

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市藤棚地区センター等 評価シート

評価機関名：株式会社ソートフル

令和5年11月

目次

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

評価結果の総括

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 地域 及び 地域 住民 との 連携	【地域連携】館長が第3地区懇談会、第三地区社会福祉協議会の会員。館長は第3地区の広報誌『にこまちさん』の編集員等として第2部会に所属。地域共催事業の防災フェアを開催。青少年指導員のこども作品展、紙飛行機・百人一首大会の共催等。障がい者と地域住民の交流イベント3件。 【近隣施設等連携】西区名・達の会と共催の名・達まつりはコロナ禍で感染予防に気を付けて開催し500人が参加を楽しむ。ふれあい食堂で提供する弁当は近隣の障がい者施設に依頼している。 【商店街の連携】藤棚商店街の年1回の商店街まつりにブースを出店し施設の広報活動。 ・以外に、地域ニーズを把握し、地域交流に努めたイベント等21事業計画の他、地域連携に力を入れている。 【学校連携】館長が岩井原中の学校運営協議会の委員。岩井原中と稲荷台小の校長が地区センターの委員で双方の運営等を意見交換。放課後は子どもたちに居場所として開放。	【評価できると感じられる点】 ・地域住民の活動拠点となるよう、第三地区連合町内会の定例会に会場を提供。第5地区連合町内会の納涼祭の盆踊りに共催参加し、交流を図っています。 ・コロナ禍で中止となっていた近隣中学校の職業体験の再開に合わせて受け入れを開始しました。館長が岩井原中学校運営協議会の委員でもあり、授業参観・体育祭に出席し、情報共有を行っています。 ・地区センター委員から図書コーナーに子供用スペースを設置してはどうかとの意見に委員会で検討後、予算を確保し、コーナーの一部を改修し、子供たちが読書に親しめる環境を整えました。 ・地域住民がみんなの施設との意識を共有していただいた結果、利用者の自主的な発案で地区センターの「藤棚花壇応援団」が発足し、植栽やロビーの花を活けたり水撒きたり、年2回市から花の供給もあり、環境美化を意識した活動が活発に行われています。
II ・ 利用 者 サ ー ビ ス の 向 上	基本姿勢は「皆様に愛され続けて26年」 【物品購入】利用者さんからの希望等は予算の範囲内で導入。図書コーナーの子どもコーナースペース設置は予算を確保し増設した。 【利用者要望】速やかに実行する。「スピード重視」(卓球利用団体への卓球台を拭くための消毒セットの貸出し、利用申請書許可書用紙サイズをA4からA5へ縮小し扱いやすいと好評) 【熱中症計の設置】利用者の健康に配慮し全部屋に設置。温度管理に頼らない空調管理は好評。 【自主事業】全43事業・計259回で平均週1.3回のペースで実施。特に予算をかけず実施している週3回のラジオ体操は地域の方から健康づくりに最適・気軽に参加できると喜んでいただいている。 【令和3年3月インターネットの部屋予約の環境整備】これまでの毎日の来館による予約申込みを廃止したことで、エントリーに参加しやすくなったと好評。 【継続的課題】潜在利用者の掘り起こしと考える。	【評価できると感じられる点】 ・藤棚地区センターたよりを月1回発行し区内8施設に配布。特にPRしたい事業はHPに1回掲載するだけでなく時期をおいて数回掲載しています。広報紙は、2ヶ月分のイベント情報をトップページに載せるなど、PRと集客を意識した作りとなっています。 ・予約状況のデジタルサイネージ横に令和4年度の部屋の稼働率をパーセンテージで表記し「部屋の混雑予測マップ」として掲示し、時間帯別・部屋別で予約しやすい部屋を利用者に案内しています。自分で操作し確認できると好評です。 ・自主事業のラジオ体操(週3回)は地域の方から健康づくりに最適・気軽に参加できると喜んでいただいています。子育て支援事業の「リス組さん」は今年で17年目となりますが、子どもたちが集団生活に慣れて様々な体験ができる「地域の親子の居場所」を提供し、大変好評で毎年問合せが多い講座の一つとなっています。
III ・ 施設 ・ 設備 の 維持 管理	【設備・備品等の安全性チェック】利用者の安全性を確保するため、危険箇所や不具合は職員が修繕できるものは速やかに行い難しい場合は巡視点検業者に依頼している。各委託業者から修理が必要と言われた場合は、見積依頼をし修繕を実施している。雨漏り等専門知識の必要な修繕等は区役所・建築局に正確な情報提供をしている。 【各部屋への空気清浄機の設置】空気清浄機は引き続き使用し、和室は除湿付きの空気清浄機で畳へのカビの発生を防いでいる。 【備品購入】利用者アンケート・利用者会議の他自主事業のアンケートでも広くご意見を伺い、ご意見を基に購入を検討している。 【日常清掃】、水曜・土日祝日以外の午前中と午後は開館日に1日に1回～2回実施している。午前の清掃は地域の障がい者の作業所に依頼。 【施設管理者点検表】毎年横浜市に提出し大規模修繕・長寿命化工事の要望を行っている。	【評価できると感じられる点】 ・施設設備の維持・保守管理の点検報告は毎月受け、職員も毎日チェック表に基づき館内及び敷地周辺の清掃時に不具合箇所の早期発見に取組んでいます。小破修繕は職員自らが速やかに行うことで利用者の安全と経費削減を図っています。 ・利用者の要望を取り入れて椅子の配置を外の花壇を眺められるように変え、利用者の要望に迅速に答えています。 ・花壇の手入れやゴーヤの植え付けなどはボランティアとともに行うことで職員と来館者同士の親しみやすい雰囲気作りにもつながり、地域住民が親しむことができる施設になっています。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・ 緊急時対応	【休日を含めた緊急時連絡方法と連絡先】事務室に掲示。緊急時対応マニュアルは受付に保管。 【防災備蓄品】「指定管理者災害対応の手引き」に沿って備蓄している。 【職員・地域の方への防災訓練】職員向けにAED・心肺蘇生法の研修を実施し、協会連携事業「防災フェア」は消防出張所の協力で職員全員が参加し、地域の方も煙体験等を経験することで防災意識を高めている。 【日常業務のヒヤリハット事例】受付に掲出し共有している。 【職員の巡回】毎日定期的に館内・館外を巡回点検しゴミを拾うほか、異常の有無を確認。公開空地でタバコの吸い殻跡を発見し、敷地内ポイ捨て禁止の掲示物を掲出したところポイ捨てがなくなった。 【グループ室(自習室)扉の開放】防犯のため常時扉の解放利用を継続している。職員の目を行き届かせ抑止力としている。アンケート等で賛否もあるが、その都度丁寧に説明し理解を求めている。	【評価できると感じられる点】 ・「館内チェックリスト」に基づき不審者・不審物・異常の確認や清掃状況の確認を行っています。巡回中の気づきは情報共有のために報告をし、雨天時は転倒防止のためにエレベーター内に職員がマットを置き、滑り止め対策をするなどの細やかな配慮も見受けられます。 ・令和4年11月消防署員によるAED研修は120人が参加した防災フェア開催時に全職員にも実施し、AED研修に参加できなかった職員は別日開催の境之谷公園子どもログハウスの研修に参加することで全員が研修を受講できるよう工夫しています。日常業務で発生した事故やヒヤリハット事項を業務日誌に記入し職員間で共有することで事故防止を図っています。 ・毎年恒例の地域住民や利用者も参加しての法人主催の防災フェアは、西消防署や区役所の協力を得て、消火・AED体験が実施され、地域の防災意識向上にとっても寄与する試みです。
V ・ 組織運営及び体制	【「地域のみんなの施設」を意識する】公平性、透明性、多様性、安全性を前提に運営をしている。 【小さなことも配慮】9時開館より少し前に開錠し、猛暑時などは大変喜ばれている。 【研修計画】スタッフ全員対象の研修(業務マニュアル、接遇、個人情報保護、人権、防災等)を行い、質疑応答を含めて資質向上と情報共有を図っている。また、毎日の業務ノートで当日の課題等を情報共有している。その中でスタッフから利用者サービスの提案もあり、ただちに実行している。その他、随時情報共有すべき課題は、資料回覧する等、情報共有を図っている。 【協会施設間の兼務】ログハウスの職員が藤棚地区センターをまた、地区センター職員がコミュニティハウスを兼務するなどし他館の業務を知り自館の運営に役立てている。 【業務の見える化の工夫】照明、空調コントロールパネルにシールを貼り、職員全員が点灯・消灯できる様にしている。	【評価できると感じられる点】 ・研修計画は、毎年作成されますが、第一回目は、休館日を利用して職員が集まり、個人情報保護、人権擁護、業務マニュアルなど必須の研修を行い、新年度に備える仕組みがあります。 ・利用者の声や現場職員の気づきを大切に扱い、連絡ノートにそのような声や課題などを記載しています。館長・副館長は、業務日誌に「事務室から」という欄を設け、スタッフとの意志疎通を図っています。現場からでた課題は、すぐ検討し、できる事は、すぐ改善した事例は沢山確認できました。絶えずアンテナを張り、改善する姿勢は評価できます。 ・当法人は、西区にて9事業所を運営しており、近隣のログハウスの職員が、当事業所の図書係りを兼務しています。ログハウスでの課題を当事業所でも研修材料にするなどお互いの連携で業務の改善に繋がる利点があります。
VI ・ その他	【SDGsの推進活動】積極的に参加し、自主事業では17の目標を紹介している。 【チャリティー事業の開催】共催でチャリティー麻雀大会・吹き矢の4回のイベントを開催し、寄付金を神奈川新聞に寄付している。 【職員が利用者さんの顔の見える関係性】相互に気軽に声をかけ地元で親しまれることで職員のモチベーションを高めている、この状態を維持向上させたい。 【青少年育成】社会教育施設として職業体験の受入れや館長が岩井原中学校運営協議会委員になっている。又、小中学生が問題行動を起こした時、館長らが別室で生徒に公共施設のルールについてよく話をし、その後、学校へ報告をし情報共有している。 【ふれあい食堂の開催】現在は地域障がい者の作業所の弁当を配布している。 【子ども110番の家への参加】地域拠点施設の役割の子どもの緊急避難場所に参加。	【評価できると感じられる点】 ・地域交流事業に力を入れており、担当地域の第3、4地区のお祭り第5地区の納涼祭への参加や当事業所で6月に盛大に開催された「藤棚まつり」など自主事業の32%を占めています。 ・SDGs運動に積極的で、自主事業では、SDGsの17の目標を紹介しています。また実際に食料品の無駄を無くすフードバンク事業を年3回に区切ってロビーに収集箱を置き、地域からの食品の寄付を募っています。また夏場には緑のカーテン設置を行ったり、夏場に子どもたちに打ち水による涼しさ体験を実施するなどのSDGs活動を行っています。

