

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

## 横浜市竹之丸地区センター 評価シート

評価機関名：株式会社ソートフル

令和6年12月

# 目次

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 地域及び地域住民との連携	<p>竹之丸地区センターは、「地域住民の活動の場」として、また、「相互交流を深める地域コミュニティの拠点」として、地域の皆様に様々な目的で利用いただいています。</p> <p>地区センターの優先利用によって、視覚障害者との交流活動、防災マップづくり、町内会夏祭り準備、こども向け英語サークル、子供会行事(こども料理教室、クリスマス会)の活動支援をしています。</p> <p>自主事業やイベントでは、地域の子育て支援者、子供会、町内会、保健活動推進員等地域活動団体、地元企業・個人事業者、中区まちの先生との協力・連携を図りながら実施しています。</p> <p>地域連絡会・利用者会議を年1回開催して、施設運営等に関する意見をいただいています。</p> <p>日ごろから、地区センターや地域ケアプラザとの情報交換・収集、地区社会福祉協議会、学校・家庭・地域連絡協議会、地域活動団体等の有志による座談会等に参加するなど、地域との連携や地域人材の発掘に努めています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>令和6年11月16日竹之丸地区センターまつりが開催され、各サークルの演技発表や作品展示、新鮮野菜の即売、その他にも沢山のプログラムが用意され、当日の来館者は360人に上り和気あいあいと地域交流を深める良い機会となりました。</li> <li>地域の民生委員が主催するシニアから子どもまでの地域の交流拠点「山手縁乃庭(えんのぼ)」に参加し、障害者施設や地域の困りごとなどの相談など幅広く地域の情報を収集し、地区センターの運営に活かしています。</li> <li>視覚障害者を幼稚部から専攻科まで一貫して支援する横浜訓盲学院に地区センター側から働きかけて、日常生活体験の場として地区センターを提供するなど、障害者支援にも積極的に取り組んでいます。</li> </ul>
II ・ 利用者サービスの向上	<p>指定管理者一般社団法人中区民活動支援協会(以下「協会」という。)のモットーである「笑顔」「親切」「安全」を心がけ、日々業務に取り組んでいます。</p> <p>1階ロビーに「ご意見箱」を設置し、ご意見・ご要望を収集しています。頂いたご意見・ご要望については、対応を検討・実施する(対応可能なもの)とともに、回答を掲示し周知しています。</p> <p>年1回「利用者アンケート」を実施し、ご意見・ご要望等を伺いニーズを把握して、サービスの向上に努めています。</p> <p>利用者対応について業務日誌・連絡票や引継ぎ等でスタッフ・職員間で共有し、公平性・統一性を確保しています。</p> <p>協会が主催する接遇研修に、スタッフ・職員全員が参加し、接遇意識・スキルの向上を図っています。</p> <p>多くの利用登録団体から要望のあったWeb予約システムを導入し、利便性の向上を図るとともに、あわせてデジタルデバインド対策を講じています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ロビー通路に文系・スポーツ系別にサークルからのお知らせを来館者の目に留まるようカラー写真のポスターを貼付・掲載して多彩な活動の様子を周知しています。広報紙「竹之丸通信」全ページをロビー通路壁面に掲載(11月はセンターまつりの様子を紹介)し、来館者へ情報提供しています。</li> <li>未就学児・小中学生から一般(大人)までの幅広い層を対象に合計34の多彩な自主事業を開催しており、とりわけ小中学生向けのこどもの料理教室・ワクワクドキドキ陶芸にチャレンジなど計5事業や一般対象の男性のための料理教室は基礎の料理が学べると人気のプログラムの一つとなっています。</li> <li>広報紙「竹之丸通信」は利用者向けに自主事業やセンターまつりの様子をカラー写真を多用して、施設の活動内容を視覚に訴え積極的に参加意欲を沸かせる中味の濃い体裁に作成されています。</li> </ul>
III ・ 施設・設備の維持管理	<p>スタッフ・職員が日常業務の中で建物・設備の故障・不具合箇所の早期発見に努め、軽微なものは修繕・応急処置しています。</p> <p>施設総合巡視や各種設備保守点検は、専門業者に委託して実施しています。巡視・点検結果、不良箇所があった場合、指定管理の負担範囲内で対応すると共に、指定管理者の負担範囲を超えるものについては、中区地域振興課に報告しています。</p> <p>施設管理者点検で判明した不具合箇所及び建築基準法第12条点検で指摘された要是正箇所については、中区地域振興課と共有・相談しながら、役割分担を明確にした上で、計画的に修理しています。</p> <p>日常清掃は、スタッフ作業担当が毎日午前8時から午前11時までの3時間、体育室は日常清掃とは別に実施しています。料理室・工芸室・和室はスタッフが月4回清掃しています。定期清掃は、専門業者に委託して実施しています。植栽管理は、造園業者に委託し、除草・剪定しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>館内にはクリスマスツリーが飾られ、プレイルームでは楽しそうな子供たちの声が聞こえるなど、明るく季節感の感じられる施設になっています。</li> <li>トイレはスタッフ全員が随時清掃し、料理室・工芸室・和室も月4回、体育室は別日に作業スタッフが重点的に行うことで安全で清潔感が感じられる施設になっています。</li> <li>駐車場の利用方法の案内も分かりやすい場所に掲示し、一部陥没した駐車場路面の注意のためにポールを置いて利用者に注意喚起し、工事発注手続きは区が進めています。</li> <li>花壇に近隣の小学生達がビオラやチューリップなどの花植えをするなど地域との連携が感じられ、また館長自らが積極的に地域に出て施設運営への協力をお願いし、新しい提案や企画を実現しようとしている姿は大変期待でき評価されます。</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>防火管理者選任届及び消防計画作成届を中消防署に提出しています。</p> <p>「地震等緊急時対応マニュアル」を事務室内に掲示して、職員・スタッフがいつでも確認できるようにしています。</p> <p>災害時の対応に万全を期すため、防災・消防訓練を実施しています。駐車場避難口扉の鍵をサムターン錠に交換して、災害時、体育室利用者及び隣接住民が迅速に避難できるようにしました。