

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市西地区センター・西公会堂
地区センター・公会堂合築施設
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
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）講堂貸出業務	15
（8）広報・PR活動	16
（9）職員の接遇	16
（10）利用者サービスに関する分析・対応	17
（11）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）非常口・避難経路等の点検	26
（7）緊急時対応全般（その他）	27
V. 組織運営及び体制	28
（1）業務の体制	28
（2）職員の資質向上・情報共有を図るための取組	29
（3）個人情報保護・守秘義務	32
（4）経理業務	34
（5）運営目標	37
（6）組織運営及び体制全般（その他）	39
VI. その他	40

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	①職員が第五地区自治会定例会に出席し、地域の情報を収集すると共にイベント・行事等の発信を行っている。 ②例年7月実施の「第五地区納涼まつり+子ども夏まつり」は、西地区センター・西公会堂にて会場にして開催している。34の町内自治会、関連諸団体等の出店参加があり地域行事一つとなっている。また、例年秋に開催している「地区センターまつり」では、当日のイベントブースや設営協力等で第五地区スポーツ推進委員、子ども会、第五地区・六地区青少年指導員、西区更生保護女性会等のご協力をいただいている。 ③地域の方を講師とした自主事業の開催。 ④毎年、西区主催「西区民まつり」に施設指定管理者としてブース出店参加をしている。 ⑤令和4年度には当館が開館40周年を迎え、40周年事業として近隣小学校に施設アンケートを実施。アンケート回答紙に絵を書いてもらい631人分回収し、御礼として書いた絵を缶バッジにしてプレゼント。	【評価できると感じられる点】 ・施設主催の「センターまつり」は令和6年10月14日に開催され、同時に令和6年西区制80周年記念事業「区内中学・高等学校による吹奏フェスティバル」には場を提供し、600人近くが来場しました。「西区民まつり」には、法人としてブースを出展し、協賛する等、祭りを通して地域と地域住民と積極的に関わりを持っています。 ・第五・六地区青少年指導員・子ども会・自治会長等で構成されるセンター委員会では、広い年齢層と地域の意見を活発に交換し、地域とは良い関係を保っています。 ・地域のお祭りには第五地区社協・ケアプラザ・コミュニティハウス・地区センター・福祉会館など区内の多数の施設と連携し、数多くの住民が参加し、連携を取りながら地域コミュニティの中核的施設としての存在を発揮しています。
II ・ 利用者サービスの向上	1. 利用者に気持ち良く利用して頂くための取組。 ①各部屋好環境維持のため、スタッフに担当振分し、日々点検、職員による開館前閉館後の各部屋点検実施。②開館前に、施設外回り、体育室ロッカー&下駄箱、プレイルーム、中庭固定テーブル、各諸室等の清掃実施。 2. 利用者利便向上への取組 ①令和4年1月に地区センター図書用返却ボックスを設置し、閉館時や休館日に図書返却ができるようになった。②令和4年1月に公会堂1号会議室、2号会議室にWi-Fi設置。③令和5年1月に地区センター1階男女トイレ内の和式→洋式化と温水洗浄便座工事実施。④令和5年4月より西公会堂Web予約システムを導入稼働し、来館されなくても部屋の予約が出来るようになった。同年6月には講堂天井改修工事終了に伴うリニューアルに併せて講堂用Wi-Fiを新たに設置。⑤公会堂講堂では、舞台専門スタッフの配置により一定のサービス提供。	【評価できると感じられる点】 ・当施設の管理運営コンセプト“温故知進・深”を受付に掲示し、地域が共に進化し共に理解しお互いの関係を深めることを理念として掲げ、“来てよかった。また来たい”と思って貰える施設運営に取り組んでいます。 ・図書コーナーだよりを定期的に館内掲示し、おすすめ本や新刊図書の紹介をしています。図書の分類表を緑・青・赤色で識別した表を受付に掲示し、図書を利用する方々の便宜を図っています。 ・多世代交流を目的とした“ちくせんカフェ”、地域活性化事業の“ちくせん歌ひろば”は人気のあるプログラムとなっており、幅広い年齢層が参加できる自主事業を展開しています。 ・地区センターは、以前より導入していますが、公会堂も令和5年4月に導入したWeb予約システムにより利便性が大幅に向上し、来館しなくても部屋の予約ができると利用者から高評価を得ています。
III ・ 施設・設備の維持管理	①昭和57年4月開館以来、42年が経過しており、横浜市の施設長寿命化計画に基づいて大規模修繕工事を令和4年度(公会堂講堂天井改修工事、全館空調機更新工事)と令和5年度(地区センター体育室空調機設置工事)に実施している。大規模・小規模含め修繕対象の増加傾向において、限度ある修繕費予算から優先順位を考慮し対応している。定期点検は、協力会社サポートの下、毎月の休館日に空調関連、電気関連、照明点検、植栽管理など仕様書に基づき年間計画を立てて実施している。軽度の修繕は、職員及びスタッフが気づき次第対応し、安全確保と経費節減に努めている。 ②定期清掃は月1回、日常清掃は毎日、協力会社に委託して行っている。施設利用者には、利用終了後に原状回復に併せて簡易清掃をしていただき、不足部分はスタッフが対応している。また、スタッフ間で担当分担して各部屋の定期清掃にあたっている。	【評価できると感じられる点】 ・建物の老朽化に伴う大規模修繕工事や維持管理については、仕様書に基づき年間計画を立てて利用者に情報提供しつつ修繕を行っています。定期清掃、日常清掃は専門業者をお願いしていますが、スタッフも分担して開館前の外回りや施設の各部屋、各所の清掃を行っています。また毎月24日は西区の”にし”に合わせて清掃を徹底しています。 ・各種のゴミは、外のバックヤードの6個のポリバケツに細かく分別収納され、紙ごみもロッカーに分別されて収集日まで適切に保管されています。 ・利用促進と広報を図るため、近隣の小学校にも利用案内を配布し、プレイルームもリニューアルして親子で楽しく学べるように絵本コーナーを設け、知育玩具を新しく揃えるなど、小学生や子育て世代に地区センターが気軽に利用できる施設であることを重点的にアピールしています。