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

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)> 「地域と支えあえる施設」としての運営に努めている。 ・西区連合町内会のうち、当施設周辺地域に属する第2・3・4地区の連合町内会にセンターの自主事業や取組みについて情報発信をしている。 ・館長が第3地区懇談会、第三地区社会福祉協議会の会員として、地域全体で課題を共有しながら交流し、情報交換している。第3地区第2部会に所属し、地域の広報誌作成のため月1回の会議に委員として出席しセンターの情報を提供し掲載依頼もしている。 ・ふれあい食堂は持ち帰り弁当の配布とし、藤棚商店街の障がい者作業所に調理を依頼し配布の際には作業所のPRの協力をした。 ・西地区センター、藤棚ケアプラザ、区内各コミュニティハウス、福祉施設等と事業連携。西区社会福祉協議会の賛助会員、分科会や西区施設間連携会議に出席し西区内施設等と情報交換を行っている。 ・岩井原中学校運営協議会の会員として館長が学校連携に協力している。	<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)> 岩井原中学校運営協議会議事録、戸部警察署協議会議事録、ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 地域住民の活動拠点となるよう、第三地区連合町内会の定例会に会場を提供しています。第5地区連合町内会の納涼祭の盆踊りに共催参加し、交流を図っています。コロナ禍で中止となっていた近隣中学校の職業体験の再開に合わせて受け入れを開始した。また、館長が岩井原中学校運営協議会の委員でもあり、授業参観・体育祭に出席し情報共有を行っています。

(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
☒ 開催している	☒ 開催している
☐ 開催していない	☐ 開催していない
評価機関 記述	
<開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 地区センター委員会を年2回開催。自主事業企画や藤棚まつりについて審議しています。	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

※地区センター委員会等で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。
※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 課題を抽出している	☒ 課題を抽出している
☐ 課題を抽出していない	☐ 課題を抽出していない
☐ 特に課題がない	☐ 特に課題がない
☐ 非該当	☐ 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和5年1月31日第2回地区センター委員会開催状況、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)> 地区センター委員の構成は利用団体代表、地域団体等(三つの地域の連合町内会、青少年指導委員、スポーツ推進委員、地域の小中学校校長、西区文化協会)からなり、様々な団体から意見を抽出しています。	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

※地区センター委員会等から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切につないでいるかどうかを確認する。
※①で開催していない、又は②で特に課題がないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 対応策を実施している	☒ 対応策を実施している
☐ 一部対応策を実施していない	☐ 一部対応策を実施していない
☐ 対応策を実施していない	☐ 対応策を実施していない
☐ 非該当	☐ 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和4年5月27日及び令和5年1月13日地区センター委員開催状況、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)> 地区センター委員からの図書コーナーに子供用スペースを設置してはどうかのご意見にはセンター委員会で検討後、予算を確保し図書コーナー一部の改修をし、子供たちが読書に親しめる環境を整えました。	

(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)> ・地域の福祉施設である『エブロン横浜』に清掃を、『ハート工房』に草刈りを委託している他、障害者スポーツイベントや、障害者と地域との音楽会を開く等、種々連携をしています。 ・地域住民みんなの施設との意識を共有して頂いた結果、利用者の自主的は発案で地区センターの「藤棚花壇応援団」が発足し、植栽やロビーの花を活けたり水撒きしたり、年2回市から花の供給もあり、環境美化を意識した活動が活発に行われています。 <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)>