</p> <p>事故やけが利用者の体調異変については、全員がAEDの使用法や心肺蘇生法の講習会を受講し、基礎知識・スキルの習得に努めています。</p> <p>事故・犯罪の防止のため、スタッフによる入館者の目視確認や館内見回り、館内9か所に防犯カメラを設置し、常時録画と事務所のモニター監視をしています。小中学生に対しては退館時刻の遵守を徹底しています。</p> <p>防火・防犯対策として、警報装置によるガス漏れや火災の24時間監視を行うとともに、閉館から翌日開館まで機械警備を委託しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ヒヤリハット事例を館長からの「スタッフの皆様へ」の文書で伝達し、全員で共有したり、休館日の「スタッフミーティング」で課題解決のための意見交換や方針決定を全員で行っています。例として令和6年5月でのスタッフミーティングでは令和3年7月に実際に起きた地下1階機械室での火災(ボヤ)についての状況(消防車の出動等)を教訓として新ためて防災意識を高める勉強会も行っています。</li> <li>・AED操作などの救急救命研修は消防署の指導の下、協会主催で全職員が受けられるように10月と11月の2回実施しています。</li> <li>・令和6年11月を避難経路図(写真付きの避難ロレクスター)の周知月間と位置づけて利用団体に再度避難経路図の確認を呼びかけています。</li> </ul>
V ・ 組織運営及び体制	<p>協会の処務規則、就業規則、経理規程に基づき、組織運営しています。</p> <p>毎年度事業計画・予算及び事業報告・決算は、協会社員総会において審議・決定しています。</p> <p>毎月、利用料金収入実績、利用状況、収支、ニーズ対応、自主事業、施設管理、維持管理・保守点検、委託内容、修繕、備品、苦情対応、サービス向上及び経費節減努力を協会に業務報告しています。</p> <p>竹之丸地区センターに配属された協会の常勤職員(館長、主任)・スタッフが管理運営に従事しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・館長1名:運営管理の総括、職員の指導監督</li> <li>・主任1名:庶務、経理、スタッフの指導・補助担当</li> <li>1名:自主事業の企画実施の担当</li> <li>・スタッフ運営担当 12名 スタッフ美化担当 2名</li> </ul> <p>館長と主任は、早番・遅番、日曜・祝日等勤務区分毎に1名以上配置しています。</p> <p>スタッフは、半月交代で午前(4時間)・午後(4時間)、夜間(4時間)毎に2名を配置しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・運営スタッフ12名が2名ずつでチームを作り、午前、午後、夜間の3交代制にて業務を行っています。スタッフの突然の欠員を生じる場合もあり、元スタッフの地域住民を2名を応援スタッフとして登録し、一時的に欠員を補う制度は評価できます。</li> <li>・スタッフ連絡表は、スタッフ間の情報共有手段として、利用されています。館長からスタッフへの情報伝達は、口頭だけでなく「スタッフの皆様へ」とのメモを作成し、スタッフ連絡票に添付し、スタッフから確認印をもらっています。文書の形で残した伝達を徹底し、漏れない情報共有に取り組んでいます。</li> <li>・自己啓発支援研修として、自主事業担当の主任職員を日本中の手作りの作品が集る「ヨコハマハンドメイドマルシェ」へ派遣し、新年度の自主事業の企画の参考にするなど独自の研修は、評価されます。</li> </ul>
VI ・ その他	<p>毎月、協会が管理運営する施設(地区センター、コミュニティハウス、集会所、こどもログハウス、老人福祉センター)の館長会を開催し、各館の運営状況等について情報共有を図っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <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28参加協力団体による「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当地区センターの地域住民への周知にもつなげています。</li> <li>・中区保護司会へ協力し、面会場所の提供やいろいろな犯罪防止関連事業のポスターを館内掲示なども行っています。</li> <li>・山手署のアクティブ交番の設置場所として当地区センターの駐車場のスペースを提供しています。アクティブ交番が年末の12月には、10回も開設され、地域住民へ安心さのアピールにもなっています。</li> <li>・近隣にコンビニや公共トイレが少なく散歩中の地域住民や工事関係者、宅配ドライバーなどへのトイレ休憩を気持ちよく受入れ、皆様に感謝されています。</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
<p>&lt;情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>■鷺山竹之丸町内会子供会 地区センター祭模擬店、クリスマス会 ■地区連合町内会(地区社会福祉協議会) 元気づくりコンサート、運動会、賀詞交換会等に参加 ■仲尾台中学校学区学校・家庭・地域連絡協議会 地域の課題解決に向けた情報交換 ■小学校、中学校等 立野小学校2年生まちたんけん、仲尾台中学校バスケットボール部・バドミントン部 ■横浜訓盲学院 日常生活体験、PTAバザーポスター掲示、バザー品の購入 ■地区センター、地域ケアプラザ等区民利用施設 区民利用施設ネットワーク会議、ブックフェスタ、区民利用施設スタンプラリー ■商店 花屋:クリスマスリースづくり講師、蕎麦屋:そば打ち教室講師(予定)、書店:地区センター祭景品提供 ■横浜中保護司会 面談場所、薬物等乱用防止ポスターの掲示 ■地域住民 芸人:地区センター祭り(落語)、ドローンパイロット:館内撮影、地元演奏家:コンサート</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>広報紙「竹之丸通信」、チラシ「竹之丸地区センターまつり」、地域交流拠点「山手縁乃庭」、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>・令和6年11月16日竹之丸地区センターまつりが開催され、各サークルの作品展示、新鮮野菜の即売、町内会の子供会による食べ物の販売など盛り沢山のプログラムが用意され、当日の来館者は360人に上り和気あいあいと交流を深める良い機会となりました。 ・地域の民生委員が主催するシニアから子どもまでの交流拠点「山手縁乃庭(えんのば)」へ参加・協力しています。</p>

