

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

## 横浜市上矢部地区センター 評価シート

評価機関名：横浜サステナビリティ研究センター

令和 7年 2月

# 目次

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

## 評価結果の総括

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I 地域及び地域住民との連携	<p>①地区センター委員会は、上矢部連合町内会長・近隣の町内会長・スポーツ推進委員・青少年指導員・近隣学校長・利用者代表の委員構成とし、幅広い意見をいただき、連携をとっている。</p> <p>②毎月、上矢部連合町内会定例会に出席し、地域の情報を共有している。「センターニュース」を全戸に回覧していただき、地域に周知している。</p> <p>③近隣小学校にて開催の「スクールゾーン協議会」「やまゆり会議」「地域防災拠点訓練」に参加している。また、「子育て連絡会」にも出席し、事業連携をとっている。</p> <p>④「夏休み上矢部子どもまつり」は、スポーツ推進委員、上矢部高校生、地域ボランティアの協力により、子どもたちの創造性を育てるまつりを開催している。</p> <p>⑤地域の工業団地にある「大川印刷(株)」の協力を得て、「夏休みで探検隊工場見学」を行い、環境印刷について学んだ。</p> <p>⑥「月イチカレー」は地域ボランティアの協力により開催している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)地域及び地域住民との情報交換</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者の祭典である「レインボーフェスタ」を同建物内のケアプラザ/でいいとの同日開催により施設間連携を強化し、囲碁交流会・サークルの作品展示や舞台発表などにより地域住民との交流を促進している点。</li> <li>地域内の工業団地と連携して「夏休みで探検隊工場見学」の講座を開催し、子どもたちがSDGs等を学んだ点。</li> <li>上矢部連合町内会の定例会に、館長が毎回参加して地域との情報交換に努めている点。</li> </ul> <p>(3)地域及び地域住民との連携全般</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「ハートプランみんなで上矢部」では、会場・広報・備品準備・バーン配布等にて協力し、約300人が参加した点。</li> <li>「月イチカレー」や「夏休み上矢部こどもまつり」等の開催により、高校生や地域のボランティアの活動拠点となり、子どもから大人まで多くの人が集う地域交流活動を推進している点。</li> </ul>
II 利用者サービスの向上	<p>①部屋予約抽選申込と自主事業参加申込は、web・窓口・電話にて予約を受け、利用者の負担軽減と利便性向上に繋げている。</p> <p>②受付の来館記録はカードリーダーにより正確な人数を把握している。</p> <p>③無料Wi-Fiを設置している。</p> <p>④子育て支援者による育児相談を第1・3・5火曜日と毎週木曜日に行っている。</p> <p>⑤「夏休み上矢部こどもまつり」「赤ちゃんとスキンシップ」「上矢部わくわく塾・NPOの英語塾」は無料で開催している。</p> <p>⑥サークル活動で使う備品などを預かる、貸しロッカーを設置している。</p> <p>⑦7図書は1回に5冊、2週間借りることができ、予約もできる。</p> <p>⑧「クリスマスコンサート」「ファミリーコンサート」「落語」など、誰もが楽しめるイベントの企画をしている。</p> <p>⑨ご意見箱の常設と自主事業アンケートや年度末利用者アンケートを行い、意見、ニーズ、苦情等を把握し、施設の運営や事業の企画に反映させていく。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2)利用者アンケート等の実施・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「地区センター利用に関するアンケート」は対象者別に分析し、意見・感想・要望をまとめている点。</li> </ul> <p>(7)広報・PR活動</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Webページにて、「やさしいブラウザ」の採用、マスコットキャラクター「えにわん」やレイアウト図・各部屋の写真、予約状況、サークル紹介・講座イベント等、わかりやすい情報提供に努めている点。</li> </ul> <p>(9)利用者サービスに関する分析・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>R5年度利用者数がCovid-19「緊急事態宣言」発令前(H30年度)の利用者数を上回っている点。</li> </ul> <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者アンケートを世代別にクロス集計しニーズを探るよい。</li> <li>Covid-19「緊急事態宣言」発令前と比べ図書貸出冊数が減少しており、対策を講じる必要がある。</li> <li>施設のWebページとは別に指定管理者のWebページを設けるよい。</li> </ul>
III 施設・設備の維持管理	<p>①共同事業体の建物管理ネットワークが、毎月休館日に設備点検や清掃等、常に安全で清潔に利用できる良好な状態に管理している。</p> <p>②さわやかスタッフが毎朝清掃を行い、作業日報に記入し、職員が確認をしている。職員・スタッフも部屋の点検時には簡易清掃をし、見回りも行っている。</p> <p>③建物に異常があった場合は、建物管理ネットワークの担当者が迅速に対応している。小破修繕は職員が行っている。</p> <p>④複合施設のため、1階地域ケアプラザ、2階通所更生施設でいいと協力しあい、利用者が安全に過ごせるよう管理に努めている。</p> <p>⑤横浜市のごみゼロルート回収に参加し、効率的なごみ処理を行っている。利用者には、持ち帰りの協力を得ながらごみの削減に努めている。</p> <p>⑥プレイルームの備品や遊具に破損がないか常に確認し、安全・清潔に努めている。</p> <p>⑦閉館時は機械警備にて、安全性の向上を図っている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2)備品管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>毎日、各所の安全を確認して「作業日報」に押印・記録して管理している点。</li> <li>料理室の収納棚やプレイルームの掃除用具入れの扉に安全ロックを取り付け、プレイルームに赤ちゃん用フェンスを追加購入して安全性向上に努めている点。</li> <li>音楽室の防音ドアの戸袋に利用者が指を挟まないよう、防御カバーを設置した点。</li> </ul> <p>(4)利用者視点での維持管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>会議室・体育室・倉庫等、プレイルームに用具・玩具の収納方法の写真やラベル等を掲示し利用者が片付けやすいように配慮している点。</li> </ul> <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>駐車場は区画と隣接しているマンションに配慮し、前向駐車が望ましい。また駐車場の白線が消えかかっているため、利用者が駐車しやすいよう塗り直すよい。</li> <li>体育室の雨漏り等、老朽化による劣化がみられるため補修等について引き続き関係部署や業者に相談するとよい。</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>①「災害発生時対応手順」「火災消火マニュアル」「事故・トラブル・苦情発生時対応手順」「緊急時対応手順」を基に研修を行い、全員が対処できるようにしている。それらを事務所内に掲示している。</p> <p>②職員・スタッフは、事故防止のため定期的に施設内外の巡回を行っている。</p> <p>③消防署の隊員による避難訓練方法やAEDの講習を利用者と共に学び、非常に備えている。毎日、AEDの点検確認をしている。</p> <p>④1階地域ケアプラザ・2階通所更生施設「あい」と緊急時に備え、情報を共有している。</p> <p>⑤貴重品の忘れ物は、上矢部交番まで届けている。また、不審者や違法駐車等があった場合は迅速に通報や連絡をしている。