

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市末吉地区センター 評価シート

評価機関名：横浜市サステナビリティ研究センターLLP

令和6年10月

目次

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

評価結果の総括

※協定書等で定めるとおりの管理運営ができない点や、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末吉地区の住宅街に位置しているため、近隣住民に迷惑を掛けたり、トラブルにならないよう十分気をつけて施設運営を行っている。②上・下末吉地区町内会に、毎月発行している「スマイルだより」の地域回覧と町会掲示板への掲示をお願いし企画事業の周知と参加を促している。③8月の末吉神社祭礼では、神輿の休憩所の場を提供しお茶を出している。④年1回の10月のセンター祭では近隣商店街の協力を得て、お弁当や菓子パンなどの販売をしている。コロナ感染前のような賑わいには戻ってはいない。現在の状況に合わせて開催している。今年は婦人部と共に福祉バザーを開催する。⑤福祉協議会事業である一人暮らし高齢者支援事業の上末吉地区「やよい会」・下末吉地区「寿々め会」給食会を開催。料理室、会食室の場を提供している。館長は給食会に出席して交流をしている。⑥小、中学校の行事(入学式、卒業式、運動会など)に参加をしている。</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"> ・毎月施設だより「すえよしスマイルだより」を作成し、下末吉自治連合会と上末吉自治連合会を通して自治会、町内会に1,161枚配布している点。 ・1人暮らし高齢者支援事業の上末吉地区「やよい会」・下末吉地区「寿々め会」給食会に当施設の料理室、会食室を提供し、館長も出席してコミュニケーションを深めている点。 <p>(3) 地域及び地域住民との連携全般</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子どもと若者のひろば「アソViva」の実施に、18歳以下の子ども達の遊び場としてミーティングルームを提供している点。 ・親子の居場所づくり「つるみ・ふらっとるーむ」の実施に、プレイルームを提供している点。 ・上末吉白百合保育園の「保育士とあそぼう」の実施にプレイルームを提供している点。
II ・利用者サービスの向上	<p>①毎日の業務を円滑に行うために、事務方とスタッフは業務連絡日誌を活用し、引継ぎ事項を記載することで、勤務日以外の業務内容を把握できるようにしている。また各時間帯の引継ぎでは口頭で連絡を確認し合っている。②指定管理者事務局や区役所、館長会からのお知らせや研修内容など、必要に応じて資料をスタッフ業務回覧をして周知している。③年6回程度スタッフミーティングを行い、日常業務や利用者対応の改善提案などを協議し、各時間帯スタッフ間での話し合いの場を設け、スタッフ業務の共有化を重視している。④利用者からのご意見、ご要望、苦情対応には敏速に回答。必要に応じて館内掲示し利用者に周知している。特に近隣からの苦情に対しては敏速に対応し、指定管理者事務局や区役所に連絡をしている。内容によっては対応をお願いする場合もある。⑤見やすく借りやすい図書コーナーを目指し、古い本などの処分整理を行っている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(4) 公正かつ公平な施設利用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受付に予約状況の確認や予約申込が可能なパソコンを設置している点。 ・館内に設置した大型テレビモニター(受付のパソコン画面と連動)に自主事業開催の案内も表示している点。 <p>(5) 図書の貸出し、購入及び管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・図書コーナーの本棚に作家名を記載した仕切りを用いて利用者が見やすいように配慮し、「新刊コーナー」やおすすめ本コーナーの設置、「こどもの本総選挙」への参加等により図書の利用促進を図っている点。 <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ご意見箱を張り紙やポップなどで目立たせ、ご意見記入用紙にメッセージを印字して利用者の記入・投函を促すとよい。 ・令和6年度の各月の稼働率は前期比で減少傾向にあり、特に料理室・和室の稼働率低下、夜間の稼働状況低下が顕著である。稼働率向上に向けた自主事業開催や夜間割引料金導入等による利用促進策等が望まれる。
III ・施設・設備の維持管理	<p>①施設点検の年間計画を作成し、専門業者による電気設備、空調設備、自動ドア、エレベーター、機械設備、建築物などの定期点検を実施し、設備安全管理の維持に努めている。②毎日職員による時間帯別の施設内外の点検を実施している。③利用者貸出品物や設備備品などは常に点検し、不具合のあった場合スタッフ間でできる範囲で修理している。また、専門業者や行政に依頼する場合もある。④日常清掃により館内はきれいに保たれている。スタッフも毎日館内外を巡回して、汚れている場所の清掃やゴミなどを片付けている。⑤植栽については年1回専門業者に依頼しているが、スタッフ間で館内の花の手入れや外の植栽(草取り、剪定)を行っている。⑥利用者にもゴミの持ち帰りや利用された部屋の掃除などをお願いし、終了時スタッフが点検をして次の利用者が気持ちよく利用出来るように努めている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 協定書等に基づく業務の遂行</p> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜市の「公共建築物保全に関する研修」を副館長が受講して設備保全の理解を深めた点。 <p>(4) 利用者視点での維持管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・女子トイレに荷物用の籠、2階男子トイレにサニタリーポックスを配置して衛生に配慮している点。 ・包丁・鉄の数、ガス・給湯器等の確認を徹底している点。 ・館内掲示物に画鋲を使用せず安全性に配慮している点。 ・会議室に机の配置図を掲示して利用者が片付け易いよう配慮している点。 <p>(5) 施設・設備の維持管理全般</p> <ul style="list-style-type: none"> ・委託業者による植木剪定のほか、職員が建物外回りの低木の剪定を実施している点。 <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入口周囲の敷石の縁が滑りやすいためノンスリップテープ等で安全対策を行うとよい。 ・公平な施設利用や適切な雇用管理等のため、館内時計の時刻表示を一致させる必要がある。

