

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

## 横浜市阿久和地区センター 評価シート

評価機関名：株式会社ソートフル

令和 6 年 1 0 月

# 目次

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

## 評価結果の総括

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 地域及び 地域住民 との連携	<p>地域の方々との顔の見える関係づくりをモットーとしている。特に地元である阿久和南部連合自治会の皆さんとは、日頃からコミュニケーションを密にし、当館が地域行事に協力する場面もあればその逆も頻繁にある。</p> <p>併設されている地域ケアプラザとは、定期的に情報連絡会を持ち、施設整備等に関して検討し、事業面でも地域高齢者の健康増進に資する講座などを通年共催している。</p> <p>地区センターまつりなどを通じて、近隣教育機関の部活動の成果発表の場を提供するとともに、当館イベントでボランティアとして活躍している。</p> <p>区内他施設とネットワーク会議を通じて情報交換や子育て支援の連携などを行っている。</p> <p>センター委員会は、予算や事業といった定型的説明よりも課題共有と対応に時間を割き、実のある話合いとなるべく心掛け、例えばwi-fiルーター設置などの成果を得た。</p> <p>近隣在住の副館長とスタッフを採用し、事業講師は地域人材を活用している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・9月開催の南部地区敬老会に施設の体育室を貸与し、その機会を利用して高齢者向けに施設の活動内容等を周知・PRしています。地域最大の南部祭り等に参加して地域住民と密接な交流を積極的に図っています。</li> <li>・地区センターまつりは、令和6年2月に2日間に亘り開催され、自治会の模擬店出展、近隣教育機関の吹奏楽部などの演技発表等も施設体育室で行われ、延べ2千人以上の来館者がありました。モットーとしている地域の方々との見える関係づくりに取組んでいます。</li> <li>・毎年、夏休み期間に、近隣高校生ボランティアが講師役として、幼児小学生対象のワンパク事業の“おもしろ何でもチャレンジ”を開催し、今年は、300人以上の来館がありました。自主事業の一つとして人気があり、小学生の理科離れ防止と施設のPRにも効果を発揮し、地域の活性化に寄与しています。</li> </ul>
II ・ 利用者サ ービスの 向上	<p>令和2年度にHPを一新し、施設内容、利用方法をより分かりやすく提供している。令和3年度にはインターネット部屋予約システムを導入して利用申込の利便性と公平性を飛躍的に高めた。その成果として、毎年実施の利用者アンケートで、施設、利用者対応は概ね満足という回答を得ている。</p> <p>広報面では、周辺町内会を含め、毎月、センターだよりという広報紙を約1200部発行するとともにHP、SNS、チラシ、ポスターなどあらゆる媒体を駆使している。</p> <p>広聴面では、窓口設置のご意見箱やHPにお問合せフォームを備え、積極的な利用者要望の把握に努めている。利用者会議では、直接、利用者団体との話し合いを重ねている。</p> <p>予約システムのデータを利用分析に生かす半面、日頃の利用者とのふれあいから得られた情報も重要視している。</p> <p>近隣学校の課外授業なども積極的に受入れ、PRに努めている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和3年度からインターネット部屋予約システムを導入し、利用申込の利便性と公平性を高め、毎月の抽選結果もホームページ上で公開し、利用者に評価されています。システム上の問題発生の場合には、システム管理会社とオンラインのやり取りですぐ解決できる体制もできています。</li> <li>・2階への階段下の通路壁面に利用者のニーズ別に①学ぶ！(講座等)、②観る！(コンサート・演劇)、③楽しむ！(スポーツ・イベント)別にパンフレット類が利用者目線を意識し、整然と配架されています。</li> <li>・高齢化に伴いサークル活動減少防止のため、6月にサークル体験月間とし、新規会員募集のPRへの支援を行っています。</li> <li>・毎年全員が全時間帯の業務を通常組むことのないスタッフ同士で行うシフト交流を実施しています。一日の業務の流れや利用者のニーズや違いを認識でき、連続性のあるサービス向上に寄与しています。</li> </ul>
III ・ 施設・ 設備の 維持管理	<p>利用者の安全性の確保を第一優先に施設・設備の維持管理を確実にしている。協定等記載の法令遵守はもちろん、当協会の施設維持管理担当嘱託職員による施設設備点検を定期的実施することで、不具合箇所を早期に発見し対応している。委託による毎日の清掃業務だけでなくスタッフによる日常点検や閉館前の常勤職員による全施設の点検も必ず実施している。</p> <p>備品管理は、市所有と指定管理者所有のものを区別し、それぞれの備品台帳で小まめに行っている。衛生管理は、市役所ごみゼロルート回収の分別・排出の手引きの従い、適正に実施している。</p> <p>建物等の共用部分は、併設地域ケアプラザと連携し、効率的な維持管理を実現している。</p> <p>特に利用者から指摘された案件は、すぐに確認し、施設維持管理担当嘱託職員等の専門的知識を有する者の指導のもと、早期対応を心掛けている。</p> <p>緊急避難的には掲示物での対応をしている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の維持管理は法人の施設維持管理担当嘱託職員による月3回の施設設備点検やスカイプを利用したの早期対応によって、利用者から指摘された案件を含めて迅速な対応を取るとともに経費節減も図られています。</li> <li>・プレイルームは朝・使用後・閉館時、1日に3回以上清掃をするなど清潔感のある施設管理を徹底しています。また日常の安全点検と閉館前の各室各エリア備品等の安全確認は常勤職員とスタッフによるダブルチェックにより徹底されています。</li> <li>・受付前に検温器と消毒液を設置し、トイレ前にも消毒液を置いてあります。また図書利用時には本を除菌できるように除菌ボックス紫外線灯を置くなど衛生管理を徹底しています。</li> <li>・スタッフ・職員と認識され易いように当館イメージカラーの緑色のユニホームで統一しています。</li> </ul>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 緊急時対応	<p>「横浜市阿久和地区センター災害対応マニュアル」「区民施設協会・せや 緊急対応マニュアル・地震編」「同台風・集中豪雨・大雪編」等を整備し、事務連絡会を通じスタッフへ周知し、いつでも参照できるように配備している。</p> <p>消防計画書に基づき、最低年2回実施のスタッフ総出の消防訓練等では、地震などの他の災害要素も組み込んだ内容としている。消防出張所長や在館利用者も参加している。また、スタッフ採用前研修において、AED操作訓練を必ず実施している。</p> <p>防犯面では、防犯カメラにより監視し、24時間録画している。鍵は1箇所集中管理し確実な運用をしている。日頃から防犯面を意識しているが、閉館前全館点検では、最終確認票により毎日チェックを欠かしていない。</p> <p>区主催の防犯訓練に常勤職員が参加し、その成果を事務連絡会などでスタッフへフィードバックしている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・防犯カメラを9台備え、区主催の防犯訓練には常勤職員が参加しスタッフ事務連絡会などで情報共有をしています。また鍵貸し出し時は、貸し出し簿に記入し返却時は押印し、閉館前には鍵の本数確認をしています。</li> <li>・日常の安全点検と、閉館前全館点検は最終確認票に基づいて、各室・各エリアの施錠、消灯等を常勤職員とスタッフによるダブルチェックにより安全確認を徹底し、最終確認時間も記録しています。また事故防止のため体育室利用時には上履きの使用を義務付けています。</li> <li>・地域防災拠点訓練に参加し災害時の協力体制と情報交換も密にし、区との協定により福祉避難所協力施設にもなっています。令和6年9月に職員スタッフ全員で危険個所の確認や事故への対応等の事故防止に関する話し合いを行い、またスタッフからの要望で大地震対応の図上訓練を実施しています。</li> </ul>
V 組織運営及び体制	<p>常勤職員3名という少ない人員ではあるが、資質向上、個人情報保護、経理適正執行、運営目標の共有と実現等に不断で取り組んでおり、さらなる適正化や向上を目指している。</p> <p>常勤職員の研修への積極的参加だけでなく、事務連絡会などを活用しスタッフ研修に力を入れている。</p> <p>出来る限りのマニュアルを整備し、共有しているが、様々な人が色々な目的で利用する当館では対応パターンが数多くかつ複雑であるため、実務経験を重視し、OJTを強化している。ベテランと新人の組合せや新スタッフ採用前研修、受持ち以外の時間帯を経験するシフト交流などを精力的に行っており、取扱適正化や公平な事務執行に役立っている。</p> <p>運営目標は、四半期ごとに区担当者と進捗確認を対面で行っており、協会連絡会等を活用し、協会内他施設とも相互に情報共有して業務改善に繋げている。</p> <p>スタッフ提案制度を設け、日々業務の細かいところまで皆で議論する土壌を創出している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフ事務連絡会は、休館日を利用して、職員・スタッフが一同に会し、業務連絡や研修を行うだけでなく、スタッフからの改善提案を全職員15名にて、検討し、結論を得る場になっています。この仕組みは、現場のスタッフの日常の業務の気づきや良いアイデアの提案を促すと共に職員間の良好なコミュニケーションやチームワークにもつながり、評価されます。</li> <li>・新しいスタッフへの研修は、座学の採用前研修に加えて30時間を超える実務研修を行い、実際に入職後もベテラン職員と新人の組合せにてOJTを強化し、複雑な対応パターンを学ぶ丁寧な研修制度になっています。</li> <li>・マニュアルが完備しており、スタッフ用の業務マニュアルは、時間帯毎の業務、館内巡回時間・場所、週間業務、月間業務など簡潔に記述されています。また館長、副館長の1日のルーティン作業のマニュアルも整備されています。</li> </ul>
VI その他	<p>指定管理制度においては、法令遵守や公平性の担保、設置者である横浜市の方針に沿った運営を着実に進めていくと同時に、民間の能力を活用しつつ多様な市民ニーズにこたえるという側面もある。それゆえ、当館では、前例に捉われずに自由な発想で、とにかく実行してみるという風土をなにより大切にしている。当館が設置されてから28年が経過し、コロナ禍を経た今、地域の人たちのニーズも様変わりしているはずである。利用者アンケートや利用者会議などにおいて要望を把握することも重要ではあるが、利用者とのふれあひの中からニーズをくみ取り、当協会の理念である「地域における区民の自主的な活動の支援を行い、区民(阿久和地域住民)を主体とした活力とふれあひのある快適な地域社会の実現に寄与すること」を目指した管理・運営を地域スタッフ自ら行っていく。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・2027年の横浜市主催の「国際園芸博覧会」の会場が近くであることから横浜市に協力し、博覧会のポスターを館内に貼ったり、利用者にPRしたり、自主事業でとりあげるなど博覧会の機運醸成に力を入れています。</li> <li>・合築施設の地域ケアプラザとは、共催で地域の高齢者健康増進を目指して、体力測定やハマトレ体操、カラーリング交流会などを実施しています。</li> <li>・子ども対象のワンパク自主事業の中で、ハロウィンやクリスマスイベントの際には、8以上の近隣の幼稚園などへPR活動を行い、家族ぐるみで利用できる施設をアピールし、新規の利用者の開拓に取り組んでいることは評価できます。</li> </ul>