### (2) 地区センター委員会等

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

※議事録により確認する。

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



②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<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;            令和6年度6月13日開催の地区センター委員会開催状況、ヒアリング            &lt;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)&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;            7件課題が抽出されていますが、その内2件①個人利用の卓球台の台数を3台から1～2台増やしてほしい、②Web予約システムが指定管理者ごとに相違するのは利用者にとってとても不便である。指定管理者任せにするのではなく、市がキャッシュレス決済の導入を含め、全ての施設を対象に統一したシステム構築を望む。について対応が困難としています。理由は③に記述します。</p>	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input checked="" type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p>&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;            令和6年度6月13日開催の地区センター委員会開催状況、ヒアリング            &lt;一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;            ①個人利用の卓球台の台数を3台から1～2台増やしてほしい→対応しない理由:卓球台の台数を増やすほど個人利用がされていないこと及び卓球以外の利用団体にとっては卓球台数を増やすと出し入れの負担が増える。②Webシステムに関連したキャッシュレス決済の導入を含むシステムの統一化→対応しない理由:Web予約システムの改善経費の負担は困難であり、市の対応を待って欲しいというものです。            &lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

(3) 地域及び地域住民との連携全般(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>視覚障害者を幼稚部から専攻科まで一貫して支援する横浜訓盲学院に地区センター側から働きかけて、日常生活体験の場を提供するなど、障害者支援に積極的に取組んでいます。</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>

## 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
<b>評価機関 記述</b> <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
<b>評価機関 記述</b> <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6年9月14日実施の利用者会議開催状況、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)> 12件課題(要望)が抽出されていますが、内5件①利用料金の支払い期間が短い、②地区センターによってスケジュールが違い不便、③6ヶ月分の優先予約を復活要望、④センターまつりで体育室でステージ・模擬店も一緒にやって欲しい、⑤駐車場出口右方向の安全確認のため、カーブミラーの設置要望について対応が困難としています。理由は③に記述します。	

### 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 type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input checked="" type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当

評価機関 記述
<p>&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;            令和6年9月14日実施の利用者会議開催状況、ヒアリング</p> <p>&lt;一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;            ①利用料金支払い→対応しない理由:利用料金支払い・予約確定後に翌月分の予約をするため、②地区センターのスケジュールの件→対応しない理由:指定管理者に一任されているので、市として統一する考えはない、③優先予約の件→対応しない理由:公平性の点から復活できない、④センターまつりの件→対応しない理由:天井改修工事後の音響に課題あり、⑤駐車場カーブミラー→対応しない理由:交通事故を誘発する恐れあり。</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) 利用者アンケート等の実施・対応

### ①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している	<input 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
<input type="checkbox"/> 実施していない	

評価機関 記述
<p>&lt;実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)&gt;            令和6年5月1日～31日に実施。108人から回答を得ています。</p> <p>&lt;実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用者アンケート調査に加え、自主事業開催後に今後どのような内容の事業を望んでいるかをメインテーマにしたアンケートも実施しています。</p>



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	
<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;            令和6年度利用者アンケート調査結果、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&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>①部屋利用の予約について、②施設の美化環境について、③図書コーナーに関するもの、④自主事業・イベントに関するもの、⑤その他体育館の個人利用に関する件が主な課題(要望)として抽出されています。</p>	

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 type="checkbox"/> 対応策を実施している <input checked="" 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 type="checkbox"/> 対応策を実施している <input checked="" 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	
<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;            利用者アンケート調査結果、ヒアリング</p> <p>&lt;一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>Web予約システムに関連したキャッシュレス決済の導入希望があります。しかし将来市によって開発されるであろう統一システムの導入も視野に入れ、現時点でWeb予約システム改善経費と決済手数料の負担は困難であり、市の対応を待って欲しいとしています。</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>          	