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 開催している	☒ 開催している
☐ 開催していない	☐ 開催していない
評価機関 記述	
<開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 令和4年度は、令和5年2月22日(木)に開催。令和5年度上半期の新たなサービス等の説明し、参加者の意見を運営に反映させている。令和5年度は9月11日(月)に開催し、卓球利用者には使用後に卓球台を拭いてほしいとのご意見に対してその日から清掃用タオル等一式セットの貸出しを開始しました。改善が可能な意見に対しては迅速に対応しています。	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 課題を抽出している	☒ 課題を抽出している
☐ 課題を抽出していない	☐ 課題を抽出していない
☐ 特に課題がない	☐ 特に課題がない
☐ 非該当	☐ 非該当
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和5年2月22日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)> 利用許可書と領収書の紙がA4サイズなのは財布にも入らず大きいとのご指摘があり、4月ご利用分から半分のA5サイズに変更しています。	

※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。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 対応策を実施している	☒ 対応策を実施している
☐ 一部対応策を実施していない	☐ 一部対応策を実施していない
☐ 対応策を実施していない	☐ 対応策を実施していない
☐ 非該当	☐ 非該当

（２）利用者アンケート等の実施・対応

※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。

7

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
☒ 課題を抽出している	☒ 課題を抽出している
☐ 課題を抽出していない	☐ 課題を抽出していない
☐ 特に課題がない	☐ 特に課題がない
☐ 非該当	☐ 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 利用者アンケート結果、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)> 職員にアンケートの回答・課題点を共有できるように回覧をし、職員でアンケート内容を見直しています。また館内に「アンケート結果」を掲示しご意見については回答も記載しています。	

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
☒ 対応策を実施している	☒ 対応策を実施している
☐ 一部対応策を実施していない	☐ 一部対応策を実施していない
☐ 対応策を実施していない	☐ 対応策を実施していない
☐ 非該当	☐ 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 利用者アンケート結果、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)> 職員間で対応策を検討し、館内に回答欄を設けた「アンケート結果」を掲示しています。	

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
☒ 公表している	☒ 公表している
☐ 公表していない	☐ 公表していない
☐ 非該当	☐ 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(館内掲示)、ホームページ、資料閲覧ファイル <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)> 利用者からの要望は、すぐに改善できるものは速やかに対応、実施が難しいものは代替案を提案するなど可能な限り要望に応じています。花壇の花を見るために正面玄関の通路にバラソル付きガーデンテーブルセットを置いてほしいというの希望に、通路の歩行を妨げることや安全面等を考慮し、ロビー内のソファの向きを窓向きに変更して花壇が見えるように工夫し利用者の要望に対応しました。	

(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
☒ 情報提供している	☒ 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
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)> 館内に「ご意見ダイヤル」のポスターを掲示し、「西区のお住まいの方用・市民からの提案」も手に取りやすい場所に置いています。地区センターへのご意見だけではなく、区民が区役所等へ声を上げやすい環境を整えています。	

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
☒ 設置している	☒ 設置している
☐ 設置していない	☐ 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)> 2階ロビーに『ご意見ご感想箱』が設置。・提案箱と記入用紙を備えています。 <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)> 苦情解決の仕組みについての説明併記・お客様の声への対応に関する情報や取り組みをわかり易く一か所にまとめて設置しています。	

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
☒ 仕組みがある	☒ 仕組みがある
☐ 仕組みがない	☐ 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)> 苦情解決の仕組みが文章とフローチャートでわかり易く説明されています。	

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
☒ 周知している	☒ 周知している
☐ 周知していない	☐ 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)> ロビーに提案箱やアンケート結果、お客様の声に対する対応などと同じ場所に苦情解決フロー図が掲示されています。 <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
☒ 記録している	☒ 記録している
☐ 記録していない	☐ 記録していない
☐ 苦情等が寄せられていない	☐ 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者のご意見等は、ファイルにまとめ管理しています。	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 対応策を実施している	☒ 対応策を実施している
☐ 一部対応策を実施していない	☐ 一部対応策を実施していない
☐ 対応策を実施していない	☐ 対応策を実施していない
☐ 苦情等が寄せられていない	☐ 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(ご意見・ご感想ファイル)、ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者の意見は全職員に回覧し、特に職員に関する意見は別途対応策を全員に配布し改善に向け徹底しています。施設で対応できない事案は現状ありませんが、あれば区の担当課につなぐ体制を整えています。	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 公表している	☒ 公表している
☐ 公表していない	☐ 公表していない
☐ 苦情等が寄せられていない	☐ 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(苦情内容とその改善策を館内に掲示) <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
<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)> ・利用要綱・細則の閲覧ファイルを事務室正面の掲示板に置き、自由に閲覧できるようにし公平性・透明性を図っている ・新規団体向けに施設案内と占有部屋予約方法、利用料金パンフレットは団体登録説明時に必ず手渡しをし、又その他体育室・図書コーナーのパンフレットも館内において誰でも自由に持ち帰りできるようにしている ・小中学生向きには体育室個人利用・娯楽コーナーの使い方のチラシを作成し、説明しながらチラシを手渡しをしている。 ・無料利用部屋(娯楽コーナー、グループ室)は不特定の利用者が協調しあって利用できるようにお願い等を館内掲示している ・休館日や選挙等で通常の利用ができない日、体育室個人利用ができない時間は理由と併せて、無駄足を防止するため事前に館内掲示、HP記載するとともに来館者に声掛けをしている ・主な情報をホームページにアップし、最新情報を常に更新している。	<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)> 利用要綱・細則ファイル、施設案内、ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・小中学生向けに体育室個人利用や娯楽コーナーの使い方のルールを記したチラシも作成して、一人ひとり説明をしながらチラシも手渡すなど丁寧に対応しています。体育室・図書コーナーのパンフレットも館内において誰でも自由に持ち帰りできるようにしています。 ・インターネットも利用し、施設の利用方法・空室状況・自主事業のPRなどの情報を確認できるよう工夫をしています。

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 備えている ☐ 備えていない	☒ 備えている ☐ 備えていない
評価機関 記述	
<備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用方法の詳細を説明した「利用の案内」の他、個別に「図書コーナー」「体育室個人利用」のリーフレットを揃え特に体育室個人利用の問い合わせの多い、「体育室個人・団体利用時間帯の時間割」も配布しています。	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 閲覧できる	☒ 閲覧できる
☐ 閲覧できない	☐ 閲覧できない
評価機関 記述	
<閲覧できない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用要綱のほか、事業計画書・事業報告書が閲覧できることをチラシに記載し、ロビー正面に掲示しています。	

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 行っている	☒ 行っている
☐ 行っていない	☐ 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、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)> ・インターネット予約システムを導入したことにより、来館なしで予約のエントリーができ、一方インターネットが苦手な人向けにも配慮し、来館・電話のエントリー、予約確認サービスも同時に行っています。 ・予約は2か月先5件までエントリーができ、抽選後の空室は制限なしで先着順予約ができるルールにし、稼働率の向上と公平性を保てる工夫をしています。空室状況をサイネージディスプレイにてお知らせしています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 全ての職員に実施している	☒ 全ての職員に実施している
☐ 一部の職員に実施していない	☐ 一部の職員に実施していない
☐ 研修を実施していない	☐ 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和5年3月20日“人権、接遇及び個人情報の取り扱いについて”全体研修を実施しました。 <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)> 年1回、全職員に広報よこはまの人権特集を用いて横浜市の人権施策について研修を実施しています。新人職員は別途人権を含めた研修を実施しています。	