</p> <p>⑥災害時の一時滞在施設として備蓄物資や発電機を保管している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2)防犯業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフが午前・午後・夜間に巡回した場所と時間を業務日誌に記録/情報共有している点。</li> </ul> <p>(3)事故防止業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者会議でも利用者と共に事故防止について意見交換をしている点。</li> </ul> <p>(4)事故対応業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・体育室のAEDに「AED点検チェック表」を吊り下げ毎日の点検状況を確認できる点。</li> <li>・事務所に「事故発生連絡網」「災害発生時対応」「火災消火マニュアル」「緊急時対応手順」「緊急時連絡先」等を掲示し、緊急時に迅速かつ的確に対応できるようにしている点。</li> </ul> <p>(6)緊急時対応全般</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事務室にヘルメットと非常持出袋、懐中電灯、メガホン、体育室倉庫に一時滞在施設備蓄品を備えている点。</li> <li>・非常口や避難経路に障害物を置かず緊急時のスムーズな避難に配慮している点。</li> <li>・ハザードマップに現在地と広域避難場所等を示し、利用者への情報提供を図っている点。</li> </ul>
V ・組織運営及び体制	<p>①運営はNPOみんなのまちづくりクラブが行い、施設管理は共同事業体であるNPO建物管理ネットワークが行っている。それぞれの得意分野を活かし、経営を効率化している。</p> <p>②NPOみんなのまちづくりクラブの体制は常勤スタッフ3名、非常勤スタッフ12名で施設の運営を行っている。館長・副館長・職員は常勤スタッフが担う。</p> <p>③受付スタッフは、午前4時間勤務2名、午前・午後6時間勤務4名、午後・夜間6時間4名、午前2.5時間のさわやかスタッフ2名のローテーションで、勤務している。業務日誌で連絡事項等の情報を共有している。さわやかスタッフも作業日報を活用し、効率よく清掃をしている。</p> <p>④NPO建物管理ネットワークは、設備管理・清掃管理と担当者がおり、迅速に対応できる体制をとっている。</p> <p>⑤休館日に行う、スタッフミーティングでは、情報交換、事務処理方法の改善策などを話し合って決めている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)業務の体制</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業報告書・事業計画書をロビーに置き、利用者が自由に閲覧できる点。</li> </ul> <p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・休館日にスタッフミーティング及び研修を実施し全員が出席できるようにしている点。</li> <li>・研修の費用・賃金・交通費を全額支給している点。</li> <li>・防火・防災管理講習をスタッフも受講している点。</li> <li>・分別・リサイクル・ゴミ削減に取り組むためゴミゼロ推進委員研修を職員・スタッフが順番に受け、研修内容を共有している点。</li> <li>・重要な業務カテゴリー毎にマニュアルを作成し、利用者対応の質を高めている点。</li> <li>・交代時に業務時間が重なるようにし、引継ぎや情報共有を徹底している点。</li> <li>・口頭だけでなく、業務日誌やスタッフ連絡帳を活用し情報共有している点。</li> </ul> <p>(3)個人情報保護・守秘義務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・受付カウンターで個人情報管理責任者を明示している点。</li> </ul>
VI ・その他	<p>①駐車場は利用者の利便性を考え、身障者用駐車場1台、他20台分の内10台は各部屋を予約された利用団体専用として確保している。その他はロビー、図書コーナー、プレイルーム等を利用するの方のスペースとしている。受付の「駐車場利用記録表」に必ず記入をもらい、スタッフが確認や点検を行っている。</p> <p>②ホームページを随時更新し、常に最新情報を発信している。</p> <p>③地区センターだより(虹)を毎月発行し、講座の募集やサークル紹介などの情報を発信している。</p> <p>④階段の壁面やロビーショーケースに、サークル活動の紹介の場として作品を展示している。</p> <p>⑤感染症防止対策として、館内の換気や消毒に努め、利用団体には消毒液や雑巾の貸出をしている。</p> <p>⑥ベルマーク・インクカートリッジ・エコキャップ・切手を回収し、団体や小学校に協力している。資源回収の意識を高めている。</p> <p>⑦「こども110番の家」として対応している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>①市・区の施策としての事業協力の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ウォーキングポイントの歩数計リーダーの設置、こども110番の家のステッカー掲示等により、利用者に啓蒙している点。</li> <li>・横浜市資源循環局の「資源回収ボックス」を敷地内に設置し、近隣住民の資源回収に協力している点。</li> </ul> <p>②その他特記事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・無料フリーマーケットの毎月開催、寄贈本の受付やリサイクル本コーナーの設置等によりリサイクルを促進している点。</li> <li>・こども家庭支援課共催の「あそび場しゃべり場ほっとタイム」、小中学生対象の「上矢部わくわく塾」「NPOの英語塾」等の開催により、子育て支援や青少年育成事業を推進している点。</li> </ul> <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・受付に筆談器やコミュニケーションボードを設置し、ユニバーサルサービスの向上を図るとよい。</li> <li>・施設に隣接する工業団地内とタイアップした利用提案や自主事業などを検討するとよい。</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>①上矢部連合町内会の定例会では、町内会・自治会や各委員と地域について情報交換をしている。センターニュースの回覧を依頼し、自主事業の案内や取り組みについての情報を発信している。</p> <p>②近隣小学校の社会科見学(施設見学)を受け入れている。小学生が描いた「地域を良くするマーク」や「特殊詐欺防止啓発ポスター」を預かり掲示し、地域利用者の詐欺防止に役立てている。</p> <p>③地域の小学校での「スクールゾーン協議会」「やまゆり会議」「地域防災拠点訓練」に参加し、情報を共有し、連携をとっている。</p> <p>④利用者の祭典「レインボーフェスタ」は同建物のケアプラザとで開催されるイベント「ふれあいフェスティバル」と同日開催をし、連携をとっている。</p> <p>⑤「ハートプランみんなで上矢部」は会場・広報及び備品の準備等を積極的に協力し、参加している。また、地域の水辺愛護会のイベント「アクアフェスタ」に参加し、地域との交流をしている。</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>資料「上矢部地区センター自己評価表」「自主事業報告書」「上矢部連合町内会定例会次第」、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>利用者の祭典である「レインボーフェスタ」を同建物内のケアプラザとで開催により施設間連携を強化し、囲碁交流会・サークルの作品展示や舞台発表などにより地域住民との交流を促進している点。</li><li>地域内の工業団地と連携して「夏休みみてく探検隊工場見学」の講座を開催し、子どもたちがSDGs等を学んだ点。</li><li>上矢部連合町内会の定例会に、館長が毎回参加して地域との情報交換に努めている点。</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
<p>評価機関 記述</p> <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> <ul style="list-style-type: none"><li>地区センター委員会を年2回、開催している点。</li><li>町内会長・校長・各委員・工業団地代表者・地区センター利用者等、様々な立場の参加者が参加し、地域連携を図り、地域ニーズや意見の反映に努めている点。</li></ul>	