#### ④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
<b>評価機関 記述</b> <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館内掲示、利用者会議、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の情報提供について、目視により確認する。なお、指定管理者名や期間が情報提供されていない場合があれば、一部不備と判断する。

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p>&lt;設置内容を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>現場確認(館内ロビーのテーブルにご意見箱とご意見・ご要望と明記した用紙を設置)</p> <p>&lt;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)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p>&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(館内受付に苦情解決の仕組みを掲示)</p> <p>&lt;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)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p>&lt;周知方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>現場確認(館内受付に苦情解決の仕組みを掲示)</p> <p>&lt;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)&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>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

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

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ご意見箱対応状況ファイル、ヒアリング</p> <p>&lt;一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>令和6年度現在9件の苦情・意見がありますが、全てに事案に対して対応策を講じています。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&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(館内ロビーに掲示)</p> <p>&lt;公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>苦情内容に関しては個人情報配慮した上で掲示している旨を明記し周知しています。</p>	

#### (4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>■パンフレット 施設利用案内パンフレットを受付カウンターに設置しています。</p> <p>■ホームページ 利用案内全般と、毎月の自主講座、イベント情報、館からの連絡事項、部屋の予約状況、新着図書の紹介、他地区センターを含む図書検索等のタイムリーな内容を掲載しています。</p> <p>■館内掲示 一般的な利用案内をそれぞれの部屋の前に掲示しています。また、イベント情報や館からの連絡事項についてもお知らせしています。</p> <p>■館外掲示 駐車場の利用方法を駐車場のわかりやすい場所に案内を掲示しています。</p> <p>■なか区ブックフェスタリーフレット 参加協力団体として施設案内を掲載しています。</p> <p>■中区おでかけスポットマップ 親子で使える公共施設として施設案内を掲載しています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>広報紙「竹之丸通信」、ホームページ、チラシ、各種情報パンフレット類、館内掲示、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>ホームページに施設からのお知らせ、各種講座・イベントや新刊図書、Web予約システム(予約状況)等をアップして利用者に幅広く情報を提供しています。</p>

##### ②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

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



③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる	<input 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	
<p>&lt;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)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

④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	
<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; 資料(施設案・内竹之丸地区センター冊子に予約方法が記載)</p> <p>&lt;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)&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>予約方法はインターネット予約と窓口と電話による予約の2種類があり、ホームページで予約状況がわかります。利用日の属する前々月の5日～15日にネットで受付となり、先着順ではありません。16日に当館で自動抽選をおこない、当落結果はメールで通知され、公平な方法で行われています。</p>	

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	
<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; 令和6年8月1日～31日に実施。ヒアリング</p> <p>&lt;一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>研修のテーマは「障害者差別解消法 事業者のための合理的配慮について」</p>	



## (6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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 checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(＝貸出を行っていない施設)	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(＝貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt; ヒアリング</p> <p>&lt;利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>全ての利用者から希望をとり希望を叶えることはできないので結果的には一部の希望者からの希望に応じる偏った結果に陥ることを避けるため、市の図書館の貸出予約数や図書の購入状況を参考にして芥川賞や直木賞受賞作、本屋大賞など話題性のある本などを念頭に置いて新規購入を行っています。</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

## (7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>■竹之丸通信 年4回、自主事業の実施報告、近況・利用ルール等を周知するため発行しています。</p> <p>■ホームページ 利用案内全般と、毎月の自主講座・イベント情報、館からの連絡事項などのタイムリーな内容を掲載しています。</p> <p>■館内掲示 一般的な利用案内をそれぞれの部屋の前に掲示しています。また、イベント情報や館からの連絡事項については、ロビーや通路のわかりやすい場所に掲示してあります。</p> <p>■屋外掲示板 自主事業、イベント、新着図書、竹之丸通信を掲示しています。</p> <p>■広報よこはま 毎月の自主事業、イベントを掲載しています。</p> <p>■町内会掲示板 毎月の自主事業、イベントを掲示しています。</p> <p>■各地区センター 毎月の自主事業チラシを配架依頼しています。</p> <p>■中区子育て応援カレンダー 子どもや親子を対象にした自主事業やイベントを掲載しています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>広報紙「竹之丸通信」、館内外掲示板、ホームページ、各種情報チラシ、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>・広報紙「竹之丸通信」は利用者向けに自主事業やセンターまわりの様子をカラー写真を多用して、施設の活動内容を視覚に訴え積極的に参加意欲を沸かせる中味の濃い体裁に作成されています。</p> <p>・ホームページを業者にシステム作りを委託し、各ページの運用は施設で行う形でリニューアルを準備中です。</p>

