することで施設内を清潔に保っています。	

#### ②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<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
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)>	
事務室内にルート回収分別一覧を掲示し分別を徹底するとともに出し忘れを防いでいます。	

#### (4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&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>・事業計画書に基づく定期点検に加えて、設備に不具合を発見した場合は迅速に修繕を実施している。 ・日々の清掃は作業スタッフだけでなく、職員・スタッフが随時館内を点検している。 ・偶数月の休館日には業者による機械清掃を行っている。 ・利用者の声を踏まえてサークル活動にとって有用な物品を整備・購入している。 ・コロナ禍で貸出し品目数を減らしていた茶道具を4月より利用者の声を聴き32品目へ増やし大変喜ばれている。 ・コロナが5類に移行したとはいえ、各部屋の窓を開けて充分に換気を行っている。 ・高齢な利用者が多いので道線を広めに確保している。</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>現場確認・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>JR桜木町駅至近の繁華街に立地しているため施設利用者も多く、美化担当スタッフの日常清掃の他、職員スタッフも随時点検を行い軽微な修理や汚れなどの異常があれば速やかに対処して快適な利用ができるよう取組んでいます。令和6年3月には空調設備の整備も行っています。また印刷室に授乳スペースを設けて母子への配慮もしています。</p>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p>&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>コロナ禍で貸出し品目数を減らしていた茶道具を4月より利用者の声を聴き32品目へ増やし大変喜ばれています。高齢利用者に配慮してロビーの配置を替え、和室の入り口を整理して動線を広めに確保することで安全利用を図っています。またヨガマットやスリッパの貸し出しを始め使用後は消毒をしています。料理室の食器類の収納方法の写真を掲示して、利用後の収納が分かりやすくしています。</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>

## 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)>	
事務室内に消防、警察、区役所、本部等の緊急連絡網が掲示され、施設の警備室や協会本部、区役所と連携した「野毛地区センター地震等緊急時対応マニュアル」も整備しています。	

### (2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って <input checked="" type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> 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。>	
□ 機械警備 <input checked="" type="checkbox"/> その他(具体的に:ビルの警備員による巡回警備)	
<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)>	
当施設は、商業ビルの3階に立地し、機械警備ではなく常駐しているビルの警備員が1日7回程度巡回警備しています。受付には「非常サiren」を設置し、犯罪抑止と非常時の警報を兼ねています。	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・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)>	
非常時に対処するため、予備の鍵を協会、警備室に保管委託しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)>	
館長と主任が隨時巡回するほか、ビルの警備員が1日7回程巡回し、防犯カメラも設置しています。また閉館時には「自主検査表」に沿って各室の火気や異常の確認を行い守衛室に報告をしています。	

### (3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
年に1度事故防止および対応の研修を実施し、事故連絡票に事故の概要、対応を記入し職員全員で共有して事故の未然防止に努めています。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 研修の内容:横浜市内の公共施設内で起こったヒヤリハットの事例集勉強会 対象者:職員・スタッフ全員 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
横浜市内の公共施設内で起こったヒヤリハットの事例集を基に職員会議で共有し事故防止に取組んでいます。	

#### (4) 事故対応業務

##### ①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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	
<施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 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)> 研修の内容:赤十字社によるAED操作講習と中消防署署員によるAED操作講習      対象者:職員スタッフ全員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 協会主催の動画によるAED操作研修(全員が受講できるように年2回実施)を年1回以上全員が受講しています。また令和7年1月に中消防署の協力によるAED講習も全員参加で実施しています。館長は上級救命者講習も受講しています。	

##### ②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・ヒアリング	
<体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 連絡網連絡先が事務所内に掲示され、職員全員の連絡網も職員・スタッフ全員に配布しています。また、「救命の対応」「火災発見時の対応」や「非常放送例文」を事務所内に掲示することで緊急時に冷静に行動できるように整備しています。	

## (5) 防災業務

### ①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。  
※評価対象外施設だがマニュアルを作成している場合は、『評価対象外施設である』にチェックをしたうえで、評価できることを感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である

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)>  
当施設は、中心市街地にある商業ビルの3階に立地しているため、防犯・防災においてもビルの他のテナントと緊密な連携体制を取り、近隣住民や地域自治会とも連携対応も進めています。また当施設は区の防災計画により、災害時等の補完施設及び中区災害対策本部支援施設として位置付けられているので、「災害時等対応マニュアル」を作成し、市や区役所、協会、地域自治会とも協力して災害時に備えています。