(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	
☒ 年齢や性別が網羅できている	☒ 年齢や性別が網羅できている	☐ 年齢や性別が網羅できていない	☐ 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述			
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和4年自主事業報告書、令和5年自主事業計画書、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)> 子育て支援3事業、青少年育成5事業、一般成人向け7事業、ICT3事業・健康促進6事業・地域交流13事業・読書活動推進2事業・防災減災対策1事業・環境対策促進事業等合計41事業を、実施目的別に年齢・性別等に偏らない多くの地域の方々が参加しやすい幅広い自主事業を展開しています。			

②事業計画書等のおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック		評価機関 チェック	
☒ 実施している	☒ 実施している	☐ 実施していない	☐ 実施していない
評価機関 記述			
<実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者からの要望で「阿波踊り体操」など6講座以上の追加事業あり。西区シニアクラブからサロン開催の申し入れがあり6月5日に追加事業で実施済み。地域の方が参加し楽しかったと喜んでいます。地域団体、利用者、講師からの要望を取り入れ年間計画以外の事業も臨機応変に実施しています。			

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 利用者から希望をとっている	☒ 利用者から希望をとっている
☐ 利用者から希望をとっていない	☐ 利用者から希望をとっていない
☐ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	☐ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 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)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 蔵書数は凡そ12,500冊。購入希望図書は用紙を受付に置いて新規購入希望を受けています。月25冊程度の新刊図書を購入しています。	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)> ・HPに利用案内・自主事業の募集を掲載している。 ツイッターでは、最新情報を掲載している。例えば自主事業終了報告書・休館日のお知らせ・館内の様子等を紹介等をしている。 ・広報紙「地区センターたより」を月1回発行し近隣3連合町内会約42か所に依頼し各掲示板に掲出をお願いしている。区全体に広報できるように区内コミュニティハウス等へも配布しHPのお知らせにも掲載している。 ・小学生向き夏休み宿題お助け講座3事業は近隣小学校に家庭数分のチラシを配布した効果からか多数の参加があった。 ・広報よこはま西区版、横浜市の横浜カレンダー、に自主事業等を掲載している。大きなイベントはタウンニュース、地元の藤棚新聞にも依頼している。 ・自主事業の全講座のチラシを作成し、館内に配架するほかに受付で興味を持っていただけそうな利用者には直接説明をしながら配布をしている。	<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)> 広報紙「藤棚地区センターたより」、ホームページ、広報よこはま西区版、地域情報誌、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)> 毎月広報よこはま西区版に掲載をし、藤棚まつりなど大きなイベントの時には藤棚新聞・地域情報誌等にも掲載依頼しています。藤棚地区センターたよりを月1回発行し区内8施設に配布しています。特にPRしたい事業はHPに1回掲載するだけでなく時期をおいて数回、掲載するなど工夫をしています。広報紙には、2ヶ月分のイベント情報をトップページに載せるなど、PRと集客を意識した作りとなっています。

(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
<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)> ・利用者に公平な対応ができるよう毎年『業務マニュアル』を更新し、年度前に新人含む全職員研修を実施し、いつでも手に取れるよう受付にも常設している。 ・相手に配慮し思いやりを持って対応できるよう、利用ルールを説明する際は、クッション言葉を使用し対応するよう全員を研修している。 ・挨拶、電話対応、コミュニケーション、身だしなみは施設の基本であるとの認識のもと管理運営している。笑顔で挨拶、清潔な身だしなみ、エプロン・名札の着用や電話対応での名乗りを徹底し、利用者に不快な思いをさせないよう努めている。イベント時には施設名入りのユニフォームTシャツを着用し職員に声掛けしやすいよう工夫をしている。 ・接遇で気になることはその場で職員に話をし、全職員が同じ意識で接客できるように文章で回覧している。	<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)> ・一部の中学生には、利用ルールを丁寧に説明をし他の利用者が不快に感じることはないよう適切に対応しています。小中学生用の体育室ルールについてのチラシを用意し、分るように説明してから配布をしています。 ・ユニフォームは清潔感を感じていただけるよう濃紺のエプロンだが、イベント時は目立つようにオレンジ色の施設名入りのTシャツやジャンパーを着用しています。

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<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)> ・稼働率の低い料理室の稼働率上昇策は自主事業の料理講座を開催。令和4年度は5講座のうち1講座がサークルになった。 また、料理室以外使用の利用料金は料理利用より安価な設定を継続し、会議利用を増加させる工夫をしている。 ・利用者アンケート等のご意見・回答は館内に掲示している。スタッフ対応はやや満足以上は96%である。気持ちよく利用していただくために、お一人ひとりに寄り添い丁寧に対応し信頼関係を築いている。今後もできることは誠意を持って応え、地域の施設として愛される運営を継続していきたい。 ・ご意見・ご希望は口頭の場合が多く、その都度館長らが応対し実現可能なものは即時実行している。 ・部屋利用のWEB予約を令和3年度3月から開始し、毎日の来館予約(応当日)を廃止したので「来館せず」に24時間いつでもどこでも予約できるのは便利」と好評。WEB予約が不得手の方には来館・電話予約も受付している。	<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)> ・利用者アンケート結果は、色付き円グラフで分かりやすく工夫をしています。 ・予約状況のデジタルサイネージ横に令和4年度の部屋の稼働率をパーセンテージで表記し「部屋の混雑予測マップ」として掲示し、時間帯別・部屋別で予約しやすい部屋を案内しています。

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 自主事業のラジオ体操(週3回)は地域の方から健康づくりに最適で気軽に参加できると喜んでいただいています。子育て支援支援事業の”リス組さん”は今年で17年目となりますが、子どもたちが集団生活に慣れてリズムや絵具など様々な体験ができるカリキュラムを用意し「地域の親子の居場所」を提供しています。大変好評で毎年問合せが多い講座の一つとなっています。 <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
☒ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している	☒ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している
☐ 協定書等のとおり管理していない	☐ 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 施設設備の維持・保守管理の点検報告は毎月受け、令和5年2月体育室の床ひび割れ補修、令和5年3月自動ドアの危害防止装置交換や非常用照明器具のバッテリー交換等、施設の点検と適切な修繕工事を速やかに行うことで利用者の安全を維持しています。	

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
☒ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	☒ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
☐ 協定書等のとおり実施していない	☐ 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 毎日の日常清掃は委託業者が実施し、その他に週4日間障害者の作業所にも清掃を依頼しています。また、職員がチェック表に基づき午前・午後・夜間に各1回以上館内及び敷地周辺の清掃点検を行い、月1回の月末清掃、年末の大掃除を実施し、毎月24日はにしの日(西区)として公開空地や歩道などの周辺清掃もすることで地域住民サービスにも取り組んでいます。	

(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
☒ ある	☒ ある
☐ ない	☐ ない
評価機関 記述	
<(備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 備品は、市所有の備品台帳で管理されています。寄贈を受けた備品も寄贈備品の台帳で管理をしています。備品の廃棄時は本部に報告し区役所の承認を得るなど手続きを取り、廃棄しています。	

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 揃っている	☒ 揃っている
☐ 揃っていない	☐ 揃っていない
評価機関 記述	
<揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 冷蔵庫、空気清浄機等の高額な5備品の存在が確認でき、また、備品の購入は利用者の要望も取り入れています。	