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)> 資料「上矢部地区センター委員会議事録」(R5年度第1～2回、R6年度第1回)、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)>  ①利用者会議やアンケート結果による意見(料理室の秤が小さい)、②2か月先の抽選について(当選したのにキャンセルする場合の取扱い)等の課題を抽出した。	

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)> 資料「上矢部地区センター委員会議事録」(R5年度第1～2回、R6年度第1回)、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料理室の秤が小さいという課題に対してデジタルスケールを購入して対応した点。 ②2か月先の抽選に当選したのにキャンセルする場合の取扱いについて、キャンセル理由を確認し、キャンセル発生時は空き状況を掲示し、Webページを毎日更新して対応している点。	

(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)>  ・「ハートプランみんなで上矢部」では、会場・広報・備品準備・バルーン配布等にて協力し、約300人が参加した点。 ・「月イチカレー」や「夏休み上矢部こどもまつり」等の開催により、高校生や地域のボランティアの活動拠点となり、子どもから大人まで多くの人が集う地域交流活動を推進している点。  <参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

## II. 利用者サービスの向上

### (1) 利用者会議

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・利用者会議は年に3回開催、内1回はイベント(レインボーフェスタ)に関する会議とし、参加団体と活発な意見交換をしている点。 ・利用者会議開催を館内掲示や呼びかけ、Webページ掲載等により周知し、より多くの意見を聞けるよう努めている点。	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
資料「利用者会議開催状況」(R6年度第1～2回)、「利用者会議議事録」(R5年度第1～3回)	
<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)>	
①アコーディオンカーテンやカーテンの交換、移動のできる電子ピアノの要望、②体育室の雨漏りの課題を抽出した。	

### ③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当

評価機関 記述

<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>  
資料「利用者会議開催状況」(R6年度第1～2回)、「利用者会議議事録」(R5年度第1～3回)  
<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アコーディオンカーテンやカーテンは交換し、移動のできる電子ピアノを購入して、利用者の要望に対応している点。  
②体育室の雨漏りについて横浜市に現状を伝え、修理の申請をして対応している点。

## (2) 利用者アンケート等の実施・対応

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

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

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

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

評価機関 記述

<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)>  
R5年度:R6年3月、回答数247件(一般124、体育室80、個人35、プレイルーム8)

<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

・年度末の利用者アンケートのほか、「上矢部地区公開講座アンケート」や横浜市の子育て推進事業によるプレイルームのリニューアルの際に、リニューアル前とリニューアル後にアンケートを行った点(2024年9月及び11月)。

## 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)> 資料「上矢部地区センター利用に関するアンケート結果」「プレイルームアンケート集計」、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)> ・「地区センター利用に関するアンケート」は対象者別に分析し、意見・感想・要望をまとめている点。	

## 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)> 資料「令和5年度第1回上矢部地区センター利用者会議」「ニーズ対応費使途一覧」、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)> ・音楽サークルの方からの要望で体育室での移動可能な電子ピアノの購入要望があり、購入した点。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(「アンケート結果」の掲示物)、Web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)> ・利用者アンケートを対象者別に分析し(一般の部屋団体利用者と体育室団体利用者、個人利用者、プレイルーム利用者)、グラフ化した結果と意見・感想・要望を館内掲示するほか、Webページでも2018年度分から直近分まで公表している点。	

### (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 type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)> ロビーにご意見箱とご意見記入用紙を設置、Webページに「お問合せフォーム」を設置している。	
<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)> ・ロビーにご意見箱とご意見記入用紙(日付・利用時間帯・町名・性別・年齢を印字)を備えるほか、Webページの「お問合せ」から意見収集を可能としている点。	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「苦情・意見への流れと周知の方法」、現場確認、Webページ、ヒアリング <仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 館内掲示物「苦情・意見への流れと周知の方法」及びWebページ <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)> ・「苦情・意見への流れと周知の方法」の掲示物を館内に掲示するほか、Webページの利用案内末尾「ご意見・苦情・公開情報」にて公表している点。	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している <input type="checkbox"/> 記録していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している <input type="checkbox"/> 記録していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	<記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>
評価機関 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)>

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「令和6年度 苦情対応状況報告」、ヒアリング
評価機関 記述	<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)>

・「みなさまの声」に届いた「図書コーナーの配架について要望」に対し、棚を動かし、文庫本の配架変更をおこない、その旨を掲示するとともにスタッフにも連絡共有している点。

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「令和6年度 苦情対応状況報告」、ヒアリング
評価機関 記述	<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)>
評価機関 記述	・四半期毎に苦情対応状況報告を更新掲示するほか、対応をすぐ開示すべき内容と館長が判断したものについては隨時掲示している点。

#### (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>①HPでは施設・利用案内、予約状況、図書紹介、サークル紹介、交通アクセス等、随時更新し、最新の情報を提供している。          ②受付カウンターに施設利用案内を配架し、利用者への案内を迅速に行っている。          ③館内掲示版と外部の看板に講座案内やイベント情報を掲示し、情報を提供している。          ④「市民利用施設イベント情報」と「広報とつか区版」に講座やイベントの情報を掲載している。          ⑤小学生向けの案内「ようこそ上矢部」を作成し、近隣小学生の施設見学の際に配布している。          ⑥センターニュースと講座の案内を地域町内会と自治会では回覧や掲示をし、とつか区民活動センター、子育て応援ルームとことこ、とつか交流広場では、チラシの配架をしている。          ⑦館内掲示板にサークル紹介コーナーを設置し、PRとメンバー募集の支援をしている。          ⑧図書コーナーに新規受け入れ図書の情報を掲示している。</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>資料「センターニュース」「広報配布枚数」「広報よこはま戸塚区版」、Webページ、現場確認</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>・「センターニュース」を毎月発行し、約700枚を地域町内会や自治会に配布・回覧等により周知している点。          ・「センターニュース」にイラスト・写真・二次元コード等を用いて講座等の案内を掲載し、カラフルでわかりやすい紙面構成となっている点。          ・横浜市HPにも施設からのお知らせとしてイベント情報やサークル等の情報提供している点。</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	
<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)>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・受付カウンターにカラー印刷・三つ折りの利用案内のリーフレットを配架し、別途、フリガナを振ってわかりやすく工夫した小学生用の利用案内を用意して社会科見学の際に直接渡している点。</li> </ul>	