# I. 地域及び地域住民との連携

## (1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>地元阿久和南部連合自治会役員や担当者と顔の見える関係を構築し、情報交換、連携等を行っている。総会での年間日程確認をはじめ、地域最大の南部祭り、連合懇親会等各種行事へ出席するとともに、カローリング交流会、敬老会等を当館で実施するなど、積極的な交流を行っている。地区センターまつりへ自治会から模擬店出店等の協力を得ている。また、近隣の原小学校地域防災拠点の訓練に必ず参加し災害時の協力体制を確認している。併設の阿久和地域ケアプラザとは日頃から連携を密にし、主に地域高齢者の健康増進に関する事業を年間を通じ共催している。</p> <p>毎月発行広報紙地区センターだよりは、南部連合だけでなく阿久和北部、三ツ境、宮沢の町内へ約1200部配付し、各戸回覧や掲示依頼し情報発信している。</p> <p>その他、近隣中高校生部活の発表機会創出や小学生課外事業受入、区内施設間ネットワークと子育て応援ネットなど情報交流等を活発に実施している。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>地区センターファイル、広報紙「地区センターだより」、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・9月開催の南部地区敬老会に施設の体育室を貸与し、その機会を利用して高齢者向けに施設の活動内容等を周知・PRしています。地域最大の南部祭り等に参加して地域住民と密接な交流を図っています。</li> <li>・地区センターまつりは令和6年2月3・4日2日間に亘り開催され、自治会の模擬店出展、近隣教育機関の吹奏楽部などの演技発表等も施設体育室で行われ、延べ2千人以上の来館者がありました。</li> </ul>