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 安全性に関わる損傷等がない	☒ 安全性に関わる損傷等がない
☐ 安全性に関わる損傷等がある	☐ 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 安全清掃チェック表(各部屋・各備品)に基づき、包丁などの備品のある料理室の清掃時や体育室倉庫の備品整理時に安全チェックをするとともに、車椅子修理の部品交換や図書コーナーの椅子ネジ修理などの簡易修繕は職員が速やかに行うことで利用者の安全を維持しています。	

(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
☒ 適切に管理している	☒ 適切に管理している
☐ 適切に管理していない	☐ 適切に管理していない
評価機関 記述	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 館内にはゴミ箱を設置せずに利用者が各自のごみを持ち帰るというルールを徹底し、特に料理室は使用前後に清掃状況を確認し、月に1回は職員が洗浄・消毒をしています。飲料の自動販売機用のごみ箱を業者が設置し定期的にごみを処分し、飲料のごみで不衛生にならないよう管理を行っています。	

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
☒ 適切に分別している	☒ 適切に分別している
☐ 適切に分別していない	☐ 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 『ルート回収分別一覧表』を事務室内に掲示し横浜市の分別ルールに沿って分別しています。	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<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)> ・各部屋は利用者の清掃後、スタッフが点検して不十分な部分を補充清掃し、次の利用者から喜ばれている。 ・料理室は衛生上の観点から月1回職員が食器や包丁・まな板等も丁寧に洗浄している。 ・無料利用部屋は定期的に巡回しゴミひろいを行い床がぬれて危険でないかを点検している。 ・月1回の月末清掃、年末の大掃除を実施し清潔に保っている。 ・外回りは、施設の管理範囲外も巡回しゴミひろいを行うとともに、燃えるものが落ちていないかどうか防犯面にも気を配っている。さらに毎月24日は「にしの日」として、都合のつくスタッフがセンター周辺の「町の清掃活動」を行っている。 ・藤の柵のツルは通行人の顔にかかるなどの危険がないよう、定期的に剪定している。 ・熱中症計を全部屋に設置し利用者も参考にしている。各部屋に扇風機を設置。和室にエアコン風調節羽と図書コーナー等にサーキュレーターを設置し、喜ばれている。	<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)> 現場確認、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)> 体育室入り口と受付の入り口に足型を貼って密を避け、正面玄関と裏玄関入り口には消毒容器も置き、ロビーのサーキュレーターで換気と熱中症予防を図っています。

(5) 施設・設備の維持管理全般（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)> 小破修繕などは職員自らが行き、大規模修繕につながる施設設備の不具合については市と調整をし、故障していた女子更衣室の電灯もLEDに替えています。また、花壇の手入れやゴーヤの植え付けなどはボランティアとともに行うことで職員と利用者同士の親しみやすい雰囲気作りにもつながっています。 <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)>

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

① 緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 作成している	☒ 作成している
☐ 作成していない	☐ 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)> 緊急時対応マニュアルを作成し職員に配布しています。また受付にも用意し、いつでも職員が確認できるようにしています。事務室内に緊急時の連絡体制について・連絡先を掲示し緊急時に迅速な対応ができるようにしています。	

(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
☒ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	☒ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
☐ 協定書等のとおり実施していない	☐ 協定書等のとおり実施していない
☐ 評価対象外施設	☐ 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。> ☒ 機械警備 ☐ その他(具体的に:) <協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 動作異常が発生した場合は機械警備会社が迅速に対応し、警備会社からも報告書が提出されています。職員が午前・午後・夜間の時間帯に館内外の見回りをし、『自主点検票(日常)』に記録して、見回り時には火の不始末等にも目を向けて、必要によっては当局に通報もし、敷地内禁煙のポスターを掲示したところタバコのポイ捨ての数が急激に減りました。	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 適切に管理している	☒ 適切に管理している
☐ 適切に管理していない	☐ 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(キーボックス)、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)> 鍵は施錠できる棚のキーボックスで保管し、閉館時には職員が鍵の数を確認しています。出入口の鍵は電子キー管理一覧表で番号管理されています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 定期的に行っている	☒ 定期的に行っている
☐ 定期的に行っていない	☐ 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 1日3回『館内外チェックリスト』に基づき館内外を巡回し安全管理と清掃の確認を行い自主検査表に基づいて閉館時に消灯、施錠、異常の確認を行って事故発生の防止をしています。	

(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
☒ チェックしている	☒ 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
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)> 「館内チェックリスト」に基づき不審者・不審物・異常の確認や清掃状況の確認と記録もしています。巡回中の気づきは情報共有のために報告をし、雨天時は転倒防止のためにエレベーター内に職員がマットを置いて滑り止めの対策もしています。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 全ての職員に実施している	☒ 全ての職員に実施している
☐ 一部の職員に実施していない	☐ 一部の職員に実施していない
☐ 研修を実施していない	☐ 研修を実施していない
評価機関 記述	
<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:事故事例とヒヤリハット等、対象者:職員全員 <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)> 「他施設での事故事例およびヒヤリハット」を受付に常備し、仕事中に気が付いたヒヤリハット事例は回覧によって職員間で共有し、事故防止の対策や注意喚起を行っています。	

(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
☒ 全ての職員に実施している	☒ 全ての職員に実施している
☐ 一部の職員に実施していない	☐ 一部の職員に実施していない
☐ 研修を実施していない	☐ 研修を実施していない
評価機関 記述	
<施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> ☒ 設置している ☐ 設置していない <研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ:消防署員によるAED操作研修 対象者:全職員 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> AED研修は防災フェア開催時と別日開催の境之谷公園子どもログハウスのAED研修によって全員が受けることができます。5月に感染防護セミナー(ノロ・ロタ、小児の心肺蘇生と応急処置)に参加した職員によって伝達研修をしています。日常業務で発生した事故やひやりとしたことを日誌に記入するなど職員間で共有して事故防止を図っています。	

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
☒ 体制を確保している	☒ 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
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)> 緊急連絡先を防災監視盤の装置に掲示し職員にも配布して緊急時に迅速な対応ができるようしています。	

(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、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 評価対象施設であり、作成している	☒ 評価対象施設であり、作成している
☐ 評価対象施設だが、作成していない	☐ 評価対象施設だが、作成していない
☐ 評価対象外施設である	☐ 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 『西区災害ボランティア拠点』に指定され、災害時の対応マニュアル(防犯・防災・事故防止)を作成しています。	

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
☒ 実施している	☒ 実施している
☐ 実施していない	☐ 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 消防防災訓練は年2回実施し、令和4年3月に自主訓練として消防防災等研修(緊急時対応、防犯防災対策、消防研修)、11月には西消防署の指導の下、消火訓練とAED・心肺蘇生の研修等、実践的な研修を行い反省と振り返りを行っています。西消防署の夏のふれあいフェスタにも参加し、AED研修・消火器使用訓練等を地域住民と一緒に職員も体験しています。	

(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)> 避難経路図(消火器・消火栓の設置場所も含む)を各フロアに掲示し利用者に周知しています。防災訓練を年間2回実施し、倉庫には飲料水や非常食などを常備し、令和5年11月に本法人主催の防災フェアでは西消防署協力で消火・AED体験を実施しました。 <参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