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 type="checkbox"/> 閲覧できない	<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる <input type="checkbox"/> 閲覧できない
評価機関 記述	

<閲覧できない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

- ・受付カウンターに利用案内と利用要綱(ファイル)を配架して周知に努めている点。

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 type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	

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

資料「利用案内」、Webページ「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)>

- ・部屋の予約は2か月先の抽選申込(電話・来館・Web)により受付してコンピューターにより順番決定、自主事業の講座申込は(電話・来館・Web)により受付し先着順として、ルールを明確化している点。
- ・パソコンやスマートフォンを利用できない利用者に対し、電話・来館での申込みを受付けている点。
- ・2か月前予約のほか、体育室を除く各部屋は6か月定期予約を可能として利便性に配慮している点。

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 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(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「スタッフ研修」、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)>

- ・厚生労働省が企画した人権研修動画を活用し、水準が高くわかりやすい研修を実施している点。

## (5)自主事業

### ①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「事業計画書」「事業報告書」、各種講座案内チラシ、Webページ <年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・子どもの事業(親子体操・リトミック・英語等)、大人向け事業(健康体操・料理・エコ講座・手芸等)を幅広い分野の事業を開催している点。 ・自主事業のカラー印刷したミニチラシ(カラー写真・QRコード付き)を受付前に配架して、利用者が自由に持ち帰れるよう工夫し、自主事業のPRに努めている点。 ・指定管理者の特徴的な事業であるNPO事業も11講座実施している点。	

### 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 type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)>	
[1]追加で実施した事業:地域の保健活動推進委員との共催、湘南医療大学による医療公開講座①気になるサプリメントの知つ得なお話②認知症のある人との接し方 [2]参加者が集まらなかつたため途中で中止した事業:「家族でenjoyかみやべ親子体操(全10回)」が3回のみの開催 <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

#### (6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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)
<b>評価機関 記述</b>	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「購入図書の記録」、現場確認、ヒアリング	
<利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・「読書通帳」を発行し、5冊読むと「プチプレゼント」(手作りの手芸品)を贈呈して、図書の利用促進を図っている点。</li> <li>・図書カードや本にバーコードを貼付して、図書貸出・返却手続の効率化を図っている点。</li> <li>・図書カード1枚につき2週間5冊を貸出可能としている点。</li> <li>・Webページに新規図書のほか人気図書ランキング(貸出回数順)を掲載して、利用者の関心をひいている点。</li> </ul>	

## (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>＜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)＞</p> <p>①HPでは施設・利用案内、予約状況、図書紹介、サークル紹介、交通アクセス等、随時更新し発信している。      ②施設利用案内を作成し、受付カウンターにて配架している。      ③毎月、「センターニュース」と「講座の案内」を作成し、地域町内会・自治会では、回覧や掲示をし、とつか区民活動センター、子育て応援ルームとことこ、とつか交流広場では、チラシの配架をしている。      ④館内では、③の物を拡大印刷して掲示したり、縮小印刷した(ミニチラシ)を配布したりしている。      ⑤毎月、「市民利用施設イベント情報」と「広報とつか区版」に講座やイベントの情報を掲載している。      ⑥小学生向けの案内「ようこそ上矢部」を作成し、近隣小学校の社会科見学(施設見学)の際に配布している。</p>	<p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞</p> <p>資料「センターニュース」「講座の案内」、Webページ、現場確認</p> <p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p>
	<p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「上矢部地区センターニュース」を受付のラックに配架するほか拡大して館内に掲示し、Webページでも最新版から過去まで掲載して、情報提供に配慮している点。</li> <li>・Webページの工夫として、マスコットキャラクター「えにわん」の掲載、「やさしいブラウザ」の採用、わかりやすいレイアウト図や各部屋の写真・予約状況のリンク、サークル紹介・講座イベント案内等、わかりやすい情報提供に努めている点。</li> </ul>

## (8)職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>①職員・スタッフ全員で接遇研修を行っている。      ②職員・スタッフは利用者が分かりやすいようユニフォームと名札を着用し、明るく丁寧な応対をしている。      ③利用者に対して、丁寧でわかりやすい言葉遣いをしたり、利用者の声に耳を傾けたりして、公平に関わっている。      ④身だしなみに気をつけ、清潔で動きやすい服装を着用している。      ⑤利用者からの意見に、迅速に応対している。      ⑥初めての来館者に対しては、安心することが出来るよう、こちらから声をかけるなど親しみのある対応と分かりやすい説明をしている。      ⑦電話での応対は、職員・スタッフ全員がマニュアルに沿って、丁寧な応対をしている。      ⑧窓口でお待たせする場合は、椅子にかけてお待ちいただき、「おまたせしました」と一言声をかけてから、応対をしている。</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>・接遇マナーや窓口・電話応対、配慮を要する来館者への応対等をテーマとした接遇研修を実施して接遇スキル向上に努めている点。</li> <li>・体育室ロッカールームに車椅子、受付に老眼鏡を設置して、利用者に配慮している点。</li> <li>・職員がユニフォームと名札を着用し、利用者から施設職員であることがすぐわかるようにしている点。</li> <li>・独自のカード読み取りによる入館システムを採用し、入館者数の把握を効率化している点。</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くと考えているのかを記述して下さい。&gt;(400字以内)&gt;</p> <p>①部屋の利用実績は、部屋別・時間帯別に分析をしている。料理室と夜間の稼働率が極端に低い。      対応:自主事業参加者を増員させるため、実施曜日を変えている。また、団体での利用が増えるよう、利用者会議で利用例などを紹介し、稼働率向上に繋げている。      ②2か月先の部屋抽選申込のweb申込は定着している。体育室は希望曜日が集中し、予約が取れない団体もある。      対応:キャンセルが出た場合は、迅速に予約状況を更新する。よって、抽選で取れなかつた団体でも予約がとれる場合もある。</p> <p>各部屋が多目的に利用ができるよう、可動式鏡の貸し出しや、電子ピアノを備品とするなど工夫を重ね、全体的な来館者数は若干増えてきている。現在は利用者の満足度も高まっており、苦情は少ない。魅力ある自主事業の考案に努め、アンケート等での利用者ニーズを反映させ、地区センター運営に役立てていく。</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>・R6年度第3四半期までの小学生利用率が17.2%あり、Covid-19「緊急事態宣言」発令前(H30年度)の利用率13.2%を上回っている点。</li> <li>・R5年度利用者数が92,714人あり、Covid-19「緊急事態宣言」発令前(H30年度)の利用者数(85,363人)を上回っている点。</li> <li>・会議室1・2の間にアコーディオンカーテンを購入・設置して稼働率向上に努めている点。</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)>