	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	①危機管理マニュアルを職員、スタッフが閲覧できるようにしてある。 ②事務室掲示板に「緊急連絡体制」を掲示し、事件事故等発生の際にスムーズな連絡対応が出来るようになっている。 ③火災、災害時の対応として、「自衛消防隊」班分けを毎日の勤務体制に応じて組分けし事務所内に掲示している。また消防計画に基づき通報・消火・避難誘導訓練を研修に盛り込み実施。 ④AEDを受付に設置し、西消防署の指導のもと職員・スタッフは訓練研修を行っている。 ⑤防犯グッズ(サスマタ・催涙スプレー・カラーボール)を受付に常備し、犯罪抑止を図っている。 ⑥災害及び有事において当館は次の5つの役割機能を担っている。1.区役所災害対策本部代替施設、2.帰宅困難者一時滞在場所、3.河川増水等に伴う浸水害(風水害)避難場所、4.地域防災拠点補充的避難場所、5.国民保護法に基づく避難施設になっており、西区役所と連携のうえ対応している。	【評価できると感じられる点】 ・館内巡回チェックリストに基づき朝・昼・夜、トイレを含めた各室を巡回し不審者、不審物、火の元等の安全確認を絶えず行っています。 ・AEDを受付に設置し、各部屋、廊下などに避難経路図と”地震が来たら””火災が起きたら”の注意喚起ポスターを掲示して、利用者の災害時での行動方法を示しています。また年2回の消防訓練時にもスタッフ・職員全員が必ず避難口の再確認をしています。 ・当施設は大規模災害事において、区役所災害対策本部代替施設や帰宅困難者一時滞場所などの5つの役割機能を担っていますが、西区役所と連携のうえ対応し、トイレパック、水缶等、約600人分を備蓄しています。 ・公会堂利用時は主催者との安全協議を行い、避難経路等の確認を必ず行っています。
V・組織運営及び体制	①館長1名、副館長2名、職員3名、スタッフ20名、美化スタッフ(外注)、講堂担当1名(外注)のシフト勤務体制で、地区センターおよび公会堂を運営。 ②情報共有については、職員間は日報と職員連絡帳、職員・スタッフ間はスタッフ連絡帳を用いている。また休館日には職員及びスタッフ全員が会するスタッフミーティングを実施し情報共有を徹底している。 ③職員及びスタッフの資質向上については、スタッフミーティング時に接遇研修、人権研修、個人情報保護研修を実施。研修においては本社Eラーニングも併用している。 ④特に個人情報保護については、研修後テストを実施し点数不足の者に対しては再テストを実施。また、利用者の個人情報が記載されている団体登録票・利用申請書等は、ロッカーに保管し閉館時は施錠して管理している。 ⑤弊社は現在横浜市内で6館の地区センターを指定管理者として管理運営しており他区の情報共有を実施している。	【評価できると感じられる点】 ・この施設は、地区センターと公会堂の合築施設ですが、スタッフは、地区センター15名、公会堂5名に分け、受付窓口も通路を隔てた違う場所に設定、扉の色もそれぞれ別で統一するなど、利用者が戸惑わず、どちらかの施設へ行けるよう配慮されています。 ・当法人は、横浜市にて6地区センターを運営しています。2ヶ月毎に、館長会があり、館長間での情報や意見交換が行われ、運営の参考になる気づきを得る機会になったり、人気のある自主事業の視察もできるなど業務運営上で活かせるメリットがあります。 ・当法人はプライバシーマーク取得会社であり、通常の個人情報保護の研修とは、別にプライバシーマネージメント研修を受講し、研修後テストを実施し、点数不足者は再テストを義務づけられるなど個人情報保護には、職員・スタッフとも、適切・厳格に対応しています。
VI・その他	①近隣小中学校の児童生徒の職業体験を受け入れ指導すると共に、センター・公会堂の事業内容を理解してもらい利用していただけるよう努力している。近隣中学校からは校外企業研修先として教諭の研修を受け入れている。 ②毎月発行している「センターだより」を地域の自治会や掲示板に配布し企画を広く案内している。また、「センターだより」を初め、自主事業のチラシを近隣公共施設に配架依頼すると共に先方のチラシも受け入れ、コミュニケーションを図り地域の情報の場として機能している。 ③図書は利用者の希望図書を極力購入するよう努力している。また絵本等子ども向けの図書の充実を目指し、親子連れの来館増を期待している。 ④地区センター自主事業においては「おはなし会」「親子運動会」「ハロウィンパレード」等子育て世代向けの企画が恒例企画になっている。 ⑤夜間自習している学生への安全面の配慮し、スタッフ間の連携を密にしている。	【評価できると感じられる点】 ・西区役所がデジタル区役所モデル区選定に伴い、DX促進事業として「パソコン・スマホ何でも相談会」をボランティア団体の協力を得て令和4年年度から毎月1回開催していましたが、ずっと人気があり、現在は月2回開催しています。 ・近隣小中学校の生徒の職業体験を受入れ指導したり、近隣の中学校が文化祭に公会堂を使用しています。イベント時には中学校や高校の吹奏楽部の演奏をしていただくなど学校関係との連携が密です。 ・子育て世代への自主事業も活発で、おはなし会、親子運動会、ハロウィンパレードなど子育て世代向けの企画が恒例企画となり、人気を博しています。

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)> ①センター委員の構成は、第五地区・第六地区青少年指導員、子ども会、自治会会長、学校長、施設利用者代表で構成され、広い年齢層の意見と地域としての意見交換を行っている。 ②毎月の第五地区、第六地区自治会定例会には「地区センターだより」の町内回覧をお願いしている。 ③区内施設:第五地区社会福協議会、戸部地域ケアプラザ、浅間台地域ケアプラザ、岡野パークサイドホーム、岡野福祉会館、浅間台コミュニティハウス、戸部コミュニティハウス、藤棚地区センター、地域福祉作業所等との事業連携を実施。 ⑤学校:近隣小学校、区内外の中学校職業体験等の受入を実施。令和6年度は西区制80周年記念連携事業として西区中学校(岡野、西、老松、岩井原、軽井沢)、平沼高等学校吹奏楽フェスティバル開催。 ⑥年2回開催される西区施設間連携会議(ゆるとも西)に参加して区内施設連携のための取組を実施。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 「地区センターだより」、ホームページ、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)> ・施設主催の「センターまつり」と同時に開催された令和6年西区制80周年記念事業“区内中学・高等学校による吹奏楽フェスティバル”に場を提供。「西区民まつり」に協賛する等、祭りを通して地域と地域住民と積極的に関わりを持っています。 ・第五・六地区青少年指導員・子ども会・自治会長等で構成されるセンター委員会では、広い年齢層と地域の意見が活発に交換され、地域とは良い関係を保っています。