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日での出勤簿等の両方で確認する。なお、必要な職員体制がとれていないことについて、横浜市と調整できている場合はとっていると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 協定書等の職員体制をとっている	☒ 協定書等の職員体制をとっている
☐ 協定書等の職員体制をとっていない	☐ 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 常勤職員2名と非常勤職員を午前・午後・夜間に配置し、利用者の多い時間帯には、非常勤職員を2名配置するなど利用者ニーズに応じた職員体制をとっています。	

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。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 協定書等のとおり開館している	☒ 協定書等のとおり開館している
☐ 協定書等のとおり開館していない	☐ 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 協定書は開館時間を9時からとしています。早めに来館する利用者のために開館準備ができ次第、開館時間の10分前程度に開館しています。暑さが厳しいときなどは、早めに入館できると涼しくて助かると利用者に喜んでいただいています。	

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
☒ 公表している	☒ 公表している
☐ 公表していない	☐ 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)> 館内に「閲覧文書一覧表」を掲示し、その中に事業計画書・報告書を記載されています。 <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)> 閲覧文書一覧表の上に、「閲覧をご希望の方は受付にお声かけ下さい」との貼り紙あり、利用者に分かりやすく案内しています。	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 作成しており不備がない	☒ 作成しており不備がない
☐ 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
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)> 各業務の必要性に応じた事業所内年間研修計画を作成しています。年間研修計画は、通常年4回以上行われています。	

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
☒ 全ての職員に実施している	☒ 全ての職員に実施している
☐ 一部の職員に実施していない	☐ 一部の職員に実施していない
☐ 研修を実施していない	☐ 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 職員研修実績表、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、公共施設での接遇・防災緊急時対応など 対象者:全職員 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 毎年、年度末に、4月から勤務する新入職員も含めて、全職員で個人情報保護研修、人権擁護研修、コンプライアンスなどの基本研修を行います。研修は、全職員が集る職員会議にて行われます。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？（常勤、非常勤に関わらず）

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<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）> 職員への研修はすべて休館日に行っている。休館日は業者による施設点検・清掃の日であり、利用者対応業務がないため、全員が参加できるようになっている。また、研修は勤務時間内とし研修費用・交通費等は全額支給している。 ・市役所・区役所・各担当施設が行う研修は館長・2名の副館長のいずれかが参加できるようにしている。これらの内容は館長・副館長2名の計3名で共有するとともに、必要に応じてスタッフにも説明し、業務に役立てている。	<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）> 研修計画表、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）> ・職員の内部研修は、すべて休館日に行い、非常勤職員も含め全職員が参加できるよう便宜を図っています。研修は、勤務時間内と見なし、交通費なども支給します。 ・市役所・区役所などで行われる外部の研修も業務に関係のある研修は、積極的に参加しています。館長・副館長2名のいずれかが参加できるようにし、参加した職員は、研修報告書と資料を回覧し、全員で情報を共有しています。

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 情報共有している	☒ 情報共有している
☐ 情報共有していない	☐ 情報共有していない
評価機関 記述	
<確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）> 研修報告書、ヒアリング <情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）> 外部研修については、参加した職員が研修報告書を作成し資料とともに回覧し、全職員が読んだ後、捺印をしていることが確認されました。全職員が研修情報を共有し、業務に役立っています。	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 作成し、活用している	☒ 作成し、活用している
☐ 作成しているが、活用していない	☐ 作成しているが、活用していない
☐ 作成していない	☐ 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 窓口等の対応手順を記したマニュアルを作成し全員に配布しています。マニュアルに変更があった場合はすぐに差換え、全員が最新のマニュアルで業務を遂行できるようにしています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)> ・業務内容、マニュアルに変更があった場合は、適宜、情報を整理した資料を作成し情報共有を図っている。 ・職員の気づきや提案を大切にしている。スタッフ用の回覧帳を用意したいと提案を受け全員で共有する回覧帳を使用している。また、職員の意見で受付前に設置した感染防止ビニールシートを廃止したところ利用者から『受付が明るくなり使いやすい』と喜んでもらった。 ・より良いサービスのためにセンター独自の業務日誌(遺失物取り扱いを含む)を作成し研修で周知する他、防犯・個人情報保護等の全てのマニュアルをスタッフが理解した上でいつでも確認できるよう窓口に常備し、利用者に公平なサービスができるようにしている。 ・利用者の要望、ご意見を職員全員で共有し、改善できることは改善策等を考え速やかに対応できるようにしている。ビロティーの花壇を眺めたいというご意見に、即日ロビーのイスとテーブルのセッティングを変更した。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 非常勤職員(スタッフ)用の連絡ノートを用意し、現場の気づきや利用者からの何気ない声を大切とし、連絡ノートに記載し、全職員で情報共有しています。改善に繋がる意見や提案で、すぐできることは、実行に移すのが館長以下この施設の特長で、具体的な事例が沢山あります。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

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

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 明確化し、周知している	☒ 明確化し、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
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)> 「個人情報の保護に関する方針」を館内に掲示し、その中に管理責任者を法人の代表理事と館長名を明記し、利用者に周知しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 全ての職員に実施している	☒ 全ての職員に実施している
☐ 一部の職員に実施していない	☐ 一部の職員に実施していない
☐ 研修を実施していない	☐ 研修を実施していない
評価機関 記述	
<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、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 全ての職員から取っている	☒ 全ての職員から取っている
☐ 一部の職員から取っていない	☐ 一部の職員から取っていない
☐ 取っていない	☐ 取っていない
評価機関 記述	
<一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 個人情報保護研修受講者は「個人情報保護に関する誓約書」に署名し、個人情報に関する意識を高めています。	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 適切に収集している	☒ 適切に収集している
☐ 適切に収集していない	☐ 適切に収集していない
評価機関 記述	
<適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 掲示している「個人情報の保護に関する方針」の中で個人情報は使用目的を明示し、明示した利用範囲内の収集をする旨記載しています。不要な個人情報は収集せずに入館者名簿は置かず、団体登録も代表者以外の参加者の個人情報提出は求めています。	

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
☒ 適切に使用している	☒ 適切に使用している
☐ 適切に使用していない	☐ 適切に使用していない
評価機関 記述	
<適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用許可申請書等は、目的外には使用せぬ旨を記載された書式を使用しています。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 役割分担を明確にしている	☒ 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 (具体的に:)
☐ 仕組みを設けていない	☐ 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)> 支出何書、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)> 副館長が作成した小口現金・自主事業予算等の管理の出納の確認を館長が行っています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 明確に区分している	☒ 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
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)> 月次決算書、支出何書、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)> 支払何書には、施設コード、科目コードの設定で当施設の経理とその他施設等の経理を明確に区分しています。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。