	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危機管理マニュアル(防火・防災・防犯)を作成している。日常業務の役割分担を作成している。②事務室内に緊急対応時の連絡の仕方とスタッフ役割分担表を掲示して、スタッフに周知している。③年2回防災訓練を実施している。1回目はスタッフミーティングで実施。役割分担の確認、緊急時の連絡の仕方、避難誘導経路と消火器の設置場所、非常ベル設置場所、事務室内警報盤の確認を行っている。2回目は末吉消防署員指導によるAEDや消火器訓練を実施している。④事故やケガなどの対応として近隣の病院や末吉交番の連絡先を事務室内に掲示している。⑤事故やケガなどがあった場合には区役所及び指定管理者理事事務局に連絡し、対応策をお願いすることもある。また事故連絡報告書を作成し、それぞれに提出している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(4)事故対応業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事故発生時「けが・病気・事故」「不審者」「地震」「火事」の連絡先を事務所に掲示している点。 <p>(6)緊急時対応全般</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ヘルメット(5個)を事務室壁面の手の届きやすい高さに吊り下げ、FMラジオと懐中電灯を用意し、緊急時に備えている点。 ・災害救援自動販売機と(水を収納した)防災用品備蓄庫を設置し利用者サービスに努めている点。 ・プレイルーム、小会議室、和室など避難経路図をわかりやすく掲示している点。 ・掲示しているハザードマップ(2種類:一階EV横と事務室内)に現在地と避難場所を明示し、利用者への情報提供を図っている点。 <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・防火管理者、電気技術主任者を掲示して利用者に施設の安全性をアピールするとよい。また地下変電室に管理者名を掲示するとよい。
V ・組織運営及び体制	<p>①毎年事業計画書に沿って組織運営を実施している。ただし、協定書外特記事項に関しては、区役所と相談、協議の上実施している。②業務体制は常勤2名、事務職員1名、主任1名、スタッフ14名の計18名で勤務。いずれもシフト体制勤務であり、各時間帯3名以上で勤務している。③常勤者は施設企画事業や地域事業を担当または参加する場合は、基本勤務内で対応している。④施設運営、施設管理や市、区役所対応などは館長が担当し、経理に関しては指定管理者事務局が行っているが、施設予算管理は副館長が担当し、年間計画に沿って遂行している。企画事業に関しては事務職員と主任が担当、自主事業計画に沿って遂行している。施設決済はすべて館長が行っている。⑤月1回の休館日は事務方職員は出勤とし、施設運営の打合せをして、施設業務の見える化を強化し、協働で運営を行っている。また年6回ほどスタッフミーティングを開催。業務の共同化に繋げている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <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"> ・職員間の情報共有と事故時などの実践で役立つ知識の習得や組織内連携に配慮している点。 <p>(3)個人情報保護・守秘義務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「利用申込書」等、個人情報を記載する全ての記入用紙に、個人情報の目的外使用の制限に関する但し書きを記載している点。 <p>(4)経理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・敷地内の植栽や草取りなど可能な範囲で職員が実施することで経費節減している点。 <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報の管理責任者(館長)を記載する個人情報保護に関する掲示物を館内掲示し、利用者に個人情報保護の責任体制を周知するとよい。 ・研修計画や報告書などを作成する際、本評価シートの要求事項に対応する書き方や内容にするとい。
VI ・その他	<p>①スタッフ一同笑顔で「はい」の返事をし「おはようございます」「こんにちは」「ありがとうございます」を必ず言うように心掛けて、利用者対応に努めている。②絵のサークルや写真サークルなどの協力により末吉美術館開催を継続している。利用者からも喜ばれている。③正面入り口のホワイトボードに手書きで記載していた「本日の利用案内」表示を廃止し、大型テレビモニター画面で表示するようにした。(パソコン予約画面と同じ)モニター画面には同時に、自主事業開催の案内も表示している。④図書コーナーの古い本を整理処分中。見やすく、借りやすいコーナーに変える予定。処分した本は館内入口附近に「リサイクル本です。ご自由にお持ちください」と掲示して利用者に提供している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・土砂災害時の避難場所として指定を受け協力している点。 ・区福祉保健センター事業の「末吉子育て相談室」として和室を提供している点。 ・障がい者施設に通う利用者や福祉施設従事者の作品をロビーにて陳列・販売している点。 ・横浜市の高齢者介護予防事業に協力し、自主事業でストレッチなどを実施している点。 ・毎週プレイルームにて区福祉保健センター事業の「子育て支援日」を開催している点。 ・上末吉地区7町会による「敬老のつどい」開催に当施設を提供了点。 ・町内会総会や社会福祉協議会等の活動に協力して、利用料減免や優先利用を実施している点。 ・インクカートリッジとペットボトルキャップ回収箱を設置して資源リサイクルや世界の子ども達にワクチンを届ける活動に協力している点。