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

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6月26日及び令和6年3月21日開催の地区センター委員会開催状況 <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 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5年6月26日及び令和6年3月21日開催の地区センター委員会開催状況 <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)> センター委員会には区の職員が参加していただけるので、地域の方々とも意見交換が行われ実情や課題を直に知ってもらい機会にもなり有意義な会議になっています。	

(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)> 地域のお祭りには第五地区社協・ケアプラザ・コミュニティハウス・地区センター・福祉会館など区内の多数の施設と連携し、数多くの住民が参加し、連携を取りながら地域コミュニティの中核的施設としての存在を発揮しています。 <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)>

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議

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

※議事録により確認する。

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

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 課題を抽出している	☒ 課題を抽出している
☐ 課題を抽出していない	☐ 課題を抽出していない
☐ 特に課題がない	☐ 特に課題がない
☐ 非該当	☐ 非該当
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9月20日及び令和6年3月5日開催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)>	

※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

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9月20日及び令和6年3月5日開催の利用者会議開催状況、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)>

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

※アンケートは、市のアンケート様式を使って行うアンケート、または独自作成のアンケートなど。
アンケートでなくても、利用者の声を幅広く聞くことがあれば、実施していると判断する。なお、自主事業に対するアンケートとは異なる。ただし、自主事業に対するアンケートの一部で施設全体のサービスについても質問している場合は、実施していると判断する。

指定管理者 チェック		評価機関 チェック	
☒ 年1回以上実施している	☒ 年1回以上実施している	☒ アンケート ☐ その他	
☐ 実施していない	☐ 実施していない		
評価機関 記述			
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 令和6年1月実施、地区センターアンケート350枚配布し285枚回収。公会堂令和5年実施、58件回収 <実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>			

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表、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)> 設備改善に関する要望が多いが、大規模なものは経費面等に対応出来ないこと。	

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表、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)> 対応可能なものは即応していますが、大規模且つ経費面で施設独自で対応できない事案は丁寧に説明し、ご理解を頂いています。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 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)、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
☒ 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)>	

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)> 現場確認(館内受付テーブルに用紙を添えて設置) <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)>	

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(館内受付に掲示) <仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 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)> 現場確認(館内受付に掲示) <周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 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)> 事業報告書内の苦情対応状況報告にも記載されています。	

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)> 館内受付に掲示)、令和5年度苦情対応状況報告(対応結果)、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)> 自習室(勉強スペース)の防音対策を強化して欲しいとの要望や個別の部屋(空き室)を自習部屋として開放して欲しいとの要望が毎年寄せられていますが、空き部屋の自習室として機能できる部屋の空き状況は随時変化しているので定期的に場所の提供は出来かねない旨を丁寧に説明し、理解を得ています。	

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・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)> 館内受付に掲示)、令和5年度事業報告書内の苦情対応状況報告(対応結果)、ヒアリング <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)> ①受付には「利用案内」を自由に持ち帰れるよう常時設置。説明を求める来館者にはそれを使用して説明する。また「利用要綱」も配置し、随時閲覧可能。 ②HPにはトップページに「西地区センター」「西公会堂」のコンテンツ入口を設けて施設内容、施設利用方法等を画像を織り交ぜ掲載している。利用のお問合せは窓口及び電話で受け付けている。 ③地区センター、公会堂各部屋の利用には団体利用登録が必要。その際には利用方法や予約方法を説明するとともに、可能な限り部屋下見を行っている。利用中で下見できない場合は、受付に用意している各部屋写真入り備品設備一覧をお見せしてイメージしやすよう説明している。 ④行政利用や自主事業の開催にあたり、一般の利用者の予約開始より以前に一部の部屋が事前に予約される場合があるが、HPを利用して利用者への周知を心がけている。	<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)> 利用案内(西区センター・西公会堂)、利用要綱、ホームページ、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)> ・西地区センター・西公会堂利用の際には部屋の下見を実施していますが、出来ない場合は受付に各部屋の様子をカラー写真で備品設備を一覧にした資料ファイルを用意し、実際に利用する際イメージ作りに役立っています。 ・当施設の管理運営コンセプト”温故知進・深”を受付に掲示し、地域が共に進化し共に理解しお互いの関係を深めることを理念に”来てよかった。また来たい”と思って貰える施設運営に取り組んでいます。

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)>	

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)>	

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 行っている	☒ 行っている
☐ 行っていない	☐ 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 施設利用案内、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)> 来館、電話の他パソコン・スマートフォン(施設予約サービス)からも申込が可能。予約の申込みから申請許可までWeb予約システムで対応しており、スピーディー且つ正確な方法で公平・公正な運用がなされています。	

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6年12月9日”障害に特化した人権”の研修を実施。ヒアリング <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 上記に加え、令和6年11月11日スタッフミーティングで接遇研修“カスタマーハラスメント対応”を実施。令和7年2月にはヘイトスピーチに関する研修を計画しており、人権擁護に関する対応と力の入れようが窺えます。	

(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)> 資料(令和6年度事業計画書・自主事業一覧)、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)> ①多世代交流地域連帯事業の地域のコミュニティ・多世代交流を目的とした“ちくせんカフェ”、②青少年育成・地域活性化事業の“ちくせん歌ひろば”は人気のプログラムとなっており、幅広い年齢層が参加できる自主事業を展開しています。	

②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

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

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 利用者から希望をとっている	☒ 利用者から希望をとっている
☐ 利用者から希望をとっていない	☐ 利用者から希望をとっていない
☐ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	☐ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(図書コーナー)、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)> “図書コーナーだより”を定期的に館内掲示し広報紙「西地区センターだより」にも掲載し、おすすめ本や新刊図書の紹介しています。図書の分類表を緑・青・赤色で識別した表を受付に掲示し、図書を利用する方々への便宜を図っています。	