## (8)職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)＞</p> <p>■基本姿勢 受付スタッフは、施設の顔となることから、常に笑顔で入館者へ挨拶することを心掛けています。</p> <p>■窓口・電話対応 受付には、できるだけスタッフが待機するようにし、部屋の点検や体育室対応で不在となる場合には、事務室内の職員がサポートしています。カウンターにチャイムを置き、可能な場合は駆けつけられるようにして、待ち時間の短縮を図っています。</p> <p>電話対応では、責任ある対応が取れるように職員が必ず名前を名乗るようにしています。</p> <p>■職員・スタッフ間の情報共有 イレギュラーな事案が発生した場合には、その場で話し合い対応について情報を共有するようにしている。勤務時間が異なるメンバーには連絡メモで申し送りし、重要な課題については、「スタッフミーティング」を開催し、対応策について話し合っています。</p> <p>■接遇研修の実施 協会主催の全体研修に参加し、事例を通じて接遇スキルの向上を図っています。</p>	<p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>・今年のアンケート調査では、スタッフの対応に付き挨拶、身だしなみ、言葉遣い、話を聞く態度、説明のわかりやすさ、プラバシーへの配慮などの設問を設け、アンケートを実施しましたが結果は、利用者から高い評価を受けました。</p> <p>・窓口対応手順や職員向けに自己啓発図書を配架して、接遇スキルアップを図っています。</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>＜利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。＞(400字以内)＞</p> <p>■利用実績 体育室は稼働率が最も高く、会議室や工芸室に比べ、用途が限られる料理室と和室の稼働率が低いのが課題です。どこの地区センターでも同じ課題を抱えています。抜本的な解決には至っていません。当館では、利用団体の登録時に利用促進のお願いをするとともに、電話予約で希望する部屋が予約済みの場合、利用目的を確認して利用可能な空室を案内することにより、稼働率の向上につなげています。会議室の新たな用途として写真展等の利用を促進したいと考えています。</p> <p>■アンケート・意見・要望等 年1回のアンケート、利用者会議、意見箱により、要望・意見を伺っていますが、おおむね好意的な意見をいただいています。</p> <p>Web予約システムの改善要望は多数いただいています。将来、市によって開発することが期待されている統一システムの導入時に解決が図られると思われるため、現時点で過剰投資することは適当でないと考えています。</p>	<p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>・稼働率の向上に繋げるため、楽器演奏(チェロなど)や武道(居合など)の練習に夜間でも利用できるよう会議室を提供しています。体育関係の団体に対して利用後の懇親会開催などのアイデアを提案するなど、利用促進に取り組んでいます。</p> <p>・令和5年4月にWeb予約システムを導入し、好評を得ていますが、ITに不慣れな高齢者団体に配慮して従通り紙媒体で対応しています。</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)>

ロビー通路に文系・スポーツ系別にサークルからのお知らせを来館者の目に留まるカラー写真のポスターを貼付・掲載して多彩な活動の様子を周知しています。広報紙「竹之丸通信」全ページをロビー通路壁面に掲載しています。(11月は、センターまつりの様子を紹介)またロビー横の本棚には、利用者が異文化に興味を持ていただけるよう英語・フランス語の絵本を展示しています。

<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 type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
<p align="center"><b>評価機関 記述</b></p> <p>&lt;協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>   <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>事業計画書に沿って保守点検を専門業者に委託し、軽微な不具合箇所はスタッフが速やかに修繕し、負担範囲を超えるものについては、中区地域振興課に報告しています。</p>	

##### ②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
<p align="center"><b>評価機関 記述</b></p> <p>&lt;協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>   <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>定期清掃は専門業者に委託し、床清掃・窓ガラス清掃を年4回実施しています。日常清掃は、スタッフ作業担当が3時間実施し日常清掃業務実施報告書によって清掃内容を確認しています。またトイレ等はスタッフ全員が随時清掃し、料理室・工芸室・和室も月4回清掃し体育室は別日に作業スタッフが重点的に行っているため清潔感が維持されています。</p>	

## (2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p>&lt;(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)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

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

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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>ラケットやボール等は貸出時、返却時に不具合の有無確認等安全に配慮しているため損傷は見当たりません。</p>	

### (3) 施設衛生管理業務

#### ①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&lt;適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>          <p>ゴミは、収集後、屋外の倉庫に保管され、横浜市のルート回収にて排出されるまで衛生管理が行き届いています。</p>	

#### ②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

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

## (4) 利用者視点での維持管理

### ①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>■日常点検 開館後27年が経過し、耐用年数を超過した機械・設備が多くなってきました。本来は、ライフサイクルコストの観点から、長期スパンで計画的に設備更新すべきところですが、予算上の制限から困難な状況にあり、日々の点検がより一層重要となっています。</p> <p>■軽微な汚れ、損傷 日頃から、館内の状態に気を配り、軽微な汚れ、損傷については職員・スタッフによる速やかな修復を心掛けています。職員・スタッフの手に負えないものについては、専門業者に依頼しています。</p> <p>■設備 空調設備のFCUが老朽化により故障したため、一部エリアの冷房運転を停止しています。来夏までに更新の要望をしていますが、見込みがありません。</p> <p>■外構 駐車場路面の一部が陥没し、区が工事発注手続きを進めています。</p> <p>■植栽 櫟等の高木管理は4～5年スパンで強剪定することになりました。</p> <p>■水回り 冷水器が腐食したため、塗装して長寿命化を図りました。</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>植栽剪定は年2回業者が実施しスタッフも定期的に灌水、除草、清掃をしています。また花壇に近隣の小学生達がビオラやチューリップなどの花植えをしてくれるなど地域との連携が感じられる施設になっています。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・駐車場の利用方法も駐車場のわかりやすい場所に案内を掲示しています。駐車場路面の一部が陥没していますが注意のためのポールを置いて利用者に注意喚起するとともに区が工事発注手続きを進めています。</li> <li>・駐車場から道路に出る際に、樹木の枝で見えにくいとの利用者の要望に応じて視界を広げるために樹木の剪定を必要に応じて行い、安全面での配慮がなされています。</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>