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

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

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 適切に管理している	☒ 適切に管理している
☐ 適切に管理していない	☐ 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 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)> 通帳と印鑑は鍵のかかる戸棚内の別々の金庫に保管しています。	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 目的に沿って支出している	☒ 目的に沿って支出している
☐ 目的に沿わない支出がある	☐ 目的に沿わない支出がある
☐ 評価対象外施設	☐ 評価対象外施設
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和4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)> 地域交流の推進を目的とした地区センターまつり・防災フェアーの費用や利用者のリクエストを基に購入する蔵書の経費、インターネット予約のシステムの経費、男子トイレ小便器前を清潔に保つためのトイレマットのレンタル代などの支払をしています。	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<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)> ・令和4年度予算の消耗品費は70.5%、備品は58.6%に収まっているのは経費削減の努力によるものである。物品の購入はインターネットを活用しできるだけ安価な業者から購入するように努めている。 ・資料のうち両面コピーになじむものは両面にし、裏紙使用になじむものは裏紙が使用がすぐにできるようにコピー機に裏面用紙を用意している。 ・省エネへの取り組みとして、コロナ禍では100%近い団体が換気のため窓・ドア等を開放して利用をしていたが5月8日(5類感染症)からは窓等の開放は利用者の判断にお任せしている。窓等を閉鎖して利用している団体が90%程度となり昨年度より空調の効きが上がった。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・館内照明の7～80%がLEDへ交換され、電気代の削減に繋がっています。 ・5月のコロナ感染症が5類へ変更以降、副館長が外部研修の「施設運営・管理」にて学んだ窓を開かなくても空調設備にて換気が十分なされていることを利用者に説明し、納得をいただいたこともあり、窓の閉鎖して利用している団体が多くなり、空調の効きが良くなり、省エネルギーに繋がっています。

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

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

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 全て対応している	☒ 全て対応している
☐ 一部未対応の項目がある	☐ 一部未対応の項目がある
☐ 全て対応していない	☐ 全て対応していない
☐ 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	☐ 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
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4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
☒ 年に1回以上は協議している	☒ 年に1回以上は協議している
☐ 協議されていない	☐ 協議されていない
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4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)> 業務点検で毎月1回必要書類を提出し、四半期ごとに区の巡視点検を受け、その際、課題や進捗等の協議を行っています。	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
＜目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)＞ ・緊急時の体制は、防犯、防災その他災害・自己防止のためにマニュアルを定め、全スタッフと非常時の訓練を実行し、利用者が安心して利用できる施設環境づくりを進めている。 ・目標設定・自己評価シートを活用し、指定管理申請時の内容に沿った目標を設定し進捗を本部に報告し区役所に提出している。 ・個人情報保護の重要性を職員全員で認識し、法令・条例等を遵守するため協会の規定、マニュアルを整備し、研修を実施しその徹底を図っている。 ・運営目標に添うために、その他の研修については、業務研修、防災訓練、人権研修を実施し職員の育成に努めている。 ・地域異世代交流につながる事業(精神疾患の方とのサロン等2事業)、講師を地域の方に依頼するなど地域資源を活かした講座(12事業・全事業の28%)では、職員も参加者・担い手となり参加している。	＜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)＞ 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)＞ 毎年、事業計画書は、前年の自己評価シートでの振り返りや区役所からの講評を参考にして、館長、副館長2名を中心に作成されます。特に利用者アンケートや日頃の利用者の声を尊重し、自主事業や業務の改善を意識した事業計画が作成されます。

(6) 組織運営及び体制全般(その他)

評価機関 記述
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞ 法人は、西区で9施設を運営しており、相互館での兼務を実施しています。藤棚地区センター職員が稲荷台コミュニティハウスと兼務又、当事業所の館長が、境之谷ログハウスの館長を兼務し、ログハウス職員が藤棚地区センター図書担当として兼務しています。他館のノウハウを自館に役立てる効果があります。 ＜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)＞

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)> ・市、区実施の事業の部屋利用は優先利用とし、特に選挙事務(投開票所)は土日月の3日間を優先利用にし施設職員が選挙関連スペースの維持管理に留意している。 ・子育て支援事業と青少年育成事業9事業(全事業の21%)実施し、リス組(プレ幼稚園)は17年間継続し全10回コースで実施している。申込当日に満席になるほどの名物事業になっている。他に区役所主催の育児相談を毎週金曜日プレイルームで開催している。 ・読書推進事業は、未就園児向け読み聞かせを毎月実施、新規事業では秋の読書週間に読書啓発事業を開催する。館長が「西区読書推進会議」に会員として出席し読書事業を共有している。 ・館長が第3地区懇談会の会員の他、第4期地区別計画の第3地区策定部会会員として会議に参加し魅力あるまちづくりを考えながら「目標や取り組み」「リーフレットの作成」について意見交換をした。 <②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)> ・利用者さんのご意見をアンケート・利用者会議・応対時の聴き取りなどで抽出し、すぐに解決できることは速やかに対応している。 ・ボランティアさんが植物の手入れをし、施設の魅力づくりに貢献していただいている。 ・SDGsの活動に積極的に参加し、事業を開催している。西区社会福祉協議会共催の「フードバンク(年3回)」では地域の方から食品の寄付をいただいている。又、「緑のカーテン設置」や真夏に子ども達と「打ち水で地球を冷やそう」をして電力を使用せずに涼しくなる効果を実感した。「もっとポッチャを楽しもう」では、子どもたちが地域の障がい者の方とスポーツを通して交流を楽しんだ。 ・区民の方により良いサービスを還元するために、区民利用施設協会の施設間で様々な連携を行っている。イベント連携では公平に区民の方にイベントにご参加いただき、人材連携では他館のノウハウを自館に生かし区民の方へ利便性の提供をしている。	<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)> 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)> ・未就園児向けの読み聞かせ事業を毎月実施し、新規に秋の読書週間に読書啓発事業を開催するなど読書推進事業に協力しています。 ・ICT事業にも力を入れ、区主催のオンライン相談窓口実証実験用個室ブースを設置し又、他施設のコンサート開催時には会場に行けない方に向けサテライト会場で開催し藤棚地域の方に参加してもらいました。会議室にはWi-Fi環境を整えています。 <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・地域交流に力を入れており、第3地区春まつり・第4地区みんなのまつり・第5地区納涼祭への参加や6月の藤棚まつりの開催など地域活動交流の自主事業が全体の32%となっています。 ・SDGs活動に積極的で、年3回のフードバンク事業に参加し、ロビーに箱を設置し、地域の方々から食品の寄付を募っています。また緑のカーテン設置も行ったり、子どもたちに打ち水での涼しさ体験をさせるなどSDGs活動を行っています。 <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)>

◆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) 職員の待遇	-	-
	(9) 利用者サービスに関する分析・対応	-	-
	(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	-	-
Ⅲ. 施設・設備の維持管理			
	(1) 協定書等に基づく業務の遂行	点検等報告書等	基本協定書・仕様書・事業計画書における維持管理の項目
	(2) 備品管理業務	備品台帳等	特記仕様書における備品管理業務の項目及び基本協定書における備品等の扱いの項目
	(3) 施設衛生管理業務	研修資料等	基本協定書における廃棄物の対応の項目
	(4) 利用者視点での維持管理	-	-
	(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	-	-
Ⅳ. 緊急時対応			
	(1) 緊急時対応の仕組み整備	緊急時マニュアル等	仕様書における緊急時の対応等に関する項目
	(2) 防犯業務	機械警備等の契約内容等がわかる資料、実施状況がわかる資料等	特記仕様書における保安警備業務の項目
	(3) 事故防止業務	事故防止に関するマニュアル、研修等資料等	仕様書における危機管理意識に基づく健全かつ安全な業務執行の項目
	(4) 事故対応業務	事故対応に関するマニュアル、研修等資料等	基本協定書における緊急時の対応についての項目
	(5) 防災業務	指定管理者災害時対応マニュアル、消防計画届出書等	特記仕様書における災害等緊急時の対応の項目
	(6) 緊急時対応全般(その他)	-	-
Ⅴ. 組織運営及び体制			
	(1) 業務の体制	事業計画書、業務日誌等	特記仕様書における開館時間の項目及び仕様書における職員の雇用等に関すること及び事業計画書等の作成・公表の項目
	(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	研修計画、窓口等の対応手順マニュアル等	特記仕様書における職員の雇用・配置体制に関する留意事項の項目
	(3) 個人情報保護・守秘義務	個人情報に関する研修資料等	仕様書における個人情報保護に関する項目
	(4) 経理業務	事業計画書、収支決算書等	-
	(5) 運営目標	自己評価表、管理運営業務点検報告書、業務点検結果シート	基本協定書における事業計画書、事業報告書、自己評価、業務実施状況の点検、市による業務の改善指示に関する項目
	(6) 組織運営及び体制全般(その他)	-	-
Ⅵ. その他			