(7) 講堂貸出業務

① 講堂の利用者に対して、利用内容の打合せ等を行っているか？

※催し物を開催する前に、催し物スケジュール、舞台・客席等の利用方法、照明設備・音響設備等のセッティング、観客の誘導方法等について、利用者と事前に打合せを行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
☒ 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)> 資料(公会堂ホール・打ち合わせ表・結果記録帖) <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)> 上記記録帖には催事名・主催団体・催事の場所・設備設定の図面・舞台・音響・照明などが記載されており、利用者と事前に打ち合わせが行われていることが確認出来ました。	

(8) 広報・PR活動

① 広報紙を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)> ①毎月「西地区センターだより」を発行。館内掲示・配布、近隣の自治会等約40カ所に約1,400部送付している。自主事業参加者にもセンターだよりを積極的に配布。自主事業毎にチラシを作成し利用者に内容や雰囲気が伝わるように掲示及び配布している。 ②HPでは利用案内の他、館のお知らせや自主事業、新着図書情報等を掲載している。最新情報が見れるよう自主事業詳細や購入図書が決定次第更新することを心掛けている。 ③X(旧ツイッター)を利用して随時自主事業やトピックス等配信。休館日や自主事業、新着図書等について案内している。 ④自主事業の告知は主に広報よこはま西区版を利用し、さらに地域のイベントカレンダー、横浜カレンダーへ掲載。また、近隣の商業施設サミットストアの掲示板を利用している。併せて、館内各部屋及び受付カウンター横にチラシ掲示して周知している。 ⑤館内図書コーナーで「図書コーナーだより」を定期掲示。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 広報紙「西地区センターだより」、ホームページ、各種情報チラシ、図書コーナーだより、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)> ・広報紙「西地区センターだより」を毎月発行。自治会40ヶ所に1,400部配布し利用者には配架しているものを含め随時お渡ししています。また公共施設に加え近隣の大型小売り店舗にも足を延ばし掲示板への掲載を依頼しています。 ・広報紙は極力文字表現を避けカラー写真を多用して即視覚に訴えて事業・イベント参加への意欲が沸く体裁に作成されています。

(9) 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)> ①挨拶…窓口では利用者に自ら進んで明るく元気な挨拶を行っている。電話では3コール内に取りようにし、まず施設名・自分の名前を名乗る様統一している。施設内でも利用者とすれ違う際は明るく挨拶し、ご質問など声を掛け易い雰囲気を作るように心がけている。 ②分かり易い説明…子どもから高齢者へそれぞれの年齢層に合う分かり易い説明を意識し、ご要望に添えない時にも利用者にご理解頂ける様に丁寧な説明と代替案をご提案するようにしている。 ③言葉遣い…利用者に不快を与えない様に、人や年齢に合った言葉遣いで接し、敬語を正しく使ってスムーズな対応を実施している。 ④待ち時間への配慮…お待ち頂いた場合はまずお詫言ひし、ロビーへの案内や受付付近の椅子をお勧めしている。 ⑤身だしなみ…利用者に不快を与えない様、清潔で正しい制服の着用を心がけ、TPOをわきま施設に合った化粧等の身だしなみに気を付けている。	<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)> ・令和6年11月のスタッフミーティングでカスタマーハラスメントの研修を実施し、利用者が納得し理解できるよう丁寧な説明や代替案を提案するよう心掛けています。 ・年10回行われるスタッフミーティングで接遇に関し、お互い情報共有を図っています。 ・事務所内に基礎マナー研修マニュアルを備えており、必要に応じて反復参照しています。

(10)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)> ①令和6年度は、令和4年(公会堂講堂天井改修工事、全館空調機更新工事)と5年度(地区センター体育室空調機設置工事)に実施した長期大規模工事の影響による利用者離れからの回復期間にあたる。長期休館により利用ができず、他施設へ利用変更する利用団体が多く見られた。来館者数・稼働率については当館独自にグラフ化した資料で管理し分析している。地区センター利用団体は継続したサークル活動が主であり他施設からの復帰利用は緩やかな傾向にある。公会堂利用団体は単発の集会行事等の利用が主でありWeb予約システム導入稼働(令和5年4月～)の利便性向上により回復は早い傾向にある。 ②利用者アンケート等については、館の付帯設備や備品等に関するご意見・ご要望が多く見受けられる。設備・備品等については投資コストの関係もあり、行政に報告・相談を行い中長期的な視点で対応していく。	<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)> ・公会堂も令和5年4月に導入したWeb予約システムにより利便性が大幅に向上し、来館しなくても部屋の予約ができると利用者から高評価を得ています。 ・全館部屋の稼働率は平均高く特に体育室は常時90%近くの利用があります。40～50%と比較的に低い和室もヨガ・ストレッチ・舞踊などに転用利用していただけるよう工夫し、幅広いサービスを提供しています。

(11)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)> 駅近の好立地にあることで利用率の高い施設であることに満足せず、より高見を目指し更なるサービスの質の向上に取り組んで行く意欲を館長自らの発言から感じ取れました。 <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)>

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)> 来館者が安全快適に利用できるよう、令和4年度は公会堂講堂天井改修工事(1か月休館)、全館空調機更新工事(全館7か月休館)、令和5年度は公会堂天井改修(4月～5月休館)、地区センター体育室空調機設置工事(9月～12月休館)等の大規模修繕工事を行っています。	

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)> 定期清掃は月1回、日常清掃は毎日4時間専門業者にお問い合わせし実施状況を写真付き報告を受け清掃作業日報で確認しています。またスタッフも担当分担して各部屋の定期清掃をし、開館前に施設外回り、体育室ロッカー&下駄箱、プレイルーム、中庭固定テーブル、各室等の清掃を行っています。毎月24日は西区の”にし”に合わせて清掃を徹底しています。	

(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・公会堂(市所有)の備品台帳があるか？

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

②地区センター・公会堂(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)> 年度末に棚卸を徹底しています。	

③利用者が直接使う地区センター・公会堂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)> 開館前に外構・駐車場・中庭の清掃や不審物や汚物の撤去清掃を行い、貸出備品の軽度の修繕は職員及びスタッフが早めに対応して設備備品の安全維持と経費節減に取り組んでいます。	

(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)>	

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)> 各種のゴミは収集日まで、外のバックヤードの6個のポリバケツに細かく分別収納され、紙ゴミもロッカーに段ボール・古紙等に分別、収納保管されています。	