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)> ①当地区センターは上末吉地区自治連合会(7町会)及び法人下末吉連合会(5町会)と関わりをもっており、毎月発行の「すえよしだより」を12町会に地域回覧を依頼し、情報提供をしている。そのため、月1回の定例会議会場に館長、副館長が持参をお願いをしている。②各町内会の季節行事の参加している。(歩き歩け大会・納涼祭・神社祭礼・各スポーツ大会など)。祭礼時には末吉神社神輿の昼夜憩場の提供をし、麦茶も出している。③上末吉地区、下末吉地区は一人暮らし高齢者支援事業で毎月1回地区センターで「給食会」を実施。館長も参加して情報、交流をしている。また、余興としてスタッフがウクレレやフラダンス、手品など得意分野をボランティアで披露している。④駒岡地域ケアプラザと共に事業を実施している。「GOGO健康講座」・「スマホよろず相談」。⑤小学校の施設見学や中学校の職業体験などの協力実施。⑥	<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年度自己評価表」「すえよしスマイルだより」「末吉連合会だより」<不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・毎月当施設の自主事業、新着図書等を案内する「すえよしスマイルだより」を作成し、下末吉自治連合会と上末吉自治連合会を通して自治会、町内会に1,161枚配布している点。 ・鶴見区社会福祉協議会は1人暮らし高齢者支援事業として毎月上末吉地区「やよい会」・下末吉地区「寿々め会」の給食会を開催しているが、当施設は料理室、会食室を提供し、館長も出席してコミュニケーションを深めている点。

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

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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 checked="" type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input 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 checked="" 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「令和6年度運営会議議事録」、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)>

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 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 checked="" type="checkbox"/> 非該当	<input 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 checked="" 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6年度運営会議議事録」、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)>

(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)>

- ・連携先の駒岡地域ケアプラザの「GOGO健康講座」・「スマホよろず相談」の実施に当り当施設を提供している点。
- ・子どもと若者のひろば「アソViva」の開催のため18歳以下の子ども達の遊び場としてミーティングルームを提供している点。
- ・親子の居場所づくり「つるみ・ふらっとるーむ」や上末吉白百合保育園の「保育士とあそぼう」の実施にプレイルームを提供している点。

<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)>

- ・土器(県立博物館からの貸出品)を展示して地域の歴史の啓蒙に努めており、令和6年度には小学校2. 3年生の見学もあったが、見学の層を広げるために学校等に働きかけるとよい。

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)>	

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「令和6年度第1回利用者会議」、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「令和6年度第1回利用者会議」、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)>

・令和6年度の課題として、COVID-19蔓延で参加者が低調となっていた「センターまつり」のにぎわい復活をめざし、10月26日・27日を開催予定日として連絡事務を始め周到な準備を進めてきたが、当施設が10月27日の衆議院議員選挙の投票場となるため中止となった。

(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)>

実施時期:令和6年5月13日～6月30日。実施規模:150枚配布、回収96枚

<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

・利用者アンケートを年1回実施するほか、自主事業について事業ごとにアンケートを実施している点。

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「令和6年度運営協議会」「令和6年度第1回利用者会議議事録」、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)> ・利用者アンケートのご意見・ご要望として寄せられた項目について、例えば団体利用の場合の卓球台の増設、申込手続時間短縮の要望等の課題を抽出している点。	

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6年度運営協議会」「令和6年度第1回利用者会議議事録」、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)> ・利用者アンケートのご意見・ご要望として寄せられた項目の対応として、例えば団体利用の場合の卓球台の増設については団体の責任で1~2台の増設を可能とした点。	

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、資料「令和6年度運営協議会」「令和6年度第1回利用者会議議事録」 <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)> ・利用者アンケートのご意見・ご要望として寄せられた対応策(例:団体利用の場合の卓球台の増設可とする)を利用者会議で資料配付して説明し、入口(風除室)とロビーの2か所に掲示している点。	

(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 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)> ご意見箱をロビーに設置	
<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・ご意見箱にご意見記入用紙と筆記具を備えている点。	

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)> 現場確認、掲示物「苦情対応」	
<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)> ・館内掲示物「苦情対応」において、苦情解決責任者が館長であり、法人・運営協議会・区の地域振興課にて苦情を検討する旨を明記している点。	

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)> 苦情解決の仕組みや手順を明示する掲示物「苦情対応」を館内に掲示して周知している。	
<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)> ・館内掲示物「苦情対応」において、苦情対応のフローチャートを示し、苦情解決責任者が館長であり、法人・運営協議会・区の地域振興課にて苦情を検討する旨を明記している点。	

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)>	
<評価で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「業務日誌」「令和6年度苦情対応状況報告」、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)>	

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)> 現場確認、資料「令和6年度苦情対応状況報告」、ヒアリング <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(4)公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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)></p> <p>①施設ホームページ上で詳細に掲載し、情報提供をしている。②インターネットで2カ月前抽選予約や空き室申込ができる。施設受付に予約用パソコンを設置済み。来館での利用者の利用可です。③施設案内看板を館内に設置している。④利用案内を利用者に配布している。⑤本日の利用予定を正面入口のテレビモニターで表示。同時にお知らせや事業案内も同時に表示している。⑥各種事のチラシを館内掲示や外に掲示板でお知らせしている。⑦利用案内や月1回発行の「すえよしだより」や各種事業チラシ誰でも持ち帰れるように用意している。⑧毎月発行の「すえよしだより」を上末吉地区・下末吉地区に各町会の掲示板や地域回覧をお願いしている。⑨センター活動中のサークルのチラシを掲示。同時に会員募集を行っている。⑩センター祭や大掛かりな施設修繕工事などで近隣にご迷惑を掛ける場合には、お知らせとしてチラシを300枚以上ポスティングしている。</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>現場確認、Webページ、X(旧ツイッター)、利用案内チラシ</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"> ・館内にも利用者が自由に持ち帰れる施設案内を配架し、Webページにて情報配信している点。 ・法人で管理運営する他施設の情報を掲示し、当施設の情報を他施設でも掲示して情報提供している点。 ・館内に設置した大型テレビモニター(受付のパソコン画面と連動)に自主事業開催の案内も表示している点。