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック		評価機関 チェック	
Ⅰ、地域及び地域住民との連携	(2) 地区センター委員会等	①利用者の要望の反映、施設管理運営の意見具申、自主事業の企画及び実施等について審議するために、各施設の運営に関する委員会を開催しているか？	レ	開催している	レ	開催している
				開催していない		開催していない
		②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？	レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している
				課題を抽出していない		課題を抽出していない
				特に課題がない		特に課題がない
				非該当		非該当
		③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？	レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない
				対応策を実施していない		対応策を実施していない
				非該当		非該当
不備の数			0	0		
Ⅱ、利用者サービスの向上	(1) 利用者会議	①利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者に理解してもらうため、利用者会議を開催しているか？	レ	開催している	レ	開催している
				開催していない		開催していない
		②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？	レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している
				課題を抽出していない		課題を抽出していない
				特に課題がない		特に課題がない
				非該当		非該当
		③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？	レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない
				対応策を実施していない		対応策を実施していない
						非該当
					非該当	
					非該当	
	(2) 利用者アンケート等の実施・対応	①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？	レ	年1回以上実施している	レ	年1回以上実施している
				実施していない		実施していない
		②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？	レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している
				課題を抽出していない		課題を抽出していない
				特に課題がない		特に課題がない
				非該当		非該当
		③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？	レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない
				対応策を実施していない		対応策を実施していない
				非該当		非該当
		④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？	レ	公表している	レ	公表している
				公表していない		公表していない
				非該当		非該当
	(3) 意見・苦情の受付・対応	①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？	レ	情報提供している	レ	情報提供している
				情報提供しているが、一部不備がある		情報提供しているが、一部不備がある
				情報提供していない		情報提供していない
		②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？	レ	設置している	レ	設置している
				設置していない		設置していない
		③苦情解決の仕組みがあるか？	レ	仕組みがある	レ	仕組みがある
				仕組みがない		仕組みがない
		④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？	レ	周知している	レ	周知している
				周知していない		周知していない
		⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？	レ	記録している	レ	記録している
				記録していない		記録していない
				苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない
		⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？	レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない
			対応策を実施していない		対応策を実施していない	
			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	
			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窓口で「利用案内」等を備えているか？	レ 備えている	レ 備えている	
			レ 備えていない	レ 備えていない	
		③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？	レ 閲覧できる	レ 閲覧できる	
			レ 閲覧できない	レ 閲覧できない	
		④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？	レ 行っている	レ 行っている	
			レ 行っていない	レ 行っていない	
		⑤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	
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない	
			レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない	
	(5) 事業自主	①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？	レ 年齢や性別が網羅できている	レ 年齢や性別が網羅できている	
			レ 年齢や性別が網羅できていない	レ 年齢や性別が網羅できていない	
		②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？	レ 実施している	レ 実施している	
		レ 実施していない	レ 実施していない		
	(6) 貸出し、図書管理購入の	①図書の新規購入の際は、適切な選定をするため、利用者から希望をとっているか？	レ 利用者から希望をとっている	レ 利用者から希望をとっている	
			レ 利用者から希望をとっていない	レ 利用者から希望をとっていない	
			レ 評価対象外施設(＝貸出を行っていない施設)	レ 評価対象外施設(＝貸出を行っていない施設)	
不備の数			0	0	
Ⅲ・施設・設備の維持管理	(1) 基づく業務協定書の遵守等	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	
			レ 協定書等のとおり管理していない	レ 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	
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 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	
			レ ない	レ ない	
		②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？	レ 揃っている	レ 揃っている	
			レ 揃っていない	レ 揃っていない	
		③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？	レ 安全性に関わる損傷等がない	レ 安全性に関わる損傷等がない	
			レ 安全性に関わる損傷等がある	レ 安全性に関わる損傷等がある	
	(3) 管理業務衛生	①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している	
			レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない	
		②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？	レ 適切に分別している	レ 適切に分別している	
			レ 適切に分別していない	レ 適切に分別していない	
	不備の数			0	0
	Ⅳ・緊急時対応	(1) 組み整備時対応の緊急	①緊急時マニュアルを作成しているか？	レ 作成している	レ 作成している
			レ 作成していない	レ 作成していない	
(2) 防犯業務		①協定書等の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	
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない	
			レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設	
		②鍵を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している	
			レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない	
		③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？	レ 定期的に行っている	レ 定期的に行っている	
		レ 定期的に行っていない	レ 定期的に行っていない		
(3) 事故防止業務		①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか？	レ チェックしている	レ チェックしている	
			レ 一部チェックに不備がある	レ 一部チェックに不備がある	
			レ チェックしていない	レ チェックしていない	
	②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している		
	レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない			
	レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない			

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
Ⅳ・緊急時対応	(4) 応急業務 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 一部に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 一部に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) 業務の体制	①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？	レ 協定書等の職員体制をとっている 協定書等の職員体制をとっていない	レ 協定書等の職員体制をとっている 協定書等の職員体制をとっていない
		②協定書等のとおり開館しているか？	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
Ⅴ・組織運営及び体制	(2) 職員の資質向上、情報共有を	④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員から取っている 一部の職員から取っていない 取っていない	レ 全ての職員から取っている 一部の職員から取っていない 取っていない
		⑤個人情報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
	(3) 個人情報保護・守秘義務	①適切な経理書類を作成しているか？	レ 適切に作成している 一部適切ではない書類がある 適切に作成していない	レ 適切に作成している 一部適切ではない書類がある 適切に作成していない
		②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	レ 役割分担を明確にしている その他けん制機能を設けている 仕組みを設けていない	レ 役割分担を明確にしている その他けん制機能を設けている 仕組みを設けていない
		③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？	レ 明確に区分している 明確に区分していない	レ 明確に区分している 明確に区分していない
		④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？	レ 存在する 存在しない	レ 存在する 存在しない
		⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している 適切に管理していない	レ 適切に管理している 適切に管理していない
		⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？	レ 目的に沿って支出している 目的に沿わない支出がある 評価対象外施設	レ 目的に沿って支出している 目的に沿わない支出がある 評価対象外施設
	(4) 経理業務	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 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	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 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
		②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？	レ 全て対応している 一部未対応の項目がある 全て対応していない 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	レ 全て対応している 一部未対応の項目がある 全て対応していない 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
		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 協議されていない	レ 年に1回以上は協議している 協議されていない
		不備の数	0	0
		不備の合計	0	0