(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)> ①職員による館内外巡回・点検で損傷発見の場合、即座に補修修理にあたっている。また日常清掃では手の回らない箇所については、職員が休館日等を利用した清掃により清潔を保つようにしている。 ②毎朝開館前に外構・駐車場・中庭の清掃を行い、不審物や汚物の撤去等清掃、破損箇所あれば修理し、利用者に安全に利用頂ける様努めている。また植栽については西区緑化推進「緑化サポーター」年2回の花苗の植替えを行ない、毎朝の花の手入れ、夕方の水やりの他定期的な肥料やり等を実施。 ③職員が西区役所保健衛生課主催の感染症拡大予防研修に出席し、施設利用者の体調不良による嘔吐物や便の適切な処理・清掃方法を職員全員で共有している。またシャワーや洗面所の詰まりについては都度処置、清掃し、薬剤等による予防策も講じている。 ④コロナ禍以降、各利用諸室に簡易清掃消毒道具類をいれたカゴを設置し利用者自身にも清掃消毒に協力いただいている。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 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)> 来館者が気持ちよく利用できるように年2回の西区緑化推進「緑化サポーター」の花苗の植替えなどの庭園維持を心がけています。また男女トイレを和式から洋式に変え、温水洗浄便座も設置しました。西公会堂の入口ドアクローザー取付工事と駐車場門柱修繕及びバイク置場ワイヤー張工事を実施しています。

(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)> 地区センターの利用促進と広報を図るため、近隣の小学校に利用案内を置いたり、市のプレイルーム利用促進事業により、親子で楽しく学べるように絵本コーナーの設置や知育玩具の新規に揃えられたことなどから、子育て世代が地区センターを気軽に利用できる施設であることを重点的にアピールしています。 <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)>

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)> 危機管理マニュアルと「緊急連絡体制」を掲示し、緊急対応フロー(地震発生・不審者侵入・火災発生時・風水害発生時)も整備して、事件事故等発生の際にスムーズな連絡対応が出来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)> 異常発報は何件かありましたが異常報告はありません。	

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・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)> 出入り口の鍵は番号を知らされている職員のみがダイヤル錠とタッチキーを利用し、その他の各種鍵は台帳管理をしてキーボックスに収納し、閉館前に本数確認もしています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 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)> 防犯カメラを設置し、朝・昼・夜の各室の巡回時に不審者、不審物、火の元等の安全確認を絶えずしています。	

(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 ☐ 一部チェックに不備がある ☐ チェックしていない	☒ チェックしている ☐ 一部チェックに不備がある ☐ チェックしていない
評価機関 記述 <一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 館内巡回チェックリストに基づき朝・昼・夜、トイレを含めた各室を巡回し不審者、不審物、火の元等の安全確認をしています。	

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 ☐ 一部の職員に実施していない ☐ 研修を実施していない	☒ 全ての職員に実施している ☐ 一部の職員に実施していない ☐ 研修を実施していない
評価機関 記述 <研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 研修の内容;ヒヤリハット事例 対象者:職員及びスタッフ全員 <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)> 令和6年3月のヒヤリハット事例として”不審者来館、卓球台破損”の2件を取り上げ、事故報告書で発生日時・場所・概要・対応を職員及びスタッフ全員が会するスタッフミーティングにおいて適切に処理されていることを確認し、日報と連絡帳でも情報共有を徹底し、ウェブ上でも取り上げています。	

(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)> 研修の内容:AED操作研修 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)> AEDを受付に設置し、西消防署の指導のもと職員・スタッフ全員がAED操作研修を受けています。	

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)> 緊急連絡網と職員全員の連絡先が事務所内に掲示され緊急時に備えています。	

(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)> 当施設は災害事において、区役所災害対策本部代替施設、帰宅困難者一時滞在場所、河川増水等に伴う浸水害(風水害)避難場所、地域防災拠点補完的避難場所、国民保護法に基づく避難施設等5つの役割機能を担っており西区役所と連携のうえ対応しています。またトイレパック、水缶等、約600人分備蓄もしています。	

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)> 消防計画に基づき年2回計画し、令和6年3月西消防署の協力を得て職員・スタッフ全員参加で消防訓練を実施し、9月には自主防災訓練として避難誘導訓練と初動対応を学んでいます。	

(6) 非常口・避難経路等の点検

①非常口や避難経路等を常に問題なく利用できる状態に保っているか？

※非常口及び避難経路等において、避難の妨げとなるようなものが置かれていたり、避難者の安全を妨げるような状態になっていないかどうか、非常灯は点灯しているかを現場確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 保っている	☒ 保っている
☐ 保っていない	☐ 保っていない
評価機関 記述	
<保っていない場合は、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)> 防火確認簿に沿って朝・昼・夜、巡回し、閉館時には防火管理者と防火確認者の2名で巡回後、押印をして安全確認をしているため、避難時の妨げになるような障害物などは見当たりません。	

②利用者が見やすい場所に避難経路図を示しているか？

※すべての利用者が見やすい場所・わかりやすい場所に避難経路図を示しているかを現場確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 示している	☒ 示している
☐ 示していない	☐ 示していない
評価機関 記述	
<示していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 各部屋、廊下などに避難経路図と”地震が来たら” ”火災が起きたら”の注意喚起ポスターも掲示して災害時での行動方法を示す等の注意喚起を絶えずしています。また消防訓練時には必ず避難口の確認をしています。	

③消防機関による査察を受け、違反指摘等を受けている場合は適切な処理を行っているか？

※消防機関による査察結果を確認する。指摘を受けている場合は①区へ報告しているか、②既に是正あるいは何らかの処置が講じられている又は今後是正される日程が明確であるか、が確認できれば適切な処理を行っている判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 適切な処理を行っている	☒ 適切な処理を行っている
☐ 適切な処理を行っていない	☐ 適切な処理を行っていない
☐ 指摘を受けていない	☐ 指摘を受けていない
☐ 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)> 資料及び館長からのヒアリング <適切な処理を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)> 令和3年3月に査察後、是正勧告(消火器位置の是正・消火設備付近の可燃物撤去・発電設備内の整理整頓等)を受けていますが、4月には適切な処理が行われています。	