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)>	
・「利用案内」を利用者の目につきやすいよう、カラー用紙に印刷して受付カウンター正面のチラシ入れに配架し、自由に閲覧または持ち帰りやすいよう配慮している点。	

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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・ロビーのラックに利用要綱、事業報告書、事業計画書、利用者会議議事録等を綴った「館内閲覧資料」のファイルを配架して、利用者がいつでも自由に閲覧可能としている点。 	

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「施設予約サービス ご利用手引き」、施設案内チラシ、Webページ <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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・施設予約システムにより利用者がパソコン・スマートフォン等から2か月先の部屋予約(抽選申込)を可能としている点。 ・受付に予約状況の確認や予約申し込みが可能なパソコンを設置している点。 ・利用予約・抽選申込方法を利用案内、Webページ、チラシ「施設予約サービス ご利用手引き」に掲載して利用者への周知に配慮している点。 	

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「研修実施報告書」「研修資料 H28年度～」、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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・研修に参加できなかった職員が研修内容を共有できるよう、研修資料を特定の場所に設置して回覧している点。 	

(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「令和5年度自主事業報告書」「令和6年度自主事業計画書」、ヒアリング <年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・事業内容85項目について年齢別に成人向け37項目、18歳以下24項目、自由参加20項目、サークル活動4項目となり、内容別では文化・教養42項目、健康22項目、遊び13項目、育児8項目となっていて、多くの住民が参加できる幅広い内容を提供している点。 ・事業別にアンケートを実施して、令和6年度自主事業計画の設定に役立てている点。	

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)>	
<評価で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 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 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"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「すえよしスマイルだより」「令和5年度自己評価表」、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"> 法人内の「図書選定委員会」で毎月、購入図書を選定している点。 図書コーナーの本棚に作家名を記載した仕切りを用いて利用者が見やすいように配慮し、「新刊コーナー」やおすすめ本コーナーの設置、「こどもの本総選挙」への参加等により図書の利用促進を図っている点。 毎年新刊本200冊、絵本・児童書50冊を購入している点(令和5年度購入実績:新刊本199冊、絵本・児童書54冊)。 	

(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
<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)>	<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「すえよしスマイルだより」「広報誌配布リスト」「広報よこはま」「タウンニュース」、Webページ <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>①広報よこはま「鶴見区版」に毎月掲載依頼している。②毎月「すえよしだより」作成し、HP掲載、館内掲示及び利用者へ配布している。③関連施設への掲示依頼をしている。④上末吉、下末吉地区に町内掲示板掲示及び地域回覧をお願いしている。⑤小学生向け事業の開催に関しては、地区センター所在地に関連する3つの小学校にチラシをメールで送付。児童への情報提供の協力をお願いしている。⑥鶴見区役所「つるみ区民活動センター」にチラシの配架をお願いしている。</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)> <ul style="list-style-type: none"> 毎月発行する施設だより「すえよしスマイルだより」は、イラストや写真を活用して利用者の関心を惹くよう配慮し、Webページで配信するほか自治会・町内会等に1,161枚配布している点。 チラシラックに市・区季刊誌、イベント等のタグを付してテーマ別にチラシ類を配架し、わかりやすい情報提供に努めている点。 3つの小学校にメールによりチラシを配信して経費削減と周知に努めている点。

(8)職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①スタッフ間同士はもちろんのこと、利用者にも笑顔で「おはようございます」「こんにちは」「ありがとうございます」の挨拶を全員で実施している。②スタッフは全員名札をつけて、エンジ色のエプロンで統一している。③動きやすい服装と靴の着用を心掛けている。④年6回ほどスタッフミーティングを実施。個人情報研修を始め、その都度必要に応じた内容で業務の統一化を図っている。必ず各時間帯の話合いの時間を設けて、業務内容の統一化を図っている。⑤事務方、スタッフそれぞれ業美日誌を活用。連絡事項や変更内容を引継ぎ、業務の円滑と利用者対応に努めている。⑥電話応対はコール3回で出るよう心掛け、施設名と名前を名乗ってから応対している点。⑦受付に老眼鏡・筆談ボード・館内にうちわ等を設置して利用者への接遇向上に努めている点。⑧「やさしい日本語」の作り方等のテーマで研修を実施して接遇向上に努めている点。</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"> ・職員は利用者に親しみやすいよう、名札とエンジ色のエプロンを着用して接遇している点。 ・電話は3コール以内で出るよう心掛け、施設名と名前を名乗ってから応対している点。 ・受付に老眼鏡・筆談ボード・館内にうちわ等を設置して利用者への接遇向上に努めている点。 ・「やさしい日本語」の作り方等のテーマで研修を実施して接遇向上に努めている点。