- ・R6年度は横浜市のプレイルームリニューアル事業の対象施設に選定され、玩具購入等によりサービス向上を図った点。
- ・ソフトボールバレー用ネット・跳び箱・バスケットボール（体育室）、カーテン（会議室）、電子ピアノ（音楽室）、キッチンタイマー（料理室）等を購入して利用者サービス向上に努めている点。フリーi-Fi、バス時刻表掲示、体育室に体脂肪計設置等、利用者サービスの向上に努めている点。

<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)>

- ・利用者アンケートを世代別にクロス集計しニーズを探るとよい。
- ・若年層向けの自主事業の提案や広報戦略を検討するとよい。
- ・稼働率が低い和室・料理室、利用割合が低下傾向の一般女性・65歳以上男性への対策を講ずる必要がある。
- ・Covid-19「緊急事態宣言」発令前と比べ図書貸出冊数が減少しており、対策を講じる必要がある。
- ・施設のWebページとは別に指定管理者のWebページを設けるとよい。

### III. 施設・設備の維持管理

#### (1) 協定書等に基づく業務の遂行

##### ①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない

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

評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

- ・共同事業体の建物管理ネットワークが、毎月休館日に設備点検や清掃等を、計画に沿って遂行している点。
- ・「施設管理計画」に沿って設備点検等を実施し、保守管理責任者が「施設管理計画・実績表」及び各種点検管理表にて実績を記録・管理している点。

##### ②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない

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

評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

- ・休館日に行う清掃業務は事業計画書の年間計画「施設管理計画・実績表」により、確実に実施している点。
- ・清掃はさわやかスタッフ(清掃担当)が毎朝2.5時間行い、清掃場所のチェックリストを兼ねた「作業日報」に記録して漏れのないよう努めている点。

## (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)>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・備品台帳は使用用途に分類し、品名、型番、メーカー名、個数、購入日、破棄、設置場所を一覧でわかりやすいよう管理している点。</li> </ul>	

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)>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・新規購入備品(パソコン、プレイルーム遊具)、高額備品5点(監視カメラ、ピアノ、印刷機、コピー機、通信カラオケ)を確認した。</li> </ul>	

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関する損傷等がないか？

※施設の利用状況により確認できない備品を除き、現物を確認する。

※すでに対応済みの場合は、「安全性に関する損傷等がない」と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関する損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関する損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関する損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関する損傷等がある
評価機関 記述	
<安全性に関する損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎日、各所の安全を確認して「作業日報」に2名で押印し注意事項を記載して管理している点。</li> <li>・料理室の収納棚やプレイルームの掃除用具入れの扉に安全ロック(扉ストッパー)を取り付け、プレイルームに赤ちゃん用フェンスを追加購入して安全性向上に努めている点。</li> <li>・音楽室の防音ドアの戸袋に利用者が指を挟まないよう、防御カバーを設置した点。</li> <li>・体育室(シャワー室)のロッカーに転倒防止マットを設置した点。</li> </ul>	

### (3) 施設衛生管理業務

#### ①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"><li>・ゴミ回収日がくるまで利用者が目につかない倉庫内や通路にて分別して衛生的に保管している点。</li><li>・利用者にゴミ削減のため持ち帰りをお願いし、館内を清潔に保っている点。</li></ul>	

#### ②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"><li>・資源循環局による「プラごみ分別説明会」や「エコ講座」等の自主事業を実施して、利用者に分別処理やごみの減量を考えた環境にやさしい3Rの活動、SDGs等についてわかりやすく啓蒙している点。</li></ul>	

#### (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>①毎月休館日には、共同事業体である建物管理ネットワークが清掃と建物設備の保守点検を行い、不備な箇所は適切に処理し、安全に利用できるようにしている。 ②清潔な地区センターとして、毎日、さわやかスタッフがトイレ等の清掃をし、ロビーや床・窓の清掃は、全員で行っている。利用者も部屋の使用後に清掃をしている。年に2回は、各部屋のカーテン・網戸などを洗い、貸出ポットの洗浄も行っている。 ③プレイルームの玩具等は消毒液で拭き、清潔を保っている。また、おむつ替えの台は毎日、消毒液にて拭いている。 ④事業で使うマットや遊具は使用前に消毒している。 ⑤料理室の食器は定期的に漂白や洗浄をし、破損した食器や調理器具は迅速に買い替えをしている。 ⑥建物周辺の植栽は、年に1度計画的に行っている。駐車場の草刈りは、近隣への配慮をしながら、年に2回、職員・スタッフが行っている。</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</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>・会議室・体育室・倉庫等に用具の収納方法の写真やラベル等を掲示し利用者が片付けやすいように配慮している点。</li><li>・プレイルームの玩具の収納場所にラベルと写真を貼って定位置をわかりやすくしている点。</li><li>・手指や用具の消毒セットやトイレに液体ソープと台拭きを置いて感染症対策と衛生に配慮している点。</li><li>・4階外部の階段付近のコケを除去し、水はけや美観の向上に努めている点。</li></ul>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・冷水機に自動洗浄機能が作動している旨を掲示して利用者に安心感を与えていたる点。</li><li>・料理室の棚の角、和室の靴箱の角等に緩衝材つけて利用者が怪我しないよう配慮している点。</li><li>・料理室で上履きに履き替えるエリアにラインを引いて衛生に配慮している点。</li><li>・椅子の収納台車に「積載は10脚まで」と注意書きして収納台車の劣化防止を図っている点。</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> <ul style="list-style-type: none"><li>・駐車場は区画と隣接しているマンションに配慮し、前向駐車が望ましい。また駐車場の白線が消えかかっているため、利用者が駐車しやすいよう塗り直すとよい。</li><li>・体育室やその他の箇所の雨漏り等、老朽化による劣化がみられるため補修等について引き続き関係部署や業者に相談するとよい。</li></ul>