#### 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			
<p>&lt;作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「地震等緊急時対応マニュアル」を事務室内に掲示して、職員・スタッフがいつでも確認できるようにしています。</p>			

## (2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック		評価機関 チェック	
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	
評価機関 記述			
<p>&lt;警備の内容についてチェック又は記述して下さい。&gt;</p> <div> <input checked="" type="checkbox"/> 機械警備           <input type="checkbox"/> その他(具体的に: )         </div> <p>&lt;協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>機械警備のほか、館内9か所に防犯カメラを設置して防犯や事故等の未然防止に努めています。</p>			



②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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;            現場確認・ヒアリング</p> <p>&lt;適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>鍵は収納ボックスに保管され、出入り口の鍵も入館用鍵管理簿によって適切に管理されています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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>毎日のスタッフ連絡票と館長からの「スタッフの皆様へ」等の文書で形に残した伝達を徹底し、情報共有に努め、館長と主任が館内外を随時巡回し、閉館前に戸締り(火の元)巡回点検表に基づいて各階各室の施錠・照明・異常の有無を館長を含めた3名で確認をしています。</p>	

### (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
<b>評価機関 記述</b> <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)>  利用者からは利用報告書で不具合個所の報告を受け、軽微な汚れ、損傷については職員・スタッフによる修復を心掛けています。また消防設備の非常灯の不具合等の対処を速やかに行っているため不具合個所は見当たりません。	

#### 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
<b>評価機関 記述</b> <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:スタッフ業務連絡票によるヒヤリハット事例      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)>  ヒヤリハット事例をスタッフ連絡票によって全員で共有し捺印をして確認しています。休館日には「スタッフミーティング」で課題解決のための意見交換や方針決定を全員で行っています。	

#### (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 checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。&gt;</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない</p> <p>&lt;研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>研修の内容:AED操作などの救急救命研修 対象者:職員・スタッフ全員</p> <p>&lt;一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>AED操作などの救急救命研修は消防署の指導の下、協会主催で全職員が受けられるように10月と11月の2回実施し、「竹之丸地区センター地震等緊急時対応マニュアル」に基づき全員がAED救急救命措置を行えるようにしています。</p>	

##### 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 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 type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認・ヒアリング</p> <p>&lt;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)&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>開館時・閉館時の緊急時体制表と緊急時連絡図を作成し職員スタッフが速やかに連絡できる体制を構築し、グループラインも活用しています。</p>	

## (5) 防災業務

### ①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p>&lt;作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>横浜市と締結した「災害時における施設利用に関する協定」において「保管施設」と位置付けられ、市、区、協会、地域自治会との連絡体制を構築しています。また「災害対応マニュアル」「地震等緊急時の対応」「消防設備等及び避難経路」を職員スタッフ全員に回覧し消防設備・避難経路を再度確認しています。</p>	

### ②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>令和6年5月に消防保守点検業者の下、職員スタッフ全員が参加した消防・防災・避難訓練を実施しています。令和6年5月のスタッフミーティングで令和3年7月に実際に起きた地下1階機械室での火災(ボヤ)についての状況(消防車の出動等)を教訓として新ためて防災意識を高めています。また駐車場避難口扉の鍵をサムターン錠に交換して災害時、体育室利用者及び隣接住民が迅速に避難できるようにしました。</p>	

## (6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>令和6年11月に避難経路図(写真付きの避難口レクスター)の周知月間と位置づけて利用団体に再度避難経路図の確認を呼びかけています。</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>

## 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
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>館長1名、主任2名の常勤職員と運営スタッフ12名、美化スタッフ2名の体制で協定書通りの職員体制がとられています。加えて当館の元スタッフだった2名の地域住民に応援スタッフとして登録いただき、現在のスタッフに急な欠員など出た場合の補充員として働いていただけるよう準備されています。</p>	

#### ②協定書等のとおりの開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

#### ③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<p>&lt;公表方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>受付付近に事業計画書・事業報告書の閲覧希望者は、閲覧できる旨のポスターを掲示しています。</p> <p>&lt;公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	