(9)利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していくと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>①団体、個人利用人数や利用料金、稼働率など、今年度の目標を立て、取組んでいる。令和2年度以降新型コロナ感染拡大により、臨時休館や利用制限などがあり、利用人数が大幅に減少した。令和5年5月に制限は解除になったが、平成30年度実績まで戻っていない。令和5年度集計結果は利用人数65,543人(62%)、利用料金1,893,550円(90%)である。メンバーの高齢化などの理由にサークル活動や夜間利用の減少があり、中々増やすことが難しい状況がある。②対策として、毎週固定の自主事業を実施。継続参加と当日参加で開催している。好評で毎回参加人数も増えている。③自主事業アンケート結果により、サークル化して団体利用をするよりも前期、後期形式の継続自主事業での開催希望が多い。現在その希望に応える形で継続事業を実施している。(美文字・毛筆編)(水彩画を描こう)など。</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"> ・入館者数は令和5年度65,543人(前年比113%)、令和6年度第1四半期は15,887人(前年同期比109%)と増加傾向にある点。 ・利用料金は令和5年度1894千円(前年比97%)、令和6年度第1四半期は487千円(前年同期比101%)とほぼ同レベルを保っている点。 ・(年間申請による)優先利用や減免利用料金を実施して地域利用の活性化を図っている点。

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

- ・ロビーにバス時刻表とバス路線図を掲示して利用者の利便性向上に配慮している点。
- ・忘れ物コーナーを設置して利用者への情報提供に配慮している点。
- ・「インターネット被害に遭わないために」というカラーの掲示物を掲示して、利用者に注意喚起している点。
- ・雨の日には入口に傘袋を用意して利用者に配慮している点。

<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)>

- ・ご意見箱を張り紙やポップなどで目立たせ、ご意見記入用紙にメッセージを印字して利用者の記入・投函を促すとよい。
- ・利用要綱・事業計画書を綴った閲覧ファイルに目次を作るとよい。
- ・令和6年度の各月の稼働率は前期比で減少傾向にあり、特に料理室・和室の稼働率低下、夜間の稼働状況低下が顕著である。稼働率向上に向けた自主事業開催や夜間割引料金導入等による利用促進策等を検討するとよい。

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)>

・横浜市の「公共建築物保全に関する研修を副館長が受講し、当施設の建物や構造物、空調機器等に関する理解を深めることができた点。

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)>

・日常清掃は毎日外部委託しているが、その他に職員・スタッフが午前・午後・夜間の館内外巡回の際汚れている場所の清掃やゴミの片付けなど実施し、「スタッフ業務日誌点検表」に記入している点。

(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 type="checkbox"/> ない	<input checked="" type="checkbox"/> ある <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 type="checkbox"/> 揃っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている <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)>	

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 type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<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
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)>	

・利用した物品はその都度スタッフが確認や目視点検を行い、利用報告書に記入している点。
・プレイルーム内は毎日玩具の点検と掃除を実施し、ぬいぐるみなど必要に応じて天日干しや手洗いを行って、備品や衛生上の安全を図っている点。

(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)>	

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)>	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)> ①専門業者による日常清掃実地。館内をきれいに保っている。②毎日時間帯別に(日に3回)施設内、施設外の点検や掃除を実施している。③閉館時には常勤職員も点検。ダブルチェック実地している。④プレイルーム内は毎日玩具などの点検と掃除を実施。ぬいぐるみなど必要に応じて天日干しや手洗いをしている。⑤更衣室やシャワー室は毎日掃除。排水溝など適宜掃除をしている。⑥専門業者による床、窓ガラス清掃は年数回実施している。⑦年2回水質検査を行い、レジオネラ菌対応を実地している。⑧年1回専門業者による植栽の手入れ(高木の剪定)を実施している。年間を通して職員が四季折々の花の手入れや草取りや害虫駆除、低い木の剪定を行い、植栽の維持に努めている。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認 <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)> ・女子トイレに荷物用の籠、2階男子トイレにサニタリーボックス、館内各所に消毒用アルコールを配置して衛生に配慮している点。 ・「料理室点検確認表」により包丁・鉄の数、ガス・給湯器等の確認を徹底している点。 ・冷水器の水質検査済票を掲示して利用者に安心感を与えている点。 ・館内掲示物に画鋲を使用せず安全性に配慮している点。 ・会議室に机の配置図を掲示して利用者が片付け易いよう配慮している点。

(5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
・委託業者による植木剪定のほか、職員が建物外回りの低木の剪定を実施し、「臨時執務記録表」に記録している点。このほか年間を通して職員が四季折々の花の手入れや草取り、害虫駆除を行って、施設の外部環境の美化や維持・保全に努めている点。
・館内では風除室からロビーにかけて多種・多数の植物を展示しており、利用者に和みを提供している点。
<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)>
・入口周囲の敷石の縁が滑りやすいためノンスリップテープ等で滑り止めの安全対策を行うとよい。 ・館内所在6台の時計の時刻表示は部屋の利用時間帯や雇用管理その他に係る重要な生産管理上の要素であるため、一致させる必要がある。 ・外構敷地面の亀裂や、道路際の煉瓦製縁石設置の破損が見られるので、今以上の異常を発見した時には区役所へ速やかに連絡するとよい。

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。

(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 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 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"/> 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)>	
・閉館時間帯において生じた近隣苦情に関しては、防犯カメラで確認して鶴見警察に連絡し、対応策の指導や警察官パトロール強化を依頼して防犯に力を入れている点。	

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)>	
・鍵付きの収納庫で管理し、各時間帯スタッフが交代のたびに毎回鍵の確認をして管理の万全を期している点。	

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)>	

(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)>	

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:OJTによる事故防止研修、スタッフ業務連絡・朝礼・引継時の事故防止策の伝達 対象者: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)>	
・熱中症対策のノウハウやクーラーシェアスポットの効果的な使い方をスタッフミーティングで周知し、現場で活用できるようしている点。 ・「スタッフ業務連絡資料」を効果的に活用し、事故防止知識の共有を図っている点。	