#### 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。

<p><b>指定管理者 チェック</b></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 作成している  <input type="checkbox"/> 作成していない</p>	<p><b>評価機関 チェック</b></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 作成している  <input type="checkbox"/> 作成していない</p>
<p><b>評価機関 記述</b></p> <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>・事務室に「事故発生連絡網」「災害発生時対応」「火災消火マニュアル」「緊急時対応手順」「緊急時連絡先」「事故・トラブル・苦情発生時対応手順」等を掲示し、緊急時に迅速かつ的確に対応できるようにしている点。</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	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。>	
<input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> 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)>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・業者による機械警備の点検結果をファイリングし、常に確認や振り返りができるようにしている点。</li> </ul>	

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)>	
・管理責任者(館長)を決め、管理を徹底している点。 ・鍵の一覧表を鍵の収納庫前に掲示することによって、鍵の紛失等を常にチェックできるようにし、一覧表の変更があった場合は速やかに修正している点。	

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)>	
・スタッフが午前・午後・夜間に巡回した場所と時間を業務日誌に記録し、気になる箇所があった場合は即座に情報共有し、職員が確認するようにしている点。	

### (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)>	
・「防火管理 自主検査チェック票」を運用するとともに、業務日誌や作業日報に点検時間等を記入し、安全に係る情報共有を徹底している点。	

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)> テーマ「ヒヤリ・ハット」(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)>	
・対象者が研修を受講しやすいよう、スタッフミーティングの場で研修を行っている点。 ・利用者会議でも利用者と共に事故防止について意見交換をしている点。	

#### (4) 事故対応業務

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ「災害発生時の対応手順」「防災訓練」(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のチェック表を作り、毎朝、点検状況を確認している点。 ・利用者会議に鳥が丘消防出張所の所長と隊員に来てもらい、利用者と共にAEDの扱い方を習得している点。 ・地域の保健活動推進委員がAEDの講習会を地区センターで開催する際、スタッフと職員も参加し取り扱いの習熟度を上げている点。	

##### ②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「事故発生連絡網」「災害発生時対応」「緊急時対応手順」「緊急時連絡先」、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)> ・事務室に「事故発生連絡網」「災害発生時対応」「火災消火マニュアル」「緊急時対応手順」「緊急時連絡先」「事故・トラブル・苦情発生時対応手順」等を掲示して、緊急時でもすぐに対応できるようにしている点。	

## (5) 防災業務

### ①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できることを感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

### ②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できることを感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・利用者やスタッフが参加しやすいよう利用者会議の日に、AED操作、消火器による初期消火、避難訓練を実施し、スタッフミーティング時に避難経路図を見ながら、消火栓や防火扉などを確認するといった実践的訓練を行っている点。 ・複数の訓練を同日に実施することによってプログラムをこなしやすいう工夫している点。	

## (6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<評価できることを感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
・災害時に一時避難所となるため、倉庫に備蓄品と非常発電機を保管し、備蓄品の一覧表を作って管理している点。 ・体育室に設置したAEDに「AED点検チェック表」を吊り下げ、毎日の点検状況を確認できる点。 ・事務室にヘルメット5個と非常用持出袋(机下)、懐中電灯3個、メガホン、体育室倉庫に一時滞在施設備蓄品(マスク、アルコール消毒液、飲料水等)を備えて緊急時に備えている点。
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

## V. 組織運営及び体制

### (1) 業務の体制

#### ①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている <input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている <input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・職員・スタッフとも、早番・遅番(職員の場合)やさわやかスタッフ(清掃担当)・午前スタッフ・午前午後スタッフ・午後夜間スタッフといった形で交代で1日の業務をこなしているため、交代時に重なる時間を作ったり、スタッフ連絡帳や業務日誌を活用するなどして、確実な引継ぎや情報共有を企図している点。	

#### ②協定書等のとおりに開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・受付が建物の3階にあるため、開館時間に利用開始ができるよう開館時間前に入り口を開け、入館できるよう配慮している点。	

#### ③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
事業報告書・事業計画書を綴ったファイルをロビーに設置	
<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)>	
・事業報告書・事業計画書を綴ったファイルをロビーのご意見箱設置場所近くの目立つ場所に設置し、利用者が自由に閲覧できるようにしている点。	

## (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)>	
・年間研修計画を掲載した「スタッフ研修計画表」を年度初めに作成し、研修への意識が高まるよう工夫している点。	

### 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)> 資料「スタッフ研修」各年版、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「個人情報について」、「災害時発生時対応手順」、「避難誘導の仕方」、「日常業務について」、「AEDの使い方」、「接遇研修」、「ヒヤリ・ハット」、「人権研修」(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)>	
・毎年、(館長以外の)スタッフも防火・防災管理講習を受けて資格を取得している点。	

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>①スタッフミーティング及び研修は、休館日を出勤日とし、全員が出席できるようにしている。          ②1年間の研修計画を立て、研修体制を確立している。          ③防火防災管理者研修は、毎年、数名が受講し、資格を取得している。          ④研修費用・研修参加時間の賃金・交通費は、全額支給し、研修に参加しやすいよう、勤務体制を整えている。          ⑤外部研修内容は、回覧等で全員が周知するようにしている。          ⑥区主催の施設連携研修や公共建物の保全に関する研修は主に常勤スタッフが参加している。</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、資料「スタッフ研修」、各年版の「スタッフ研修計画表」</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>①休館日にスタッフミーティングおよび研修を実施し全員が出席できるようにしている点。          ②研修の費用・賃金・交通費を全額支給している点。          ③外部研修内容を回覧等で全員に周知している点。          ④スタッフも防火・防災管理講習を受講している点。          ⑤分別・リサイクル・ゴミ削減に取り組むため、ゴミゼロ推進委員研修を職員・スタッフが順番に受け、研修内容を共有している点。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
<b>評価機関 記述</b>	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング、資料「業務日誌」「スタッフ研修」</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>・原則として全員参加で実施しており、後日資料を渡すなどのフォローが必要なスタッフがほとんどいない点。</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)>	<重要な業務カテゴリー毎にマニュアル(受付や図書貸出しのマニュアルを含む「事務処理マニュアル」および「上矢部地区センター個人情報保護マニュアル」等)を作成し、利用者対応の質を高めている点。>