## (2) 地区センター委員会等

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p>&lt;開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>令和6年5月28日開催の地区センター委員会議事録によると、令和5年の利用者数はここ5年間で最高の83,026人に上り、ほぼコロナ禍前の水準に戻ってきています。利用促進に取り組んだ証左と受け止められます。</p>	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 地区センター委員会議事録、ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
地区センター委員会に関しては、単なる事業説明ではなく、課題の抽出や対応への検討ができるように運営方法が工夫されています。	

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
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 地区センター委員会議事録、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)>	
利用要綱を令和5年6月1日付けで改正し、体育室個人利用時には、裸足で使用する際の安全面を考慮し、体育館履きを必須としました。	

(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)>
令和6年7月近隣高校生がボランティアで講師役となり、幼児・小学生対象のワンパク事業“おもしろ何でもチャレンジ”を開催し、300人以上の来館がありました。自主事業の一つとして人気があり、小学生の理科離れ防止と施設のPRにも効果を発揮し、地域の活性化に寄与しています。
<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、運営内容を利用者理解してもらうため、利用者会議を開催しているか？

※議事録により確認する。

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

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 利用者会議議事録、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)>	



②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 利用者アンケート調査結果、ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 利用者アンケート調査結果、ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
施設設備利用後の原状復帰の必要性について議論があり、令和4年度の利用者アンケートで意見を聴取した結果、現状復帰が望ましいとの意見が60%以上を占めたので、引き続き利用者には原状復帰をお願いしています。抽出された課題に対して、公平・公正に議論を重ねた上で真摯に適切に対応している姿勢は評価されます。	

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、利用者の目にとりやすい場所に掲示しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(館内掲示)、ホームページ、ヒアリング <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

※ポスターの掲示やちらしの配布、ホームページなどでの情報提供について、目視により確認する。なお、指定管理者名や期間が情報提供されていない場合があれば、一部不備と判断する。

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p>&lt;設置内容を記述して下さい。(100字以内)&gt;                      現場確認(館内受付に用紙を添えてご意見箱を設置)</p> <p>&lt;設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      現場確認(館内受付に仕組みを明示・掲載)</p> <p>&lt;仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p>&lt;周知方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;                      現場確認(館内受付に仕組みを明示・掲載)</p> <p>&lt;周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

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

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認(館内掲示)</p> <p>&lt;一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>体育室の抽選申込に関する件:正式手続期限を利用当日までにして欲しいとの要望ありましたが、諸般の事情により最終的に従来通り利用月2ヶ月前の月末を正式手続きとすることで、利用者のご理解を得ました。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

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

#### (4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>令和2年度にHPを一新し、施設内容、利用方法をより分かりやすく提供している。令和3年度にはインターネット部屋予約システムを導入して利用申込みの利便性と公平性を飛躍的に高めた。</p> <p>もちろん施設案内リーフレットは受付前に配架し、誰でも手にとり確認できるようにしている。別途、体育室個人利用に関しては、専用の案内を作成し、配付や掲示を行っている。</p> <p>毎月、地区センターだよりを発行し、近隣4連合町内会等へ回覧、掲示を依頼することで施設をPRしている。毎年秋に、原小学校2年生全員が施設見学で来館する機会を捉え、小学生向けパンフレットを配付し、施設案内するとともに利用を呼びかけている。</p> <p>地区センターまつりやXマスなどの全館イベントを実施する際には、近隣の学校、幼稚園などへチラシ配付を依頼し、施設PRの一助としている。</p> <p>その他、館内掲示を活用し、利用方法を容易に理解してもらう工夫をしている。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>地区センターだより、館内現場確認、各種チラシ、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・2階への階段下の通路壁面に利用者のニーズ・目的別に①学ぶ！(講座など)、②観る！(コンサート・演劇など)、③楽しむ！(スポーツ・イベント)別にパンフレット類が利用者目線を意識し、手に取り易く整然と配架されています。</p> <p>・年に一回秋に近隣小学校生徒2年生全員が施設見学する機会をとらえて、特別に小学生向けパンフレットを作成。次世代を担う若年層に職場や社会体験を提供する良い取り組みと感じられます。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

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

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

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

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      指定管理者作成”施設予約ガイド”、“インターネット部屋予約システム操作マニュアル”、ヒアリング</p> <p>&lt;行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>令和3年度からインターネット部屋予約システムを導入し、利用者向けの「インターネット部屋予約システム(操作マニュアル)」、「施設予約ガイド」には、抽選申込について、空き状況、空き部屋の仮予約・キャンセルなどが事細かに記述されており、疑問・質問があれば法人及び施設に直接問い合わせが出来るよう案内されています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      令和5年人権研修:タイトル「地域で広げよう多文化共生の輪」を実施。</p> <p>&lt;一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>人権啓発ビデオ「外国人と人権～違いを認め共に生きる」も併用して研修の充実を図っています。</p>	

## (5) 自主事業

### ①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている
<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      事業計画書・報告書、自主事業計画書、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;                      令和5年度自主事業は22事業、乳幼児・小中学生に特化したワンパク事業は12事業開催されました。自主・ワンパク共催事業“HAPPYハロウィン”は親子・家族が楽しめる良い機会となり、近隣の幼稚園や各家庭にチラシを配るなど地域との連携を深めています。共催事業では“HAPPYクリスマス”も好評で、幼児から大人に至る幅広い層の住民が参加できる内容となっています。</p>	

### 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
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;実施していない場合は、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)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

## (6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            冊子「図書コーナー利用のご案内」、ヒアリング</p> <p>&lt;利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>蔵書数8千冊以上、図書の新規購入に当たっては利用者アンケートや利用者スタッフの日常会話から希望の情報を聴取して選定しており、新着本は約2ヶ月図書コーナーの棚に置いています。</p>	

## (7) 広報・PR活動

① 広報紙を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>前述地区センターだよりにて、地域へくまなく自主事業の募集や新刊図書の案内など行ったうえで、HP掲載、ポスター掲示、チラシ配架等により事業PRを実施している。事業に関して、広報よこはま区版へ毎月掲載するとともに、区のこども向けネットイベント情報せやっこだよりへ最新情報を提供している。地域コミュニティ紙であるタウンニュースへ随時情報提供し、事業のパブリシティ活動を行っている。また、ターゲットに合わせ、スポーツ系事業は体育室利用団体、ハロウィン・Xマスは近隣幼稚園、子供向けは小中学校へチラシを配付するなどきめ細かい広報を行っている。また、SNSを活用し、当館の最新情報をいち早くお知らせしている。毎年6月をサークル体験月間と位置づけ、利用団体の活動を誰でも体験できる調整を行い、会員募集PRに一役買っている。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>地区センターだより、チラシ・ポスター類、ホームページ、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・毎月「地区センターだより」を1,200部発行し、4連合自治会(南部・三ツ境・北部・宮沢)への回覧がメインとなりますが、体育室利用団体、近隣幼稚園、小中学校にチラシを配布するなどきめ細かな広報活動を行っています。            ・高齢化に伴いサークル活動が減少傾向にあるため、毎年6月にサークル体験月間とし、新規会員募集のPRなどのお手伝いに取り組んでいます。</p>