(7) 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)> 職員が西区役所保健衛生課主催の感染症拡大予防研修に出席し、施設利用者の体調不良による嘔吐物や便の適切な処理・清掃方法を学び、職員全員で共有しています。また公会堂利用時には主催者との安全協議を必ず行い、避難経路等の確認を重点的にしています。 <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)>

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 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)> 館長1名、副館長2名、職員3名の6名が常勤職員、スタッフ20名は、地区センター担当15名、公会堂担当5名に割り振られ、地区センターは通常2名、公会堂は1名配置されていますが、イベントなどの場合は増員されます。この他に美化スタッフ1名、公会堂の講堂技術担当1名が外部からの職員として配置されています。	

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)> 入館・退館記録表にて開館時間は、9時前であること確認されました。	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 公表している	☒ 公表している
☐ 公表していない	☐ 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)> 受付横の掲示板に事業計画書・事業報告書を含む「閲覧文書一覧」を掲示し、閲覧希望者は受付へ伝える旨の文言も書き添えられています。 <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)>	

(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)> 研修計画年間スケジュールは、職員スタッフ全員、館長・副館長、館長向けの3種類に分けられ、研修項目・内容が記されています。	

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)> スタッフ会議議事録、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、人権養護など 対象者:職員・スタッフ全員 テーマ:危機管理、労務管理など 対象者:館長・副館長 <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)> 職員・スタッフ全員への研修は、毎月の休館日のスタッフ会議の中で実施されます。	

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）> ①職員が研修に参加する場合はシフト作成時に配慮している。研修時は勤務時間とし、研修費用・交通費は全額支給としている。 ②全員に対して行うべき研修（接客接遇基礎研修）で、日程の合わない者には別途アクティオ本社、または他のアクティオ指定管理施設で受けられるようにしている。 ③休館日にスタッフミーティングを実施した際は議事録を作成し、職員・スタッフの回覧資料とすることで、当日ミーティングに参加できなかったスタッフにも情報共有を図っている。 ④チラシ等を含めた回覧物は常勤職員がチェックをする体制をとっており、他の施設で行われる研修で特に個々の業務に関係ある研修に参加できるようにしている。 ⑤他館の自主事業の視察、イベントの手伝いに行ったりと色々な形で個々のスキルアップを図れるようにしている。	<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）> 研修計画年間スケジュール、スタッフ会議議事録、研修資料 <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）> 法人本部である新入職員基礎研修や外部研修を受講する場合には、研修費用・交通費は全額支給します。外部からの研修情報は、常勤職員がチェックし、スタッフのスキルアップにつながる研修については、例えば広報紙・チラシ作成担当には「デザイン基礎研修」の受講を促したり、同じ法人が運営している他館の自主事業の視察を進めたりするなど、資質向上の機会へ参加しやすい環境を整えています。

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 ☐ 情報共有していない	☒ 情報共有している ☐ 情報共有していない
評価機関 記述	
<確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）> 研修資料、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）>	

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)> 地区センターと公会堂の2種類のスタッフマニュアルを整備し、午前番、午後番、夜間番に分け、分かりやすいマニュアルを受付に常備しています。	

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)> ①業務日誌、スタッフ連絡ファイル、引き継ぎ事項フォーマットを使用して全職員及びスタッフの情報共有化を図っている。 ②スタッフは午前・午後・夜間の3交代制で、毎月シフト制での勤務。その際、スタッフのペアを固定せず、均等な回数勤務する体制を取っている。 ③1カ月に1回行っているスタッフミーティングでは、業務内容の確認をして平準化を図っているとともに、研修会を行っている。 ④毎日の勤務ではスタッフ間の引き継ぎは欠かさず、日々の細かな伝達には口頭及びスタッフ連絡ファイルを活用している。 ⑤1年に1回、すべての職員スタッフに個別面談、アンケート調査を行い、業務の意義を確認するとともに、自由に話せる時間を設けている。 ⑥横浜市並びに西区が主催する研修において、職員スタッフ個々の業務スキルアップに繋がる講座は積極的に参加している。	<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)> <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)> ・スタッフは、午前・午後・夜間の3交代制のシフト勤務ですが、時間帯やスタッフのペアを固定せず、全スタッフが均等に働けるよう配慮するとともに、毎月開催されるスタッフ会議にてコミュニケーションを取り合い、業務内容を全員で確認し、業務の平準化を図っています。 ・年1回館長は、職員・スタッフに個別面談、アンケート調査を行い、自由に話せる時間を設け、率直な意見交換を行い、チームワークの確立を図っています。

(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)>	

個人情報保護方針を掲示板へ掲示し、管理責任者も明示しています。

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)>	

法人がプライバシーマーク(Pマーク)取得しており、年1回の個人情報保護研修に加えて、プライバシーマネジメント研修を実施し、個人情報保護教育兼テストを職員・スタッフ全員が行い、結果を法人本部に報告するなど個人情報保護については厳格に遵守しています。

④個人情報の取扱いについて、誓約書を取っているか？

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

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 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)> 「個人情報保護方針」とは、別に「個人情報の取り扱いについて」を掲示し、その中で利用目的を明示しています。	

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)> 団体登録申請書には、「個人情報を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。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 適切な措置を講じている	☒ 適切な措置を講じている
☐ 一部適切な措置を講じていない	☐ 一部適切な措置を講じていない
☐ 適切な措置を講じていない	☐ 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> パソコンは、パスワードを使用し、ワイヤーロックもされています。個人情報を含む書類のファイルは、夜間は施錠保管されています。	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 適切に作成している	☒ 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
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 役割分担を明確にしている	☒ 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)> 支払伝票、ヒアリング <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 経理担当職員と館長のダブルチェックが行われています。	

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)> 収支決算書、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)>	