(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:OJTでの「事故対応研修」 対象者: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)>	
・熱中症対策、急病やけがの対応、救急車要請の方法については、全員が同じ対応ができるように徹底している点。	

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)> 現場確認、ヒアリング	
<体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・「けが・病気・事故」「不審者」「地震」「火事」の連絡先を事務所に掲示し、全員が同じ対応ができるように徹底している点。 ・救急車要請といった緊要性が高い対応については、現場確認から救急車要請に至るまで、スタッフがスムーズな協力体制で取り組めるように徹底している点。	

(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 type="checkbox"/> 実施している <input checked="" 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)>	

(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)>
・ヘルメット(5個)を事務室の壁面の手の届きやすい高さに吊り下げ、FMラジオと懐中電灯を用意して、緊急時に備えている点。 ・災害救援自動販売機と(水を収納した)防災用品備蓄庫を設置し利用者サービスに努めている点。
<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)>
・プレイルーム、小会議室、和室など避難経路図が見えにくい部屋があるので、より見やすいよう工夫するとよい。 ・掲示しているハザードマップ(2種類:一階EV横と事務室内)に、現在地及び避難場所を明示して、利用者への情報提供を図るとよい。防火管理者、電気技術主任者を掲示して利用者に施設の安全性をアピールするとよい。また地下変電室に管理者名を掲示するとよい。

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)>	

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)>	
・協定書上9時開館のところ、利用者が体育館やミーティングルーム等を9時から利用できるように8時50分に開場している点。	

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るれば、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)>	
ロビーのラックに事業報告書、事業計画書、利用要綱等を綴ったファイルを配架している。	
<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)>	
・ロビーのラックに事業報告書、事業計画書、利用要綱、利用者会議議事録等を綴った「館内閲覧資料」ファイルを配架して、利用者がいつでも自由に閲覧可能としている点。	

(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)>	
・研修計画にない研修参加も想定して、計画を策定している点。	

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「職員等に対する研修の実施状況報告書(令和6年度)」「研修資料 H28年度～」、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:「人を惹きつける話し方」、「人権尊重を『自分ごと』に」、「やさしい日本語」、「実践から学ぶSNS～更新頻度向上のテクニック」、対象者:全スタッフ <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や業務連絡日誌で研修の予定を周知するとともに、参加しやすいようにスタッフミーティングの時間を活用して研修を行ったり、研修資料を回覧したりしている点。 ・計画以外の研修に関しては、適宜参加できるよう努めている点。	

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><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)></p> <p>①年間6回ほどスタッフミーティングで研修を実施。個人情報保護研修や人権研修は必ず行っている。②全職員の業務意識向上に繋がるように、行政や指定管理者が主催する研修はもちろんのこと、他館で実施する研修にも積極的に参加できるように努めている。③館長が必要であると判断した研修には、業務の一環として参加を促している。④研修参加者の時間に対する賃金は常勤職員は勤務内で、時給職員には業務規定に沿った賃金と交通費の支給をしている。研修費参加負担も法人が負担している。⑤研修に参加しやすいように勤務調整をしている。⑥研修内容についての資料を業務回覧してスタッフへ周知している。スタッフミーティングで、研修内容説明と感想を発表してもらい、業務に活かせるようにしている。</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「ミーティング議事録」、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> 評価シートがスタッフ全員に求める研修は、毎年の研修計画に盛り込み、実施されるとよい。 <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"> スタッフミーティング等で予定を周知し、ミーティング時間を活用して研修を行い研修資料を回覧している点。 行政等が主催する研修に積極的に参加できるよう配慮している点。 研修参加費を法人負担とし、常勤職員の場合勤務内の参加、時給職員には業務規定に沿った賃金と交通費を支給している点。 スタッフミーティングで研修内容を発表してもらい参加者の理解度アップと情報共有を企図している点。

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><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「スタッフミーティング議事録」「研修資料 H28年度～」、ヒアリング</p> <p><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)></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"> 研修参加者にスタッフミーティングで研修内容を発表してもらい、参加者の理解度を上げるとともに、業務に役立つよう情報共有を企図している点。 	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

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

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 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)>
	<ul style="list-style-type: none"> ・スタッフ採用時に合同研修や採用施設での施設実務研修を実施し、スムーズに業務遂行できるようにしている点。 ・参加しやすいようにスタッフミーティングで個人情報保護研修、人権研修を行っている点。また、日常業務に関する問題点や改善点を話し合い、利用者対応の質を上げるとともに、対応の一般化を図っている点。 ・スタッフの引継時に情報が共有されるよう、業務連絡日誌と口頭による伝達を行っている点。

(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)>	
・スタッフミーティングやスタッフの引継時に、口頭で守秘義務についても注意を促している点。	

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 type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input checked="" 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)>	
館長が責任者であることを明記した掲示をしようとしたものの、掲載事項が指定された専用の書式があればそれを用いようと思ったが、それがあるかどうかわからなかつたため。	
<評価で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)>	
・スタッフの負担が少なく参加しやすいように、スタッフミーティングの時間を使って研修を実施している点。	

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)>

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)>

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あるか？

※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)> ・慎重を期し、個人情報が記載された利用申込書などを鍵付きの収納庫で保管している点。	

(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)> ・施設指定管理料・利用料金はそれぞれ専用口座にて管理している点。 ・専用の各帳簿(総勘定元帳、現金収納帳(コピー代、印刷代、図書カード再発行代)、参加費現金出納帳)にて明確に記録・確認している点。	