## (8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>コロナ禍以降、全スタッフ対象の接遇研修は一時休止している(近く再開予定)が、採用時に業務研修の一環として接遇に関する研修を必ず実施してスキルを高めている。特にあいさつの重要性や親切丁寧な言葉使いと接客、平等性の確保には力を入れている。</p> <p>毎年スタッフ間シフト交流として、全時間帯の業務を普段組まないスタッフ同士で行うことで、全員が一日の全業務の流れや利用者の違い等を認識し、連携の重要性を実感することで協力体制構築と連続性のある利用者サービスを向上させている。</p> <p>当館理念である「私たちの基本姿勢」を受付傍らに掲示し、利用者にご覧いただくことで、職員の自覚を常に高めるようにするとともに、ご意見箱を設置し、利用者の生の声を聴くことを大切にしている。</p> <p>来館者から遠めでも明確にスタッフと認識してもらうため、当館イメージカラーの緑色でユニホームを統一している。</p>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍以降協会で実施していた集合研修は中止していましたが、3月下旬に4月採用の新人研修を実施、特に接遇に関してスキルを高める研修となっています。</li> <li>・毎年全員が全時間帯(午前・午後・夜間)の業務を通常組むことのないスタッフ同士で行うシフト交流を実施しています。一日の業務の流れや利用者のニーズや違いを認識することにより、連携や連続性のあるサービス向上に寄与しています。</li> </ul>

## (9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。&gt;(400字以内)&gt;</p> <p>予約システムから利用状況の詳細を抽出し、稼働率の低い部屋については、有力広報媒体である地区センターだよりにて、利用促進を図っている。</p> <p>定期的に行っている利用者アンケートで、施設、利用者対応は概ね満足という回答を得ている。サービス向上希望では、利用者備品の充実、施設設備の改修や交換の希望が多いことから、ニーズに合致した備品購入と安全面に考慮した設備の修繕を積極的に行っている。</p> <p>ご意見箱を設置し、利用者からの要望等を受け、それに対する回答や対応経過を掲示し、公開している。さらにHPにお問合せフォームを設け、必ず回答し、記録している。</p> <p>当館の姿勢として、形となって寄せられた意見だけでなく、日頃からの利用者とのやり取りの中で気付いた点を休館日に全スタッフが会するスタッフ事務連絡会の場などで情報共有している。同会議では、改善策を出し合い、全員で議論し、よりよい対応策を決め実行へ移している。</p>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・卓球台・ウオータークーラー・除菌ボックスなどの備品購入及び令和6年度は放送設備・音楽室のLED化などの設備修繕などニーズ・要望に応じたサービスの向上に取り組んでいます。</li> <li>・休館日に開くスタッフ事務連絡会は、スタッフからの匿名提案に基づいて、利用者との交流の中で気付いた点や良いアイデアなどがあれば積極的に取り入れ、業務改善とスタッフのモチベーションの向上につながっています。</li> </ul>

(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)>

日頃から館長自ら人権・平等性について全スタッフに伝え、公平・公正なサービスの提供を指導しています。また、利用者の意見をよく聞き、尊重することと安全性の担保に心掛けています。

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

### Ⅲ. 施設・設備の維持管理

#### (1) 協定書等に基づく業務の遂行

##### ①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常保守管理及び定期点検の実施状況を確認するため、評価対象期間のうち任意で1カ月分を抽出し、記録が存在するかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
<b>評価機関 記述</b>	
<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)> 建物設備の維持管理が併設地域ケアプラザと連携し、適切に行われていることが各報告書で確認できました。また当法人の施設維持管理担当嘱託職員による月3回の施設設備点検やスカイプを利用しての早期対応によって利用者から指摘された案件も迅速に対応することができ、施設の安全・安心な維持管理を実現するとともに経費節減も図っています。	

##### 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
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
<b>評価機関 記述</b>	
<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)> 定期清掃は写真付きの報告書、日常清掃は日常清掃完了確認書で清掃状況を確認し、スタッフも部屋利用後の点検や清掃をしています。特にプレイルームは朝・使用後・閉館時、1日に3回以上清掃をするなど清潔感のある施設管理を徹底しています。	

## (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(市所有)の備品台帳があるか？

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

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<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)>	
除菌ボックス、タブレット、防犯カメラレコーダー等が容易に確認できました。	

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<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)>	
日常の安全点検と閉館前の常勤職員とスタッフによるダブルチェック(体育室の卓球台のストッパー等)により安全確認を徹底しています。	

### (3) 施設衛生管理業務

#### ①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&lt;適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>ルート回収分別一覧表を貼り、分別・回収を徹底しています。</p>	

#### ②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している
<input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<p>&lt;適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>分別区分に従い廃棄用容器が分けられています。また各収集日に合わせてスタッフ間で確認し、間違いのないように集計したうえで、分別排出を行っています。</p>	

#### (4) 利用者視点での維持管理

##### ①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>12条点検や消防設備点検など法定点検はもれなく行い、指摘事項があれば都度対応している。加えて、市依頼の施設管理者点検や、当協会の施設維持管理担当嘱託職員による月1回の巡回設備点検を実施し、施設の安全確認を徹底している。</p> <p>委託により毎日、敷地を含む全館の清掃を行ったうえで、スタッフによる利用後の部屋点検において、常にゴミ等の散乱に注意を払い、ハンディ掃除機などで清掃を行い、清潔感のある施設管理を徹底している。さらには毎日閉館前の常勤職員による全館点検においても清掃状況や安全状況の確認をしている。</p> <p>外構、植栽、水回り等に関しては、地域ケアプラザと連携し、委託などにより適正に維持管理している。</p> <p>基本的に利用者から指摘された事項は早急に対応する姿勢を持っている。ただし、対応に時間がかかる案件については、掲示物などで注意喚起を行っている。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認・ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>受付前に検温器と消毒液を置き、トイレ前にも消毒液を置いています。また図書利用時に本を除菌できる除菌ボックス紫外線灯を置いています。当館イメージカラーの緑色のユニホームを着用してスタッフであると分かり易いようにしています。また、外構、植栽、水回り等に関しては、地域ケアプラザと連携し、不具合は迅速に対応、維持管理しています。</p>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用者アンケートで、備品の充実や施設設備の改修や交換の希望が多いことから、ニーズに合致した備品購入と安全面に考慮した設備の修繕を積極的に行っています。利用者から要望のあった料理室のガスコンロの交換や体育室の空調改善、駐車場のLED化等利用者サービスを徹底しています。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