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)>
①休館日に行っている職員・スタッフの研修は、接遇・個人情報保護・人権擁護など、地区センター業務において必要な内容を学べるようにし、全スタッフの資質向上に努めている。 ②日々の業務の連絡方法として、引継ぎ時の口頭の連絡だけでなく、業務日誌や職員連絡帳、スタッフ連絡ノートを活用し、情報を共有している。 ③ヒヤリハットや建物不具合箇所などがあった場合は、その都度記録し、全員に周知するようにしている。 ④建物の不具合などがあった場合は、建物管理担当者に連絡し、迅速に対応をしている。また、建物管理担当者が対応できない場合は、業者等に見積の依頼をし、修理改善に努めている。 ⑤自主事業のチラシとポスター作成、HPの更新は、全スタッフが行い、パソコン技術の向上に努めている。	資料「業務日誌」「スタッフ研修」、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)> ①職員・スタッフは交代制であるため、交代時に業務時間が重なるようにし、引継ぎや情報共有を徹底している点。 ②口頭での連絡だけでなく、業務日誌やスタッフ連絡帳を活用し、情報を共有している点。 ③ヒヤリ・ハットや建物不具合箇所などがあった場合は、その都度記録し、全員に周知するようにしている点。 ④自主事業のポスターやチラシを全員で作成し、意思疎通やパソコン技術の習得につなげている点。

### (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)>	
・個人情報管理責任者を館長とし、個人情報管理責任者を明示した文書を受付カウンターと壁に設置をしている点。	

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)>	
・スタッフミーティングの機会を活用して研修を実施し、全員参加できるようにするとともに、職員やスタッフの負担を軽減している点。	

④個人情報の取扱いについて、誓約書を取っているか？

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

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・利用者が個人情報を記入する書類に、地区センター運営に必要な範囲を越えて使用しないことを記載していることに加え、利用者が記入する際に、「個人情報取り扱いについて」を説明している点。	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・利用者が個人情報を記入する書類に、地区センター運営に必要な範囲を越えて使用しないことを記載していることに加え、利用者が記入する際に、「個人情報取り扱いについて」を説明している点。	

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)> ・利用者から提供された個人情報を鍵付きの保管庫と収納鍵一覧で管理している点。 ・個人情報の持ち出しを厳禁としている点。 ・個人情報が地区センターの運営に必要なくなった時や保管期限を過ぎた場合には、速やかに書類をシュレッダーにかけ、データは削除している点。	

#### (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)> ・伝票に会計責任者・出納責任者・経理担当の3名が確認・押印している点。 ・利用料金・雑収入・自主事業・小口現金等の現金は封筒を分けて、それぞれに残高記録を付して管理している点。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている
<input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている	<input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に: _____)
<input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「経理(伝票)」ファイル、「経理規程」、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)>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・経理規程において会計責任者・出納責任者・経理担当の役割分担を明確化し業務遂行している点。</li> <li>・収入伝票、支出伝票等に3名で確認・押印し、年1回(決算時)、税理士が確認することでミス防止と相互牽制を図っている点。</li> </ul>	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している
<input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「收支予算兼決算書」「特記仕様書/覚書」「通帳」、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)>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・当該施設と指定管理者の経理は異なる部門コードを用いて区分管理している点。</li> <li>・同建物内のケアプラザ、障害福祉サービス事業所との光熱水費及び保守点検委託に関する事務局施設・経費負担割合等は、「特記仕様書/覚書」に基づき明確に管理している点。</li> </ul>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する
<input type="checkbox"/> 存在しない	<input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
下記3項目の伝票の実在性を確認した。 ①ニーズ対応費②消防設備保守費③修繕費	

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(金庫)、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・印鑑の管理者を明確化し、保管場所は金庫及び別の場所にそれぞれ施錠して管理している点。	

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)> 資料「ニーズ対応費使途一覧」「総勘定元帳」「伝票」、現場確認、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)> ・「2023年度 ニーズ対応費使途一覧」を館内に掲示し、品目を明示して利用者への説明責任を果たしている点。 ・利用者アンケート等で要望の多かった電子ピアノ・ソフトバレーボールネット・跳び箱、・キッチングスケール等を購入し、 アコーディオンカーテンを交換するなど利用者サービスの向上に努めている点。	

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>①横浜市が推進する冷暖房の設定温度(夏28℃冬19℃)を心掛け、全ての部屋に温度計を設置し、使用電力総量の節減に努めている。          ②館内の点検時、使用していないトイレや明るい場所は照明を落としている。また、職員のエレベータ利用は必要最小限とし、光熱費の節減に努めている。          ③駐車場の草刈りや、ロビーの椅子シート、網戸の貼り換えは職員が行い、経費節減に努めている。          ④センターニュースなど、大量印刷が必要な物はインク代等を考慮し、業者に発注して、経費節減に努めている。          ⑤物品購入はインターネットを活用し、出来るだけ安価に購入するよう努めている。          ⑥施設修理や備品購入等、高額なものは相見積もりを取り、適切な業者を選定している。          ⑦イベント等で配るプチプレゼントは、スタッフの手作りにより、経費節減に努めている。          ⑧月イチカレーはボランティアの協力で行い、食材の寄付を受けている。</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>資料「サービス向上及び経費節減努力項目報告」、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>・イーゼルの収納ラックや「読書通帳」のプチプレゼントを作りして経費削減に努めている点。</li> <li>・「上矢部地区センターニュース」等のチラシ印刷を業者に委託することでコスト削減を図っている点。</li> <li>・駐車場の草刈り、ロビーの椅子シートや網戸の張替えを職員が行うことで美観の維持と経費削減に努めている点。</li> <li>・毎月、空調・冷温水機・照明等をエネルギー管理標準のチェックリストに記録・管理している点。</li> </ul>