### ②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

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

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)>  
野毛地区センター消防計画のもとに消防・防災訓練を年2回計画し、令和7年1月、中消防署の協力により料理室での火災発生を想定した避難訓練や水消火器を使った消火訓練等実際的な消防防災訓練を行っています。このほか、令和6年10月「ちえるる野毛」ビル全体で行われる防災訓練・避難訓練にも参加し他テナントとの連携を確認し利用者の安全度を高めています。

## (6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述  
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

緊急時には区役所と連携し、保管施設又は中区災害対策本部支援施設として有効に活用します。

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

## V. 組織運営及び体制

### (1) 業務の体制

#### ①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

※訪問調査当日の職員の出勤状況と訪問日以外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 type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている <input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
館長1名、主任2名合計3名の常勤職員と1チームスタッフ4名にて構成された2チーム合計8名スタッフの人員体制で協定書に定めた職員体制です。	

#### ②協定書等のとおりに開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
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)>	
業務連絡ノートに毎日の開館時間が記入されています。	

#### ③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

※館内で公表しているかどうかを確認する。希望者のみに閲覧させている場合、事業計画書や事業報告書を閲覧できる旨をポスター等で周知していれば、公表していると判断する。

※ホームページでも公表している場合は、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
館内にて事業計画書・事業報告書の閲覧可能のポスターを掲示しています。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

## (2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

### ①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※各業務の必要性に応じた研修計画(施設自身で実施する研修、外部研修、仕事を通じた研修等)を作成しているかを確認する。研修計画に最低限記載すべき項目は、i )研修対象者(職種・経験年数等)、ii )実施目的、iii )実施時期、iv )研修内容。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
事業所内の年間研修計画を作成し、研修対象者、研修目的、時期、研修内容が記載されています。8月を除いて、毎月休館日を利用して研修やミーティングが行われています。	

### ②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 研修計画書、ヒヤリング	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ:個人情報保護、コンプライアンス、接遇、AED操作訓練など 対象者:職員・スタッフ全員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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>・協会全体の職員研修には職員・スタッフ全員が出席し、救急法、接遇、人権擁護、個人情報保護法について受講している。シフト勤務のため、同じ内容の研修を2回行い職員・スタッフ全員が参加できるよう配慮されている。          ・研修費用は協会が負担し、出席のスタッフには時給と交通費を支給している。          ・区役所からの職員向け研修がある場合はあらかじめ無理のない配置を組んで積極的に出席している。          ・研修の資料はいつでも閲覧できるよう館長机の上に置いている。・研修を受講し気づきなどがあれば、意見交換を行っている。後日回覧などにて、他の職員・スタッフと情報を共有している。</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>研修計画書、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>・協会全体の職員研修は、職員・スタッフ全員が参加できるよう同じ内容の研修を日を変えて2回行い、職員・スタッフの便宜を図っています。          ・市や区役所からの研修は、主に館長が参加し、スタッフ会議にて伝達研修を行い、全職員・スタッフは研修情報を共有しています。外部研修への参加の際には、研修費用は法人が負担しています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
<b>評価機関 記述</b>	
<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>研修報告書、ヒアリング</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>伝達研修や資料回覧にて情報共有を行っています。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>
<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>スタッフハンドブックを整備し、日常業務と時間帯毎の業務に分けた分かりやすい業務マニュアルとなっています。</p>	

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
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>・複数の職員・スタッフが同時に顔を合わせる機会が少ないことから、職員間ではメールを活用して情報共有、情報交換、意見交換をし共通の認識と見解を持つようしている。また、職員・スタッフ間では業務連絡ノートに、細かい事柄から知っておくべき事などを毎日記入し全員で確認し合っている。            •業務連絡ノートに記載した事案が完了したら捺印を押印し誰でもわかるようにしている。            •日祝日の閉館後を利用して年数回全体ミーティングを開催している。この時間で各種研修と日々の業務に関する意見交換や確認を行っている。</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>業務連絡ノート、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>・職員間の情報共有は、メールを活用して情報交換・意見交換を行い情報を共有しています。職員・スタッフ間及びスタッフ間の情報共有は、業務連絡ノートを活用して行われ、確認後は全員捺印し、情報共有に漏れが出ぬよう工夫しています。            •日・祭日の閉館後を利用して年2回の全体ミーティングを開催し、業務に関する意見交換の機会にしています。</p>

### (3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

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

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

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

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

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

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

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)>	

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)>	
本協会の個人情報保護方針をホームページにて公表し、取得・利用について「個人情報を適切な手段により取得し、取得にあたり、利用目的をあらかじめお知らせするとともに、利用目的の達成に必要な範囲内で利用します。」と記載されています。	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)>	
団体登録申請書には、欄外に目的外に使用せぬ旨の印刷された用紙を使用しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない

評価機関 記述

<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>  
現場確認、ヒアリング

<一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

パソコンはパスワードを使用し、ワイヤーロックされています。個人情報を含む書類は、夜間、施錠保管されています。個人情報を含む書類を廃棄する際にはシュレッダーにて処理されています。

#### (4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない

評価機関 記述

<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている
<input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている	<input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に: _____)
<input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<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)> 小口現金支出内訳書、事業予算月例清算書、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)>	
経理担当主任と館長により確認され、本協会事務局により再確認されます。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している
<input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<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)> 正味予算管理月報、ヒアリング	
<明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。

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

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

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

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

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input 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)> 令和5年度ニーズ対応費使途一覧、ヒアリング	
<目的に沿わない支出がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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>・東京ガスとの契約を見直して、現状より金額が安くなる「業務用季節別契約」に変更し、年間のガス代を7万円程度節約した。　・コピー用紙のA4版を現状より安くなるリコージャパンに購入先を変更し、ひと箱当たり860円安くなり経費を節約できている。　・空調システムの温度設定を夏場(5月から11月)は28度、冬場(11月から5月)を20度に設定し、更に東側の遮光カーテンを夏場は開けず室内温度が上がらないように、冬場は朝に開け室内温度を上げ空調負担を減らしガス代削減の努力をしている。</p> <p>・各部屋に扇風機やサーキュレーターを設置し冷暖房効果を上げている。ロビーは通年、サーキュレーターを回している。　・ロビーや通路の照明をこまめに消し少しでも節約に努めている。　・個人情報のない紙は裏紙として再利用している。　・消耗品はまとめ買いで安く購入するようにしている。</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>空調システムの温度設定を夏場28度、冬場20度に設定し、更に東側の遮光カーテンを夏場は開かず、室内温度が上がらないようにし、逆に冬場は朝に開き室内温度を上げ、空調負担を減らしガス代の削減を図っています。また各部屋に扇風機やサーキュレーターを回し冷暖房効果を上げる工夫もされています。</p>

## (5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
評価機関 記述	
<p>&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>	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 全て対応している	<input type="checkbox"/> 全て対応している
<input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある	<input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある
<input type="checkbox"/> 全て対応していない	<input type="checkbox"/> 全て対応していない
<input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い

評価機関 記述

<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>

令和5年度管理運営業務点検報告書、ヒアリング

<未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している
<input type="checkbox"/> 協議されていない	<input type="checkbox"/> 協議されていない

評価機関 記述

<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>

令和5年度管理運営業務点検報告書、ヒアリング

<協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

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>・目標設定については、利用者数、稼働率、利用料金収入の達成状況などを踏まえて目標設定の視点ごとに設定している。　・課題や目標については年度初めに職員・スタッフ全員に周知して共有している。</p> <p>・毎月、業務点検の結果を踏まえて振り返りを行い改善策を検討しており、必要に応じてスタッフミーティングで討議している。　・年度中も利用者の声などから随時課題を抽出し、職員・スタッフに周知し情報を共有している。</p> <p>・通常業務の中で発生した事柄や情報を共有すべきものは毎日使用している業務連絡ノートやEメールなど複数のソースによって日常的に職員・スタッフ全員がわかるようにしている。</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>令和5年度事業報告書、令和6年度事業計画書、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>事業計画書の策定にあたっては前年度の数値、利用者アンケート区役所のコメントなどを参考にし、利用者数、稼働率、利用料金収入の数値目標も設定し、4月のスタッフ会議にて事業計画の内容を職員・スタッフで共有し、毎月計画の達成率を振り返り、必要に応じてスタッフ会議も実施し、目標達成を目指します。</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>この地区センターは、利便性が良いこともあり、稼働率80%前後と利用率が高く、利用者の多い地区センターです。近隣の町内会・マンション管理組合、商店会、飲食業協同組合などの会合などの利用も多く、役員との面識機会も多く、情報交換や親睦を図り、連携を深めています。館内掲示されている当地区センターのモットー「全ての施設は地域と利用者のためにある」を体現しています。</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>