## IV. 緊急時対応

### (1) 緊急時対応の仕組み整備

#### ①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p>&lt;作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;  「横浜市阿久和地区センター災害対応マニュアル」「区民施設協会・せや 緊急対応マニュアル・地震編」「台風・集中豪雨・大雪編」等を整備し、年6-7回のスタッフ事務連絡会を通じ全職員へ周知する共に、いつでも参照できるようにし、緊急時には、横浜市防災計画及び瀬谷区防災計画を踏まえ各種マニュアルを整備し、迅速・的確な対応ができる体制を整えています。</p>	

### (2) 防犯業務

#### ①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p>&lt;警備の内容についてチェック又は記述して下さい。&gt;</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に: )</p> <p>&lt;協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>防犯カメラを9台備え、区主催の防犯訓練には常勤職員が参加しスタッフ事務連絡会などで情報共有をしています。</p>	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・ヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
鍵リストを作成し鍵保管ボックスに保管し、鍵の貸し出し時は、貸し出し簿に記入し、返却時は押印、確認しています。また毎日の閉館前には鍵の本数確認をしています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
日常の安全点検と、閉館前の閉館前全館点検では最終確認票に基づいた各室・各エリアの施錠、消灯等は、常勤職員とスタッフによるダブルチェックにより安全確認を徹底し最終確認時間も記録しています。	

### (3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
安全チェック表(閉館時の最終確認表)に基づき、事故防止点検を毎日行っています。また事故防止のため体育室利用時には上履きの使用を義務付けています。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
研修の内容:事故防止に関する会議 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)>	
毎月の巡回設備点検に基づき、事故防止事例を研修議題として事故対応と未然防止についての研修が休館日に行う全員参加のスタッフ事務連絡会にて実施されています。	



## (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
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p>&lt;作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>横浜市阿久和地区センター災害対応マニュアルを整備し、在宅要援護者のための特別避難場所開設の協力に関する協定を締結し、災害時の対応を共有しています。</p>	

### ②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>消防訓練は年2回計画し、令和6年3月に消防出張所長の指導により地区センターと地域ケアプラザと合同避難訓練(消防・通報・避難)を利用者も参加して実施しています。</p>	

## (6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>近隣の原小学校地域防災拠点の訓練に必ず参加して災害時の協力体制を構築し情報交換を密にしています。また区との協定により福祉避難所協力施設にもなっています。令和6年9月に職員スタッフ全員で事故防止と危険個所の確認や事故への対応等について話し合いをしています。またスタッフからの要望で大地震対応の図上訓練もしています。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

## V. 組織運営及び体制

### (1) 業務の体制

#### ①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<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名が常勤職員として勤務し、2名ずつがチームを組むコミュニティスタッフ12名の職員体制をとっています。常勤職員1名スタッフ2名の3名体制は、常時維持されています。	

#### ②協定書等のおおりに開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館していない
評価機関 記述	
<協定書等のおおりに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)>	

#### ③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
受付横の壁に「事業計画書、事業報告書が閲覧可能なる旨」のお知らせを掲示しています。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

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

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 研修計画書、研修報告書、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)> 研修のテーマ:利用者の個人情報保護、人権啓発指導者研修、AED救急救命研修他 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)> 新採用のスタッフは、採用前事前研修にて業務内容・接遇・個人情報保護などの座学研修を受講するだけでなく、採用前に30時間程度の時間をかけて、午前帯、午後帯、夜間帯のそれぞれの時間帯の実務研修を経験していただき、即戦力になるよう丁寧な研修が実施されています。	

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
<p>&lt;職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>市などからの研修情報は職員間ですぐに共有し、希望があれば勤務ローテーションを調整するなど、参加できる環境を整えている。直近では、瀬谷区人権啓発指導者研修、公共建築物の保全に関する研修、個人情報取扱い研修、施設管理者を対象とする出前研修、窓口業務防犯訓練、救急・防災研修会、防火管理講習、協会経理研修、インボイス導入研修などの受講実績がある。成果はスタッフ回覧等で出来る限りフィードバックしている。</p> <p>スタッフ対象では、休館日に開催する全スタッフ参加の事務連絡会において、個人情報保護、行政手続法、人権研修、AED操作訓練など、各種研修を実施している。新採用スタッフには、即戦力となるよう採用前に30時間程度かけて実務を研修している。</p> <p>様々な対応パターンがある当館では、OJTを重視しており、それぞれの時間帯にベテランと新人を組み合わせる体制づくりや、他の時間帯業務を経験するシフト交流等を行っている。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>研修報告書、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市・区などからの研修情報は、職員間で共有し、必要な研修には、勤務時間帯を調整して、誰かが研修を受講する環境を整えています。研修を受講した職員は、研修報告書と資料を回覧し、スタッフも情報を共有します。重要な研修は、休館日に行われるスタッフ事務連絡会にて伝達研修を行います。</li> <li>・業務は、様々な対応パターンがあるので、OJT研修を重要視し、それぞれの時間帯でベテランと新人を組み合わせる体制をとっています。</li> </ul>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>研修報告書、ヒアリング</p> <p>&lt;情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>窓口業務防犯訓練をはじめ、日常業務遂行へ直接的に有益な研修へ常務職員が積極的に参加し、スタッフ事務連絡会や業務引継ぎを活用して、スタッフを含め情報共有に努めています。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
コミュニティスタッフ業務マニュアルは、午前帯、午後帯、夜間帯に分けてそれぞれの業務、間内巡回、点検場所・時間、週間業務、月間業務など詳細に亘り、簡潔に記載されており、スタッフが間違いなく業務が遂行できる工夫がされています。	