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

評価機関 記述

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

資料「管理運営業務点検報告書」、ヒアリング

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

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

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

評価機関 記述

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

資料「業務点検様式」「管理運営業務点検報告書」、ヒアリング

<協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>①目標設定に当たって、「利用者サービス・業務運営・職員育成・財務」それぞれに計画・運営目標をたてている。      ②「利用者サービス」では、地域の特性・地域のニーズ・利用者ニーズを把握し、公平で公正な管理・運営を行い、利用者からの意見や理事会での意見を基にサービス向上に努める。      ③「業務運営」では、組織・人員体制・緊急時の体制・地域に根差した運営事業・施設の維持管理など計画的に行うことを目指している。      ④「職員育成」では、研修を多く取り入れた計画を立てている。      ⑤「財務」は、明確に収入・支出での目標値を設置している。</p> <p>目標の振り返りは4半期ごとに行い、課題が抽出された場合には、速やかに改善している。内容によっては、区役所と相談することもある。振り返りの結果は、理事会やスタッフ研修などで報告し、情報の共有化を図っている。</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>資料「業務点検様式」、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>・利用者サービス、業務運営、職員育成、財務のそれぞれについて、課題やニーズ、地域特性を整理・分析して、それぞれの課題解決やニーズ対応に効果的と思われる取組の目標をたてている点。</li> <li>・目標の振り返りを4半期毎に行い、振り返りの結果を理事会やスタッフ研修などで報告し、情報共有を図っている点。</li> </ul>

( 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)>
<p>・厳しい予算の中で、利便性を損なうことなく、スタッフ・職員・利用者が協力して経費削減を図っている点。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

## VII. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>①人と人とのつながるまちづくり 「夏休み上矢部こどもまつり」は、地域で活動する委員、ボランティア、高校生との協働により開催している。また、「ハートプランみんなで上矢部」では、会場を提供し、地域と連携をとっている。</p> <p>②安全・安心のまちづくり 地域の防災拠点訓練に参加し、館内にはハザードマップを掲示し災害時における円滑な対応を目指している。また、「子ども110番の家」として、子ども達を見守っている。</p> <p>③誰もが自分らしく健やかに暮らせるまちづくり 子育て支援として「遊び場・しゃべり場・ほっとタイム」を第1・3・5火曜日と毎週木曜日に開催している。また、地域の子育て支援会議に参加し、事業連携をとっている。</p> <p>④活気に満ちた魅力あふれるまちづくり 水辺愛護会が主催する「アクアフェスタ」に参加し、地域と交流している。戸塚の魅力づくりの一環、「戸塚っ子いきいきアートフェスティバル展」を開催している。</p> <p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>①来館者入力システムにより正確な来館情報を得ることができておらず、来館者のデータを事業に活かしている。</p> <p>②「月イチカレー」は、多世代交流を目的とし、夏休みに小学生を対象とした「カレーと一緒に作ろう」の企画をしている。</p> <p>③高齢化社会を迎える中、元気なシニアの力を活かした活動や、生きがいにつながるボランティア活動を目指していく。</p> <p>④楽しみながら健康づくりができる、「横浜ウォーキングポイント」のリーダー設置を継続する。</p> <p>⑤横浜市資源循環局の資源回収ボックスを敷地内に設置し、案内をしている。</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>現場確認</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>・ウォーキングポイントの歩数計リーダーの設置、こども110番の家のステッカー掲示等により、利用者に啓蒙している点。</li> <li>・横浜市資源循環局の「資源回収ボックス」を敷地内に設置し、近隣住民の資源回収に協力している点。</li> <li>・「利用許可申請にあたって」という説明文書を作成して利用者の同意の署名を得て、横浜市の施策である差別的言動の解消・その他不当な人権侵害の撲滅への取組に協力している点。</li> </ul> <p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認</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>・無料フリーマーケットの毎月開催、寄贈本の受付やリサイクル本コーナーの設置等によりリサイクルを促進している点。</li> <li>・ベルマークや使用済切手、ペットボトルキャップ等の回収箱を設置して社会貢献活動に協力している点。</li> <li>・こども家庭支援課共催の「あそび場しゃべり場ほっとタイム」、小中学生対象の「上矢部わくわく塾」「NPOの英語塾」等の開催により、子育て支援や青少年育成事業を推進している点。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・受付に筆談器やコミュニケーションボードを設置し、ユニバーサルサービスの向上を図るとよい。</li> <li>・施設に隣接する工業団地内の企業に勤める社員向けへの施設利用の提案(広報)や、講師に迎えた自主事業など、連携を検討するとよい。</li> </ul>

## ◆参考:評価に必要な資料・評価項目の根拠

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

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

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

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
II・利用者サービスの向上	(4)公正かつ公平な施設利用	②窓口に「利用案内」等を備えているか?	レ 備えている レ 備えていない	レ 備えている レ 備えていない
		③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか?	レ 閲覧できる レ 閲覧できない	レ 閲覧できる レ 閲覧できない
		④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか?	レ 行っている レ 行っていない	レ 行っている レ 行っていない
		⑤人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか?(常勤・非常勤に問わらず)	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない
		①世代等を網羅した自主事業を提供しているか?	レ 年齢や性別が網羅できている 年齢や性別が網羅できていない	レ 年齢や性別が網羅できている 年齢や性別が網羅できていない
	(5)事業自主	②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか?	レ 実施している 実施していない	レ 実施している 実施していない
		貸(貸出) びし、図理購書入の	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 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)
	不備の数			0
				0
III・施設・設備の維持管理	(1)業務協定の書類等に基づき	①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか?	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している 協定書等のとおり管理していない	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している 協定書等のとおり管理していない
		②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか?	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している 協定書等のとおり実施していない
	(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 ない	レ ある ない
		②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか?	レ 揃っている 揃っていない	レ 揃っている 揃っていない
		③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか?	レ 安全性に関わる損傷等がない 安全性に関わる損傷等がある	レ 安全性に関わる損傷等がない 安全性に関わる損傷等がある
		①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか?	レ 適切に管理している 適切に管理していない	レ 適切に管理している 適切に管理していない
	(3)施設・設備・衛生	②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか?	レ 適切に分別している 適切に分別していない	レ 適切に分別している 適切に分別していない
		不備の数	0	0
IV・緊急時対応	(1)時時(時)みに備えの緊急時対応	①緊急時マニュアルを作成しているか?	レ 作成している 作成していない	レ 作成している 作成していない
		②協定書等のとおり防犯業務を実施しているか?	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している 協定書等のとおり実施していない 評価対象外施設	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している 協定書等のとおり実施していない 評価対象外施設
	(2)防犯業務	②鍵を適切に管理しているか?	レ 適切に管理している 適切に管理していない	レ 適切に管理している 適切に管理していない
		③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか?	レ 定期的に行っている 定期的に行っていない	レ 定期的に行っている 定期的に行っていない
		①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか?	レ チェックしている 一部チェックに不備がある チェックしていない	レ チェックしている 一部チェックに不備がある チェックしていない
		②事故防止策の研修等を実施しているか?(常勤・非常勤に問わらず)	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない

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

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