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「経理規程」「総勘定元帳」「経理マニュアル」、ヒアリング <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・経理担当者が起票した伝票を館長が経理責任者としてチェックすることで、ミス防止と相互牽制を図っている点。	

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「経理規程」「令和6年度配布予算内訳」、伝票綴、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)>	
・当施設では法人事務局から配布された予算と限定された費目のみとし、法人や他施設の会計と明確に区分している点。	

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)>	
・以下の費目の伝票の存在を確認した。 ①ニーズ対応費、②自主事業費、③消耗品費	

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(通帳・印鑑の保管場所)、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)> ・通帳と印鑑の保管について、責任者を明確にした上でそれぞれの鍵で施錠して別の場所に保管することでリスク分散を図っている点。 ・銀行口座のカードを作成せず、リスク軽減を図っている点。	

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)> 現場確認、資料「令和5/6年度 ニーズ対応費使途一覧」「收支予算兼決算書」「ニーズ対応費伝票」 <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)> ・体育室卓球台、センターまつりにかかる諸種(装飾用品・景品・販売用品等)、ロビー貸出用オセロ5台、扇風機等を購入し、利用者の意見やニーズに対応している点。	

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><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)></p> <p>①平成29年3月に館内の(各部屋を中心に)約75%の照明をLED取替え工事をした。②令和元年には体育室の天井照明をLEDに取替えた。③体育室の空調の適度な温度管理をし、利用のない時間帯では換気扇稼働を4台から2台に減らしたり、照明を消したりして対応している。④ロビーは自然光で対応できる時間帯はなるべく電気を消している。⑤日差しの強い日は、各部屋のカーテンを閉めて遮光に努めている。⑥敷地内の植栽や草取りなど、できる範囲で職員で手入れをしている。⑦利用者にはゴミの持ち帰りをお願いしている。⑧横浜市ゴミゼロルート回収に参加してゴミの分別に協力をし、取組んでいる。⑨図書コーナーの配架本で、10年以上貸出されていない本は廃棄本の対象になるが、リサイクル本コーナーを設けて、来館者に提供している。⑩体育室など利用がない場合は冷暖房を切り、消灯している。</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「令和5年度修繕一覧」「自主事業報告書」「サービス向上及び経費節減努力報告」、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・各部屋や体育室の照明のLED化、空調や照明のこまめな管理により節電に努めている点。 ・敷地内の植栽や草取りなど可能な範囲で職員が実施することで経費節減している点。 ・自主事業(干支飾り作り、鉄道講座等)にて内部講師を活用して自主事業費削減を図っている点。 ・消耗品購入、修繕の際は市内や地元の業者を利用して横浜市施策に協力している点。 ・リサイクル本コーナーを設けてゴミ削減に取り組んでいる点。

(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><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)></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>	

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「令和5年度 管理運営業務点検報告書」
<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「令和5年度 管理運営業務点検報告書」、ヒアリング
<協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①毎年事業計画、自己評価シートを作成し、運営目標を定め鶴見区へ提出している。②毎年四半期報告書を作成し区に提出し、実績数値などを確認している。計画状況や自己評価シートを把握し業務に取組んでいる。③施設運営状況はスタッフミーティングで議題にし、討論して施設運営へに活かしている。④コロナ感染終息後、定期利用サークルの減少、料理室での仲間と集う利用、未就学児親子の催し物への参加、夜間部屋利用者の減少など、利用状況に変化が生じている。部屋の稼働率が減少傾向にあり、達成がむずかしい運営目標の項目をどのように回復していくか、大きな課題に取組んでいる状況にある。⑤指定管理者事務局や区役所、他館と連絡共有と情報交換などをして、課題に取組み施設運営に活かしている。⑥区役所施設担当者との年1回以上のヒヤリングを通して指導を仰いでいる。</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>ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフミーティングや業務連絡日誌で情報を共有し、課題認識や目的意識の一般化を図ることによって、設定された目標をスタッフの個々のパーソンに落とし込めるようにしている点。 ・施設の運営状況をスタッフミーティングの議題にして議論することによって、各人の業務の課題として落とし込んでいる点。

(6) 組織運営及び体制全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・個人情報の管理責任者(館長)を記載する個人情報保護に関する掲示物を館内掲示し、利用者に個人情報保護の責任体制を周知するとよい。</p>