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)>	<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)>
休館日に一同が会する事務連絡会において、スタッフ改善提案(提案箱設置)等が出された課題を徹底的に議論することで、認識の共有、解決策の検討、よりベターな対応方法を探り、それをマニュアル化し日常業務に活かしている。色々な経歴を持つ全職員15人という多角的な視点で様々な検討をする土壌と職員間コミュニケーションを大切にしている。 上記コミュニケーションに加え、情報共有ツールとして、重要性順に、常勤職員間の事務日誌、常勤スタッフ間の引継書、スタッフ間の業務日誌、あるいは引継メモなどにより、日々の連絡を行っており、時間帯交代の際には、口頭による引継時間を15分間設けている。 業務マニュアルについては、常勤職員ルーティン用、予約システム取扱、時間帯へ別業務フロー、スタッフ用マニュアル集など、常にアップデートし備え、日常業務に活用している。	スタッフ事務連絡会議事録、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)>
	スタッフ事務連絡会は、休館日を利用して、職員・スタッフが一同に会し、業務連絡や研修を行うだけでなく、スタッフからの改善提案(提案箱を設置)を全職員15名にて議論し、結論を得る場になっています。この仕組は、現場のスタッフの日常の業務で気づきを促し、業務の改善や職員間の良好なコミュニケーションやチームワークにもつながる良い制度です。

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

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
受付のテーブル上に、「個人情報の取扱いに関する管理責任者は館長」とのポスターが貼られています。	

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

④個人情報の取扱いについて、誓約書を取っているか？

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

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<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)>	
個人情報保護方針をホームページにて公表していますが、第6条に「必要な範囲内で、適正かつ公正な手段により収集しなければならない」と規定し、それに則って業務を行っています。	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している
<input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
団体登録申請書には、欄外に「個人情報は目的外には使用しない」旨の文言が印刷された用紙が使用されています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> コンピューターは、パスワードを使用し、持ち運びされないよう、ワイヤーロックもされています。個人情報を含む書類は、夜間は、鍵のかかるキャビネットにて保管されます。個人情報を含む書類を廃棄する際には、シュレッダー処理されます。3月には、専門業者に依頼して、纏めて溶解処理をします。	

#### (4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 運営母体である区民施設協会による統一された経理様式を用い出納を管理し、月ごとに同協会経理担当によるチェックを受け、確実な管理がなされています。	

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
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に: ) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現金出納管理簿、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)>  副館長が経理を担当し、館長が出納を担当し、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
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
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)> 月間収支計算書、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
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
通帳と印鑑は、別々に鍵のかかる場所に保管され、適正に管理されています。	

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
<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和5年度ニーズ対応費用途一覧、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)>	
利用者の要望に応じて、ニーズ対応費にて、令和5年度には、料理室のガス炊飯器の買い換えとガスコンロ4台を新品に取り替えました。	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>経費削減のため、省エネ、ペーパーレス化、消耗品費縮減など、不断の努力はもとより、複数施設を運営する運営母体の協会のスケールメリットを生かし、経理、庶務労務、設備保全などの管理業務を一元化することで、さらなる縮減を図っている。</p> <p>多額の経費を要する小破修繕経費に関しては、緊急性・安全性を勘案した優先順位を付け、順次対応していくことで、メリハリをつけた予算執行を行い、できるかぎり経費を圧縮している。</p> <p>また、設備保守嘱託職員による施設点検をほぼ毎週実施し、不具合箇所を早期に見つけることで、安価で対応できる予防保全を心掛けている。</p> <p>市のみどりアップ事業費を活用し、少ない予算ながら充実した自主事業を行うべく工夫を凝らしている。</p> <p>建物や敷地にかかる設備保守、清掃などの委託は、地域ケアプラザと合同で契約し、経費を削減している。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・法人の設備保守嘱託職員による設備点検を毎月3回以上実施し、不具合箇所を早期に見つけることにより、安価で対応できる予防保全に取り組んでいます。</p> <p>・「節電のため一部照明を消しています」のポスターを掲示し、各部屋にSDGsの17の目標の内、「7番クリーンエネルギーへ」と「13番気候変動に具体策を」のステッカーを貼り、利用者へ節電への協力を訴えています。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

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

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和5年度管理運営業務点検報告書、ヒアリング <未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>          <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない
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)>   年4回の業務点検は実施され、都度協議が行われています。	

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
<p>&lt;目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>年度替わりに自己評価表にて振り返りを実施し、協会及び区とヒアリング等を重ね効果測定し、振り返り結果を新年度計画へ反映している。特に、地域との連携や利用者ニーズ把握と反映、利用者の安全確保などに力点を置いている。目標設定においては、あまり高い目標を求めず、つま先立ちの実現可能なものとし、出来る限り定量的に評価できるものとなるよう、さらに前例に捉われないように心掛けている。地区センターまつり、おもしろ何でもチャレンジといった2大事業以外にも、カラーリング交流会、体力測定など地域組織や教育機関との連携を必ず組み込むようにしている。事務連絡会や日頃のやり取りの中で、事業計画の理念や内容に関して、常勤職員はもとよりスタッフへも周知し、逆に意見をもらう場合もある。また、協会内他施設と事業計画を共有することでブラッシュアップへ生かしている。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>令和6年度事業計画書、令和5年度事業報告書、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>年度替わりに自己評価表にて、振り返りを実施し、法人や区役所からの意見を参考にして、職員・スタッフと協議の上、新年度の事業計画書を作成しますが、目標設定には、なるべく実現可能な定量的な目標を掲げています。利用者数は、種々の創意工夫もあり、令和5年度は、前年比123%を達成し、今年度も半年間の実績は、昨年を上回っており、利用者数は順調に増加しています。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>受付に「私たちの基本姿勢」として「明るく適切な対応」「また来ることが楽しみなセンター」「利用者や地域の輪を広げる」を掲げ、館長は、現場のスタッフの声を大事にし、スタッフのやる気を起こさせ、基本姿勢通り、チームワークの良い明るい地区センターとなっていることを確認できました。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

## VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>情報開示や人権尊重、環境対策などはもとより、市や区との施策への取組では、区民意識調査結果からも関心の高い、子育て支援、高齢者の健康増進、防災対策などに重点を置いている。また、2027年国際園芸博覧会の機運醸成にも力を入れている。</p> <p>瀬谷区子ども家庭支援課と連携した地域子育て相談(毎週水曜日)を実施し、地域での子育てを支援することに加え、区内他施設と協働の子育て応援ネットに参画している。主に地域ケアプラザと共催で、地域の高齢者健康増進を目指し、体力測定やハマトレ体操、カローリング交流会などを実施している。</p> <p>区との協定により福祉避難所補完施設となっているが、それにとどまらず、地域の防災訓練に積極的に参加することで、常に防災組織と顔の見える関係を構築し、情報交換を密にしている。</p> <p>市のみどりアップ予算を活用し、地域の自然に目を向けてもらう自主事業も多数開催している。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・2027年の横浜市主催の「国際園芸博覧会」の会場が地元であることから、横浜市に協力し、博覧会のポスターを館内に貼ったり、利用者へPRをしたり、博覧会の機運醸成に力を入れています。</li> <li>・合築施設である地域ケアプラザとは、共催で、地域の高齢者健康増進を目指し、体力測定やハマトレ体操、カローリング交流会などを実施しています。</li> </ul>
<p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>幅広い層が参加したくなる多ジャンルの自主事業(含ワンパク事業)を企画実施することで、新規利用を掘り起こすとともに、発展させ、事後グループ立上げに力を入れている。</p> <p>新規利用登録時に、利用目的等を厳格にチェックし、利用ごとに利用条件を確認するなど、公共施設の適正利用に努めている。</p> <p>近隣在住の副館長とスタッフを採用し、常に地域との連携を重視した運営を目指している。また、事業講師には地域人材を極力活用している。</p> <p>電気工事士等の資格を持つ施設維持管理担当委託職員を雇用し、施設の維持管理(含予防保全)、小破修繕等にいち早く対応している。</p> <p>ハロウィンやクリスマスなど、未就学児を対象にしたイベントにも力点を置き、近隣の幼稚園などへもPRを依頼し、家族ぐるみで利用してもらえる施設をアピールしている。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・幅広い層が参加したくなる多方面の自主事業を企画実施することで、新規の利用者を掘り起こし、自主事業を発展させ、サークルグループ立ち上げに取り組み、利用者増につなげています。</li> <li>・子ども対象のワンパク自主事業の中で、ハロウィンやクリスマスイベントの際には、8以上の近隣の幼稚園などへPR活動を行い、家族ぐるみで利用できる施設をアピールし、新規の利用者の開拓に取り組んでいることは評価できます。</li> </ul> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

## ◆参考:評価に必要な資料・評価項目の根拠

※評価全体を通して確認する書類:基本協定書、仕様書、事業計画書等(必要に応じて公募要項)

評価項目	必要書類	根拠
<b>I. 地域及び地域住民との連携</b>		
(1) 地域及び地域住民との情報交換	地域での会合等の議事録、地域アンケート結果等	仕様書における運営改善の取組(地域住民の主体的な活動の支援)に関する項目
(2) 地区センター委員会等	委員会議事録等	仕様書における施設の運営に関する委員会の設置(地区センター委員会等)の項目
(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	-	-
<b>II. 利用者サービスの向上</b>		
(1) 利用者会議	利用者会議の議事録等	仕様書における利用者会議の開催の項目
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	利用者アンケート結果の公表媒体等	仕様書における運営改善の取組(地域や利用者ニーズ把握)の項目
(3) 意見・苦情の受付・対応	苦情解決の仕組みや対応策等の仕組みに関する書類等	仕様書における意見・要望への対応の項目
(4) 公正かつ公平な施設利用	規範・倫理規定等の資料、研修資料等	仕様書における公平性の確保、人権の尊重の項目及び基本協定書における人権の尊重の項目
(5) 自主事業	事業計画書、事業報告書等	特記仕様書における自主事業の項目
(6) 図書の貸出し、購入及び管理	-	特記仕様書における図書コーナーの項目
(7) 広報・PR活動	チラシ、広報よこはま、HP、パンフレット、PR誌等	特記仕様書における施設情報の提供、施設のPRの項目
(8) 職員の接遇	-	-
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	-	-
(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	-	-
<b>III. 施設・設備の維持管理</b>		
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	点検等報告書等	基本協定書・仕様書・事業計画書における維持管理の項目
(2) 備品管理業務	備品台帳等	特記仕様書における備品管理業務の項目及び基本協定書における備品等の扱いの項目
(3) 施設衛生管理業務	研修資料等	基本協定書における廃棄物の対応の項目
(4) 利用者視点での維持管理	-	-
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	-	-
<b>IV. 緊急時対応</b>		
(1) 緊急時対応の仕組み整備	緊急時マニュアル等	仕様書における緊急時の対応等に関する項目
(2) 防犯業務	機械警備等の契約内容等がわかる資料、実施状況がわかる資料等	特記仕様書における保安警備業務の項目
(3) 事故防止業務	事故防止に関するマニュアル、研修等資料等	仕様書における危機管理意識に基づく健全かつ安全な業務執行の項目
(4) 事故対応業務	事故対応に関するマニュアル、研修等資料等	基本協定書における緊急時の対応についての項目
(5) 防災業務	指定管理者災害時対応マニュアル、消防計画届出書等	特記仕様書における災害等緊急時の対応の項目
(6) 緊急時対応全般(その他)	-	-
<b>V. 組織運営及び体制</b>		
(1) 業務の体制	事業計画書、業務日誌等	特記仕様書における開館時間の項目及び仕様書における職員の雇用等に関する内容及び事業計画書等の作成・公表の項目
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	研修計画、窓口等の対応手順マニュアル等	特記仕様書における職員の雇用・配置体制に関する留意事項の項目
(3) 個人情報保護・守秘義務	個人情報に関する研修資料等	仕様書における個人情報保護に関する項目
(4) 経理業務	事業計画書、収支決算書等	-
(5) 運営目標	自己評価表、管理運営業務点検報告書、業務点検結果シート	基本協定書における事業計画書、事業報告書、自己評価、業務実施状況の点検、市による業務の改善指示に関する項目
(6) 組織運営及び体制全般(その他)	-	-
<b>VI. その他</b>		