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、適正に管理されていることを確認しました。	

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5年度ニーズ対応費使途一覧、ヒアリング <目的に沿わない支出がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)> ①事務所内及び内部資料は裏紙使用を行っている。 ②ご利用者に影響がない範囲で、利用がない部屋や各階の照明、空調及びエアコンは切っている。 ③備品は大切に扱うよう職員スタッフ全員が理解している。施設消耗品在庫は必要以上には用意せず、必要に応じて発注している。消耗品は割引の効く業者から一括購入を心掛けている。不足したものでも、他品で代用できるのであれば、推奨している。備品等の損傷や不具合を含めた小規模修繕は職員及びスタッフ自身の実施し、使用上の利用者安全を確保したうえで貸出を行っており、使いまわしができるものは、極力そうするように周知している。 ④コスト比率が大きい水光熱費においては、最も消費エネルギーのかかる空調吸収冷温水発生機の運転時間を記録し、稼働時間を手動制御している。	<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)> 最も消費エネルギーのかかる空調吸収冷温水発生機は令和4年度にリニューアルされ、効率がよくなったのに加えて、事務室での手動操作ができるようになり、稼働時間をこまめに手動制御し、光熱費の削減に取り組んでいます。

(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
☒ 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)> 西区役所の職員が4半期毎に来所し、運営目標の進捗状況について報告・協議し、運営目標の達成を目指しています。	

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)＞ 1. 自己評価表の進捗管理 弊社が指定管理業務を受託する際に提案した事業計画書(以下、計画書)をもとに、自己評価表を毎年度作成し当該年度に計画書の進捗を西区に提出している。計画に対して実績を報告し自己評価をしたうえ、西区との業務点検を四半期毎に行っている。 2. 横浜エリア館長会における数値目標管理 弊社が指定管理業務を行っている横浜市内地区センター(当施設含め6施設)館長が2ヶ月に1回集まり、施設毎の業務報告及び情報共有を実施。業務報告においては施設運営管理目標数値(来館者数・稼働率・利用料金)の報告を併せて行い、各施設での事業や業務改善に繋がる項目等について会議を行っている。 3. 公会堂調整会議の出席 2ヶ月に1回、横浜市全18館の公会堂館長又は副館長が集まり調整会議が開催され出席。調整会議では各公会堂の連絡事項及び運営業務に関わる情報共有を行っている。	＜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)＞ 令和6年度事業計画書、令和5年度事業報告書、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)＞ 事業計画書は、前年度の振り返りや区役所からの講評、利用者アンケートのご意見などを参考にして、館長が主体で地区センターと公会堂それぞれの事業計画書を作成しています。作成された事業計画書は、毎月の業績を振り返り、4半期毎には区役所とも協議し、目標達成を目指します。

(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)＞ ・地区センターと公会堂の合築施設で、両方を運営する組織ですが、受付場所やスタッフの区分けを明確にした運営を行い、それぞれの施設の扉を色分けするなど利用者へ分かりやすくしています。 ・法人は、横浜市で6地区センターを運営し、2ヶ月に1回の館長会議を実施し、各施設との情報交換を行い、気づきを得たり、他館の人気のある自主事業を視察し参考にしたり、運営面でのサービス改善に役立つメリットがあります。 ＜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)> 1. 自主事業 ①西区推奨「打ち水大作戦」を毎年実施。 ②西区緑化推進「緑化サポーター」を毎年実施。 ③西区役所「デジタル区役所」モデル区選定に伴い、DX促進事業として「PCスマホなんでも相談会」を令和4年度から毎月開催。 ④令和6年度は西区制80周年にあたり、西区制80周年記念連携事業として「グリーンフェスタ」「第五地区納涼まつり＋子ども夏まつり」「西区内中学校・高等学校吹奏楽部フェスタ＋西地区センターまつり」「クリスマスフェスティバル」を開催。 ⑤納涼まつり、センターまつり等の大規模行事で行政団体啓発ブースの出店。 2. 運営において ①ヨコハマ3R夢における取組 ・資源回収ボックス設置、ゴミルート回収参加、図書リサイクル設置、小型家電回収ボックス設置等。 ②横浜市「子育てしたいまちヨコハマ」 ・令和6年度プレイルーム利用促進事業27館の1館に選定され、室内空間リニューアルを市予算で実施。 <②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)> ①横浜駅から徒歩10分程の利便性の良い場所に当館が設置されている。「地区センター条例」「公会堂条例」の異なる条例施設の複合館であり、弊社は指定管理者として一体管理運営を担っている。地区センター実利用状況は概ね地域住民50%、地域住民外(区外利用者)50%の割合である。平成29年以降、西区人口が10万人を超え引き続き増加傾向であり、子育て世代の転入も増え施設利用層に反映している。公会堂利用状況は行政関係利用20%、一般(団体、企業等)80%の割合。いずれも好立地が大きく起因する利用状況であり、特に公会堂は市主催・共催・後援行事の利用率の高さは他公会堂と比較しても特筆している。 ②当館は西区社会福祉協議会の賛助会員になっている。毎年「にこまちプラン」(西区地域福祉保健計画)の発表会「にこまちフォーラム」を公会堂講堂で開催しており地域福祉発信場所としての役割を担っている。	<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)> ・西区役所がデジタル区役所モデル区選定に伴い、DX促進事業として「パソコン・スマホ何でも相談会」を令和4年度から毎月1回開催していましたが、人気があり現在は月2回実施しています。 ・令和6年度は、西区制80周年にあたり、連携事業としてグリーンフェスタ、第五地区納涼まつり＋子ども夏まつり、中学校・高校吹奏楽部フェスタ＋西地区センターまつり、ちくせん歌ひろばなど種々のイベントを開催しました。 <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 <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・地域の公共施設(地域ケアプラザ、地区センター、コミュニティハウス)や学校関係(中学校5校、平沼高校)などとの連携が深く、総合的な地域貢献に寄与しています。 ・地区センターの自主事業においては、「おはなし会」「親子運動会」「ハロウィンパレード」など子育て世代向けの企画が恒例となり、地域の子育て世代に喜ばれています。 <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)>