## VII. 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>・子育て支援として3団体を減免団体として登録し、優先予約で協力しています。          ・障害者支援団体として3団体を減免団体として登録し、優先予約で協力しています。          ・区民生員、区社協、保健員会などの団体を減免団体として登録し、優先利用で協力しています。          ・区建設局依頼事業、野毛地域の飲食業協会、連合町内会、地元町内会などを優先団体として優先的な予約で協力しています。              ・野毛大道芸実行委員会を減免団体として登録し、優先的予約と施設全体の貸し切りや開館時間の拡大など全面的に協力しています。</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>・毎週水曜日の午後3時から6時まで集会室を小中学生対象の無料卓球用として開放し毎週多くの子供たちが卓球を楽しんでいます。          ・年に2回ほど地元本町小学校生徒たちの作品を館内に展示し、多くの保護者の方たちに喜んでいただいています。          ・自主事業の講座から参加者たちによってサークルに発展した団体を半年間の優先利用を認め喜んでいただいている。              ・自主講座の参加申し込み方法を少しづつではあるがWeb予約を取り入れ予約の利便性を上げている。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・子育て支援団体3団体、障害者支援団体3団体を減免団体として優先予約で協力しています。また野毛地域の飲食業協会、連合町内会、地元町内会などを優先団体として優先的な予約で協力しています。</li> <li>・横浜市・中区役所の事業のパンフレットやチラシなどの館内での掲出し、広報の協力をしています。横浜市の「GREEN EXPO 2027」の大きなポスターを入口横の壁に貼りPRLしています。</li> </ul> <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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・中区民利用施設25施設を巡るスタンプラリーに参加したり、読書の秋を盛り上げる28参加団体による「なか区ブックフェスタ」にも参加し、当地区センターの区事業に協力するとともに当地区センターの知名度を上げることにもつなげています。</li> <li>・楽器演奏や合唱練習などの団体に料理室の利用を薦め、稼働率の低い料理室の稼働率アップを図るとともに利用者の要望に応えています。</li> </ul> <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>

## ◆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
<b>I. 地域及び地域住民との連携</b>		
(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）	-	-
<b>II. 利用者サービスの向上</b>		
(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）	-	-
<b>III. 施設・設備の維持管理</b>		
(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）	-	-
<b>IV. 緊急時対応</b>		
(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）	-	-
<b>V. 組織運営及び体制</b>		
(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）	-	-
<b>VI. その他</b>		

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	
	(2) 利用者アンケート等の実施・対応	①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？	レ 年1回以上実施している	レ 年1回以上実施している	レ アンケート	
			実施していない		実施していない	その他
		②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？	レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している		
			課題を抽出していない		課題を抽出していない	
			特に課題がない		特に課題がない	
			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	
	(3) 意見・苦情の受付・対応	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	
		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	
			苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない	
		⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？	レ 公表している	レ 公表している		
			公表していない		公表していない	
			苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない	

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
II・利用者サービスの向上	(4)公正かつ公平な施設利用	②窓口に「利用案内」等を備えているか?	レ 備えている レ 備えていない	レ 備えている レ 備えていない
		③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか?	レ 閲覧できる レ 閲覧できない	レ 閲覧できる レ 閲覧できない
		④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか?	レ 行っている レ 行っていない	レ 行っている レ 行っていない
		⑤人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか?(常勤・非常勤に問わらず)	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない
		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 年齢や性別が網羅できていない	レ 年齢や性別が網羅できている 年齢や性別が網羅できていない
	(5)事業自主	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 実施していない	レ 実施している 実施していない
		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?	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 レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	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 レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
	不備の数			0
				0
III・施設・設備の維持管理	(1)業務協定の書類等に基づき	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 協定書等のとおり管理していない	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
		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 協定書等のとおり実施していない	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
		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 ない	レ ある 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 揃っていない	レ 揃っている 揃っていない
	(2)備品管理業務	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 安全性に関わる損傷等がある	レ 安全性に関わる損傷等がない 安全性に関わる損傷等がある
		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 適切に管理していない	レ 適切に管理している 適切に管理していない
		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 適切に分別していない	レ 適切に分別している 適切に分別していない
	不備の数			0
				0
IV・緊急時対応	(1)時時(1)み応急の緊備仕急	①緊急時マニュアルを作成しているか?	レ 作成している 作成していない	レ 作成している 作成していない
		②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 協定書等のとおり実施していない 評価対象外施設	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 評価対象外施設
	(2)防犯業務	②鍵を適切に管理しているか?	レ 適切に管理している 適切に管理していない	レ 適切に管理している 適切に管理していない
		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 定期的に行っていない	レ 定期的に行っている 定期的に行っていない
		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 一部チェックに不備がある チェックしていない	レ チェックしている 一部チェックに不備がある チェックしていない
		②事故防止策の研修等を実施しているか?(常勤・非常勤に問わらず)	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない

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

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
(一) 運営目標	(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?  (3)施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか?	全て反映されていない	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	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	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	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	全て対応していない
		レ 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	レ 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	レ 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
		レ 年に1回以上は協議している	レ 年に1回以上は協議している	レ 年に1回以上は協議している
		協議されていない	協議されていない	協議されていない
			0	0
		不備の合計	0	0