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック		評価機関 チェック			
I 地域及び地域住民との連携	(2) 地区センター委員会等	①利用者の要望の反映、施設管理運営の意見具申、自主事業の企画及び実施等について審議するために、各施設の運営に関する委員会を開催しているか？	レ	開催している	レ	開催している		
				開催していない		開催していない		
		②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？	レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している		
				課題を抽出していない		課題を抽出していない		
				特に課題がない		特に課題がない		
		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		
		<b>不備の数</b>			<b>0</b>	<b>0</b>		
		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		
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		
(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	アンケート
				実施していない		実施していない	その他	
	②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？		レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している		
				課題を抽出していない		課題を抽出していない		
				特に課題がない		特に課題がない		
	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		
	④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？		レ	公表している	レ	公表している		
				公表していない		公表していない		
				非該当		非該当		
	(3) 意見・苦情の受付・対応		①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？	レ	情報提供している	レ	情報提供している	
				情報提供しているが、一部不備がある		情報提供しているが、一部不備がある		
				情報提供していない		情報提供していない		
②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？			レ	設置している	レ	設置している		
				設置していない		設置していない		
③苦情解決の仕組みがあるか？			レ	仕組みがある	レ	仕組みがある		
				仕組みがない		仕組みがない		
④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？			レ	周知している	レ	周知している		
				周知していない		周知していない		
⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？			レ	記録している	レ	記録している		
				記録していない		記録していない		
			苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない			
⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？		レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している			
			一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない			
			対応策を実施していない		対応策を実施していない			
⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？	レ	公表している	レ	公表している				
		公表していない		公表していない				
		苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない				

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック	
Ⅱ・利用者サービスの向上	(4) 公正かつ公平な施設利用	②窓口に「利用案内」等を備えているか？	レ 備えている	レ 備えている	
			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) 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事業計画書等のおと、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)及び出し、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)	
	<b>不備の数</b>			<b>0</b>	<b>0</b>
	Ⅲ・施設・設備の維持管理	(1) 協定の書等遂行に基	①協定書等のおと建物・設備を管理しているか？	レ 協定書等のおと、又は協定書等を上回って管理している	レ 協定書等のおと、又は協定書等を上回って管理している
レ 協定書等のおと管理していない				レ 協定書等のおと管理していない	
②協定書等のおと清掃業務を実施しているか？			レ 協定書等のおと、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のおと、又は協定書等を上回って実施している	
			レ 協定書等のおと実施していない	レ 協定書等のおと実施していない	
(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		
<b>不備の数</b>			<b>0</b>	<b>0</b>	
Ⅳ・緊急時対応	(1) 時対応の緊急組整備	①緊急時マニュアルを作成しているか？	レ 作成している	レ 作成している	
			レ 作成していない	レ 作成していない	
	(2) 防犯業務	①協定書等のおと防犯業務を実施しているか？	レ 協定書等のおと、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のおと、又は協定書等を上回って実施している	
			レ 協定書等のおと実施していない	レ 協定書等のおと実施していない	
			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) 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
			一部に職員に実施していない	一部に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	
		レ 体制を確保している	レ 体制を確保している	
	一部に職員に実施していない	一部に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		
	レ 体制を確保していない	レ 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	
レ 実施している		レ 実施している		
一部に職員に実施していない	一部に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			
レ 実施していない	レ 実施していない			
不備の数			0	0
V 組織運営及び体制	(1) 業務の体制	①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？	レ 協定書等の職員体制をとっている	レ 協定書等の職員体制をとっている
			協定書等の職員体制をとっていない	協定書等の職員体制をとっていない
		レ 協定書等のおりに開館している	レ 協定書等のおりに開館している	
	一部に職員に実施していない	一部に職員に実施していない		
	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ない		
	レ 公表している	レ 公表している		
	一部に職員に実施していない	一部に職員に実施していない		
	公表していない	公表していない		
	(2) 職員の資質向上・情報共有を 図るための取組	①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)	レ 作成しており不備がない	レ 作成しており不備がない
			作成しているが不備がある	作成しているが不備がある
		作成していない	作成していない	
		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	
		一部に職員に実施していない	一部に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		
	レ 情報共有している	レ 情報共有している		
	一部に職員に実施していない	一部に職員に実施していない		
	情報共有していない	情報共有していない		
	レ 作成し、活用している	レ 作成し、活用している		
	一部に職員に実施していない	一部に職員に実施していない		
	作成していない	作成していない		
	(3) 個人情報保護・守秘義務	①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？	レ 整備している	レ 整備している
			整備していない	整備していない
		レ 明確化し、周知している	レ 明確化し、周知している	
		一部に職員に実施していない	一部に職員に実施していない	
		明確化していない	明確化していない	
		レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	
		一部に職員に実施していない	一部に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		
	レ 全ての職員から取っている	レ 全ての職員から取っている		
	一部に職員から取っていない	一部に職員から取っていない		
取っていない	取っていない			
レ 適切に収集している	レ 適切に収集している			
一部に職員に実施していない	一部に職員に実施していない			
適切に収集していない	適切に収集していない			
レ 適切に使用している	レ 適切に使用している			
一部に職員に実施していない	一部に職員に実施していない			
適切に使用していない	適切に使用していない			
レ 適切な措置を講じている	レ 適切な措置を講じている			
一部に職員に実施していない	一部に職員に実施していない			
適切な措置を講じていない	適切な措置を講じていない			
(4) 経理業務	①適切な経理書類を作成しているか？	レ 適切に作成している	レ 適切に作成している	
		一部適切ではない書類がある	一部適切ではない書類がある	
		適切に作成していない	適切に作成していない	
	レ 役割分担を明確にしている	レ 役割分担を明確にしている		
	その他けん制機能を設けている	その他けん制機能を設けている		
	仕組みを設けていない	仕組みを設けていない		
	レ 明確に区分している	レ 明確に区分している		
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			
明確に区分していない	明確に区分していない			
レ 存在する	レ 存在する			
存在しない	存在しない			
レ 適切に管理している	レ 適切に管理している			
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			
適切に管理していない	適切に管理していない			
レ 目的に沿って支出している	レ 目的に沿って支出している			
目的に沿わない支出がある	目的に沿わない支出がある			
レ 目的に沿って支出している	レ 目的に沿って支出している			
目的に沿わない支出がある	目的に沿わない支出がある			
レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設			

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック		
	(5) 運営目標	①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか?	レ 全て反映されている	レ 全て反映されている		
			一部反映されていない項目がある	一部反映されていない項目がある		
			全て反映されていない	全て反映されていない		
			前年度評価で改善する項目が無い	前年度評価で改善する項目が無い		
		②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか?	レ 全て対応している	レ 全て対応している		
			一部未対応の項目がある	一部未対応の項目がある		
			全て対応していない	全て対応していない		
			市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	市(区)からの指摘・改善指導事項が無い		
		③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか?	レ 年に1回以上は協議している	レ 年に1回以上は協議している		
			協議されていない	協議されていない		
		<b>不備の数</b>			<b>0</b>	<b>0</b>
		<b>不備の合計</b>			<b>0</b>	<b>0</b>