◆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) 講堂貸出業務	安全な利用方法についての説明資料、利用者との打合せ記録等	特記仕様書における施設・附属設備の貸出業務の項目
	(8) 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
	(9) 職員の接遇	-	-
	(10) 利用者サービスに関する分析・対応	-	-
	(11) 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) 非常口・避難経路等の点検	消防機関による査察結果等	-
	(7) 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
			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
		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？		特に課題がない		特に課題がない
				非該当		非該当
			レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない
		③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ない		対応策を実施していない
				非該当		非該当
不備の数			0	0		
Ⅱ・利用者サービスの向上	(1) 利用者会議	①利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者に理解してもらうため、利用者会議を開催しているか？	レ	開催している	レ	開催している
				開催していない		開催していない
		②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？	レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している
				課題を抽出していない		課題を抽出していない
				特に課題がない		特に課題がない
				非該当		非該当
		③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？	レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない
				対応策を実施していない		対応策を実施していない
				非該当		非該当
	(2) 利用者アンケート等の実施・対応	①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？	レ	年1回以上実施している	レ	年1回以上実施している
				実施していない		実施していない
		②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？	レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している
				課題を抽出していない		課題を抽出していない
				特に課題がない		特に課題がない
				非該当		非該当
		③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？	レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない
				対応策を実施していない		対応策を実施していない
				非該当		非該当
		④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？	レ	公表している	レ	公表している
				公表していない		公表していない
				非該当		非該当
	(3) 意見・苦情の受付・対応	①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？	レ	情報提供している	レ	情報提供している
				情報提供しているが、一部不備がある		情報提供しているが、一部不備がある
				情報提供していない		情報提供していない
		②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？	レ	設置している	レ	設置している
				設置していない		設置していない
		③苦情解決の仕組みがあるか？	レ	仕組みがある	レ	仕組みがある
				仕組みがない		仕組みがない
		④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？	レ	周知している	レ	周知している
				周知していない		周知していない
		⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？	レ	記録している	レ	記録している
				記録していない		記録していない
				苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない
		⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？	レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない
				対応策を実施していない		対応策を実施していない
		⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？		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	公表している	レ	公表している
				公表していない		公表していない
	苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない			

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック	
Ⅱ・利用者サービスの向上	(4) 公正かつ公平な施設利用	②窓口「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		
	貸（6）出し、図書管理、購入の		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	
		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）	
	出講（7）業堂賃	①講堂の利用者に対して、利用内容の打合せ等を行っているか？	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	
不備の数			0	0	
Ⅲ・施設・設備の維持管理	(1) 業務協定の書達等行に基	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	
			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) 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	
			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

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	（１） 時 組 対 整 急 備 仕 急	①緊急時マニュアルを作成しているか？	レ	作成している	レ	作成している
				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
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	
	（６） 経 路 等 の 点 検 非 常 口 ・ 避 難	①非常口や避難経路等を常に問題なく利用できる状態に保っているか？	レ	保っている	レ	保っている
				保っていない		保っていない
		②利用者が見やすい場所に避難経路図を示しているか？	レ	示している	レ	示している
				示していない		示していない
		③消防機関による査察を受け、違反指摘等を受けている場合は適切な処理を行っているか？	レ	適切な処理を行っている	レ	適切な処理を行っている
			適切な処理を行っていない		適切な処理を行っていない	
			指摘を受けていない		指摘を受けていない	
			評価対象外施設		評価対象外施設	
不備の数			0			

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
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？	☐ 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る ☐ 協定書等の職員体制をとっていない
		②協定書等のおりに開館しているか？	☐ 協定書等のおりに開館している ☐ 協定書等のおりに開館していない	☐ 協定書等のおりに開館している ☐ 協定書等のおりに開館していない
		③事業計画書・事業報告書を公表しているか？	☐ 公表している ☐ 公表していない	☐ 公表している ☐ 公表していない
		④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)	☐ 作成しており不備がない ☐ 作成しているが不備がある ☐ 作成していない	☐ 作成しており不備がない ☐ 作成しているが不備がある ☐ 作成していない
		⑤全ての職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)	☐ 全ての職員に実施している ☐ 一部の職員に実施していない ☐ 研修を実施していない	☐ 全ての職員に実施している ☐ 一部の職員に実施していない ☐ 研修を実施していない
		⑥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？	☐ 情報共有している ☐ 情報共有していない	☐ 情報共有している ☐ 情報共有していない
	(2) 職員の資質向上・情報共有を	⑦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？	☐ 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	☐ 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
		⑧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？	☐ 整備している ☐ 整備していない	☐ 整備している ☐ 整備していない
		⑨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？	☐ 明確化し、周知している ☐ 明確化しているが周知していない ☐ 明確化していない	☐ 明確化し、周知している ☐ 明確化しているが周知していない ☐ 明確化していない
		⑩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)	☐ 全ての職員に実施している ☐ 一部の職員に実施していない ☐ 研修を実施していない	☐ 全ての職員に実施している ☐ 一部の職員に実施していない ☐ 研修を実施していない
		⑪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)	☐ 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	☐ 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
		⑫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？	☐ 適切に収集している ☐ 適切に収集していない	☐ 適切に収集している ☐ 適切に収集していない
	(3) 個人情報保護・守秘義務	⑬個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？	☐ 適切に使用している ☐ 適切に使用していない	☐ 適切に使用している ☐ 適切に使用していない
		⑭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？	☐ 適切な措置を講じている ☐ 一部適切な措置を講じていない ☐ 適切な措置を講じていない	☐ 適切な措置を講じている ☐ 一部適切な措置を講じていない ☐ 適切な措置を講じていない
		⑮適切な経理書類を作成しているか？	☐ 適切に作成している ☐ 一部適切ではない書類がある ☐ 適切に作成していない	☐ 適切に作成している ☐ 一部適切ではない書類がある ☐ 適切に作成していない
		⑯経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	☐ 役割分担を明確にしている ☐ その他けん制機能を設けている ☐ 仕組みを設けていない	☐ 役割分担を明確にしている ☐ その他けん制機能を設けている ☐ 仕組みを設けていない
		⑰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？	☐ 明確に区分している ☐ 明確に区分していない	☐ 明確に区分している ☐ 明確に区分していない
		⑱収支決算書に記載されている費目に、伝票が存在するか？	☐ 存在する ☐ 存在しない	☐ 存在する ☐ 存在しない
	(4) 経理業務	⑲通帳や印鑑等を適切に管理しているか？	☐ 適切に管理している ☐ 適切に管理していない	☐ 適切に管理している ☐ 適切に管理していない
		⑳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？	☐ 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	☐ 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
	(5) 運営目標	㉑前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？	☐ 全て反映されている ☐ 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
		㉒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 ☐ 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	☐ 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
		㉓施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？	☐ 年に1回以上は協議している ☐ 協議されていない	☐ 年に1回以上は協議している ☐ 協議されていない
		不備の数	0	0
		不備の合計	0	0