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

### ②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input 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
<b>評価機関 記述</b> <確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 研修報告書、研修資料、ヒアリング <研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ:個人情報保護、人権擁護、AED操作訓練他 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>当館が実施する研修は資料回覧又は休館日に行い、協会が実施する研修は複数回行うことで参加しやすい環境を整えています。</p> <p>【当館が実施する研修】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報保護研修</li> <li>・人権啓発研修</li> </ul> <p>【協会が実施する研修】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新任者研修</li> <li>・接遇研修</li> <li>・AED操作訓練と救急法基礎講習</li> </ul> <p>協会が実施する研修は、勤務扱いとし、賃金・交通費を支給しています。</p> <p>【自己啓発支援・推進】</p> <p>スキルアップ・ノウハウ・自己啓発図書を配架・回覧しています。</p> <p>ヨコハマハンドメイド・マルシェに自主事業担当者を視察出張させています。</p>	<p>&lt;確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）&gt;</p> <p>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>法人が年1－2回行う研修と各施設の館長が講師として、休館日に実施する研修の2種類の研修があります。法人の研修は、複数回実施し、各施設のスタッフ全員が受講できるよう便宜を図っています。自己啓発支援研修として自主事業担当の主任を手作りの作品が集る「ヨコハマハンドメイドマルシェ」へ派遣し、自主事業の新年度の企画の参考とするなどこの地区センター独自の研修は評価できます。</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
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）&gt;</p> <p>スタッフ連絡票、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>スタッフ研修は、休館日を活用して行われるスタッフ会議にて実施されたり、研修資料をスタッフ連絡票に添付し、全スタッフが研修資料を読み、確認印を押印し、情報共有を図っています。</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)>	
<評価で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その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
<p>■職員・スタッフの資質向上                          ベテランスタッフが新人スタッフとペアを組むトレーナー制度とすることにより、早期の習熟を目指しています。また、ベテランスタッフも業務を振り返り確認する機会となるため、慣習にとらわれず業務を遂行していく事ができます。</p> <p>■情報共有                          地区センターは、職員・スタッフの勤務時間が一律ではありませんので、直接顔を合わせる事のないメンバーが存在します。そのため、日々の業務の申し送りや、利用者対応の変更など館としての情報共有は、一般の職場よりも重要になります。当館では、口頭による伝達に加えて、毎日の「スタッフ連絡票」を活用し、さらに必要に応じて館長からの「スタッフの皆様へ」等の文書で形に残した伝達を徹底し、漏れのない情報共有に努めています。また、必要に応じて、休館日を活用して「スタッフミーティング」を開催し、課題解決のための意見交換や方針決定を全員で行っています。</p>	<p>業務日誌、スタッフ連絡票、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・スタッフは、シフト制で勤務しており、スタッフ間の情報を共有は、交代時の口頭により申し送りに加えて、スタッフ連絡票を活用しています。職員間の情報共有には、業務日誌を活用しています。館長からスタッフへの情報伝達のうち、重要な案件については「スタッフから皆様へ」のメモをスタッフ連絡票に添付し、文書の形で残した伝達を徹底し、漏れのない情報共有に取り組んでいます。</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 checked="" type="checkbox"/> 整備している
<input type="checkbox"/> 整備していない	<input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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 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"/> 明確化しているが周知していない
<input type="checkbox"/> 明確化していない	<input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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>法人の「個人情報保護方針」をホームページに載せ、その中の「情報の管理」の項目に「各職場に個人情報保護の責任者(館長)を配置し」と管理責任者を明確化しています。</p>	

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

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている
<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない	<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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>「個人情報保護方針」の中の「取得・利用」の項目にて「個人情報を適切な手段により、利用目的をあらかじめお知らせするとともに、利用目的達成に必要な範囲内で利用します。」と記載されています。</p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している
<input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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>個人情報を取得する利用申込書、利用団体登録申請書、図書カードには、目的外には使用しない旨の文言が印刷された用紙を使用しています。</p>	

※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。

(4) 経理業務

※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。

33



②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている
<input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている	<input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に: )
<input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt; ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>館長と経理担当の主任によるダブルチェックが行われています。</p>	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している
<input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<p>&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; 収支決算報告書、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する
<input type="checkbox"/> 存在しない	<input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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>	

※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	
------------	--

通帳と印鑑は、別々に保管され、適正に管理されています。

※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。

令和5年度ニーズ対応費使途一覧、ヒアリング

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;経費削減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>竹之丸地区センターエネルギー管理標準に基づき、光熱費等の削減に取り組んでいます。</p> <p>■光熱費の削減</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・冷暖房、照明について事務室で集中コントロール</li> <li>・体育室の冷暖房の効率的な運転(温湿計で判断)</li> <li>・部屋使用前・後の消灯の徹底</li> <li>・過剰な蛍光灯の撤去</li> <li>・照度に応じた照明の点灯</li> <li>・蛍光管のLED化</li> <li>・東京電力・東京ガスとより安価なプランに契約変更</li> <li>・節電を利用者に呼びかけ</li> </ul> <p>■物品購入費・委託費・修繕費・郵便料金の節約</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・内部文書の裏面使用の徹底</li> <li>・最安価な物品購入</li> <li>・バスケットボールゴールネットを代替品で修理</li> <li>・プリンターインクカートリッジから補充液への購入切替</li> <li>・スタッフによる備品等のメンテナンス・修繕</li> <li>・スタッフによる図書のブックー包装及び補修</li> <li>・利用者アンケート調査等の窓口配布による郵便料金の節約</li> </ul> <p>■増収策</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・駐車場有料化の検討</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;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>冷暖房、照明について事務室で集中コントロールを実施したり、体育室の冷暖房を温湿計による効率的な運転など光熱費の削減に取り組んでいます。スタッフによる備品類のメンテナンスに・修繕や図書のブックー包装や補修などにより経費の削減に取り組んでいます。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
<p style="text-align: center;"><b>評価機関 記述</b></p> <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>＜目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)＞</p> <p>毎年、次年度事業計画の策定時に、数値目標(利用者数、部屋別稼働率、利用料金収入等)の達成状況やニーズを分析・検討して、目標設定を行っています。目標の達成状況や課題については、職員・スタッフで情報の共有、確認を行っています。「スタッフ連絡票」や、館長からの「スタッフの皆様へ」などの書面で周知に活用しています。</p>	<p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞</p> <p>令和6年度事業計画書、ヒアリング</p> <p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>館長は前年度の実績を振り返り、自主事業担当主任からの企画案、区役所や利用者アンケートの意見なども参考にして、利用者数、部屋別稼働率、利用料金収入などの数値目標も含んだ事業計画を策定します。事業計画書の進捗状況や課題については、職員・スタッフ間での情報の共有や確認を行い、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>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>館長は、職員・スタッフのワークライフバランスに対して気を配り、特にスタッフには、「お互い様の精神」を認め合い、あるスタッフが急に休みの必要が生じた場合でも、無理なく休みが取れ、気持ちよく働ける職場環境を作り上げています。</p> <p>＜参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p>

## VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自主事業によって子育て支援、青少年の健全育成、高齢者支援に協力している。</li> <li>・資源回収ボックスの設置、インクカートリッジ里帰りプロジェクトに参加によって資源循環局事業(SDGs)に貢献している。</li> <li>・「よこはま健康スタンプラリー」「よこはまウォーキングポイント」の対象施設として健康福祉局事業に貢献している。</li> <li>・「なか区ブックフェスタ」「区民利用施設スタンプラリー」への参加、「選挙の投票所」となる会議室等の優先利用によって中区事業に貢献している。</li> <li>・各種ポスターの掲示、パンフレットの配架によって「市・区」の施策、事業、イベントの普及啓発・情報提供に協力している。</li> <li>・総務省行政相談会の会場、神奈川県警察山手警察署アクティブ交番の設置場所として国・神奈川県警察に協力している。</li> <li>・神奈川県産野菜の移動販売を活用して地産地消や高齢者等買物支援に貢献していきたい。</li> </ul> <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>来館者からさまざまな相談に応じることで、児童虐待の防止、地域包括ケアシステムの推進、ゴミ分別の推進など市・区の事務事業に協力しています。</p> <p>地域住民が散歩や買い物の途中、工事・営業関係者、宅配ドライバー等がトイレ・休憩場所として利用され、地域の公衆衛生にも寄与しています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <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の参加協力団体による「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当地区センターの周知にもつなげています。</li> <li>・総務省行政相談会への会場提供や山手警察署のアクティブ交番の設置場所として当センターの駐車場のスペースを提供し、協力しています。この12月には、10日間開設されています。</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>・資源回収ボックスの設置、インクカートリッジ里帰りプロジェクトに参加しSDGs事業(資源循環)に協力しています。</li> <li>・中区保護司会に協力し、面会場所の提供や薬物等乱用防止ポスターの掲示などを行っています。</li> <li>・近隣にコンビニや公共トイレがないことから地域住民の散歩や買い物途中、工事関係者、宅配ドライバーなどがトイレ休憩場所として利用され、地域の公衆衛生に寄与しています。</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
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？		対応策を実施している		対応策を実施している			
			レ	一部対応策を実施していない	レ	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			1	1					
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？		対応策を実施している		対応策を実施している			
			レ	一部対応策を実施していない	レ	一部対応策を実施していない			
				対応策を実施していない		対応策を実施していない			
				非該当		非該当			
		(2) 利用者アンケート等の実施・対応	①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？	レ	年1回以上実施している	レ	年1回以上実施している	レ	アンケート
					実施していない		実施していない		その他
	②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？		レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している			
				課題を抽出していない		課題を抽出していない			
				特に課題がない		特に課題がない			
				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？			対応策を実施している		対応策を実施している			
			レ	一部対応策を実施していない	レ	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
	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)	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	
	(5) 事業自主	①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？	レ	年齢や性別が網羅できている	レ	年齢や性別が網羅できている
				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	
貸出し及び図書管理購入の(6)	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る	
		レ	利用者から希望をとっていない	レ	利用者から希望をとっていない	
			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		3	3	
Ⅲ・施設・設備の維持管理	(1) づく業務の遂行に基	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) 対の緊急仕組み整備	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
	(２) 職員の資質向上・情報共有を 図るための取組	①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)	レ	作成しており不備がない	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
	(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	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
		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
		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
	(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		
	①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？	レ	全て反映されている	レ	全て反映されている	
		一部反映されていない項目がある		一部反映されていない項目がある		

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 目標に反映されているか？	全て反映されていない	全て反映されていない
			前年度評価で改善する項目が無い	前年度評価で改善する項目が無い
		② 前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？	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
			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
		③ 施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？	レ 年に1回以上は協議している	レ 年に1回以上は協議している
			協議されていない	協議されていない
		不備の数	0	0
		不備の合計	4	4