VII. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)>	<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「土砂災害警戒情報発表時における施設利用に関する覚書」、市・区のWebページ</p>
<p>①区役所主催の子育て支援事業として、毎週火曜日「子育て支援」、毎月第1木曜日「末吉育児相談」を開催している。②地域協力事業として、毎月第1水曜日に近隣の保育園保育士による「保育士と遊ぼう」、毎月第3木曜日に「わくわくお話しポケット」を開催している。③上末吉・下末吉地区一人暮らし高齢者支援事業給食会「やよい会」「寿々め会」を毎月開催している。④駒岡地域ケアプラザと共に事業を開催している。⑤地域の町内会の総会や打合せ、社会福祉協議会事業、保健活動推進委員会活動、鶴見ヘルスマイト、あいねっとの会などに関しては、年間申請をしてもらい優先利用枠や減免利用料金枠を設けて、地域利用の貢献及び活性化に繋げている。⑥地域活性化事業として毎週土曜日「土曜オメザゆるストレッチ」毎週火曜日「転倒予防体操」を開催している。⑦子育て個育ちフォーラムとの共催事業「アソViva末吉」を毎月第1土曜日に開催している。</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"> ・土砂災害時の避難場所として指定を受け協力している点。 ・「末吉子育て相談室」として和室を提供している点。 ・障がい者施設に通う利用者や福祉施設従事者の作品をロビーにて陳列・販売している点。 ・横浜市の高齢者介護予防事業に協力し、自主事業でストレッチ等を実施している点。
<②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)>	<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「利用料金減免・優先利用申請書」、ヒアリング</p>
<p>①住宅街にある施設のため、施設開館中の騒音や駐車場、駐輪場の出入りには十分気をつけて、事故等にならないようにスタッフ一同で施設運営に携わっている。また、閉館時に敷地内で騒ぐ青少年がおり、近隣の方から警察へ通報する事案が発生している。翌日施設に連絡が入った際、速やかに状況の確認と謝罪をして、今後の対応策を共有しながら、施設運営に理解と協力をお願いしている。②毎月第3水曜日障害者福祉施設「こもれび」に従事している皆さんの作品販売のためロビーを提供し、地域の皆さんに購入の協力を得ている。③鶴見区内福祉施設「鶴っこ」関連施設作成グッズをロビー展示ケースに常時展示しながら、販売をして地域協力をしている。</p>	<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎週プレイルームにて鶴見区福祉保健センター事業の「子育て支援日」を開催している点。 ・上末吉地区7町会による「敬老のつどい」開催に当施設を提供した点。 ・町内会総会や社会福祉協議会等の活動に協力して、利用料減免や優先利用を実施している点。 ・インカートリッジとペットボトルキャップ回収箱を設置して資源リサイクルや世界の子ども達にワクチンを届ける活動に協力している点。

◆参考:評価に必要な資料・評価項目の根拠

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

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

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
I ・地域及び地域住民との連携	(2) 地区センター委員会等	①利用者の要望の反映、施設管理運営の意見具申、自主事業の企画及び実施等について審議するために、各施設の運営に関する委員会を開催しているか？	レ 開催している 開催していない	レ 開催している 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？	課題を抽出している 課題を抽出していない レ 特に課題がない 非該当	課題を抽出している 課題を抽出していない レ 特に課題がない 非該当
		③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？	対応策を実施している 一部対応策を実施していない 対応策を実施していない レ 非該当	対応策を実施している 一部対応策を実施していない 対応策を実施していない レ 非該当
		不備の数	0	0
		①利用者の生の声を取り入れ、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 開催していない	レ 開催している 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 課題を抽出していない 特に課題がない 非該当	レ 課題を抽出している 課題を抽出していない 特に課題がない 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 一部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	レ 対応策を実施している 一部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
		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 実施していない	レ 年1回以上実施している 実施していない
		②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？	レ 課題を抽出している 課題を抽出していない 特に課題がない 非該当	レ 課題を抽出している 課題を抽出していない 特に課題がない 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 一部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	レ 対応策を実施している 一部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
		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 公表していない 非該当	レ 公表している 公表していない 非該当
II ・利用者サービスの向上	(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 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	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 設置していない	レ 設置している 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 仕組みがない	レ 仕組みがある 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 周知していない	レ 周知している 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 記録していない 苦情等が寄せられていない	レ 記録している 記録していない 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 一部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	レ 対応策を実施している 一部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
		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 公表していない 苦情等が寄せられていない	レ 公表している 公表していない 苦情等が寄せられていない
		アンケート	レ アンケート	その他

評価シートチェック項目一覧

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 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 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 行っていない	レ 行っている 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
	(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 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
		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
	出(し)入(い)管理図書及び貸借	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)	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)
			0	0
		不備の数		
III・施設・設備の維持管理	(1)業務協定の書等に基づく業務	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問わる損傷等がないか?	レ 安全性に問わる損傷等がない 安全性に問わる損傷等がある	レ 安全性に問わる損傷等がない 安全性に問わる損傷等がある
		④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)施設衛生管理	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
		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
			0	0
		不備の数		
IV・緊急時対応	(1)対応の整備仕組み	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鍵を適切に管理しているか?	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	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 適切に管理している 定期的に行っている 定期的に行っていない	レ 適切に管理している 適切に管理していない 定期的に行っている 定期的に行っていない
		①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか?	レ 作成している 一部チェックに不備がある チェックしていない	レ 作成している 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 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)		

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
		③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
		④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	実施している 実施していない
		不備の数	0	1
	(5)防災業務	①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	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	レ 実施している 実施していない
		不備の数	0	1
		①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？	レ 協定書等の職員体制をとっている 協定書等の職員体制をとっていない	レ 協定書等の職員体制をとっている 協定書等の職員体制をとっていない
		②協定書等のとおりに開館しているか？	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
V・組織運営及び体制	(1)業務の体制	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
	(2)職員の資質向上・情報共有を図	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
		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
	(3)個人情報保護・守秘義務	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、さ損及び改ざんの防止、その他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
		⑧個人情報の漏洩、滅失、さ損及び改ざんの防止、その他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
		⑨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
		⑩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)経理業務	⑪収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？	レ 存在する 存在しない	レ 存在する 存在しない
		⑫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
		⑬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

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? 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?	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		
		全て対応している	全て対応している		
		一部未対応の項目がある	一部未対応の項目がある		
		全て対応していない	全て対応していない		
		レ 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	レ 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い		
		レ 年に1回以上は協議している	レ 年に1回以上は協議している		
		協議されていない	協議されていない		
不備の数			0	1	
不備の合計			0	2	