

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市中川西地区センター 評価シート

評価機関名：株式会社フィールズ

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

※協定書等で定めたとりの管理運営ができていない点や、協定書等での定めはないが不足していると感じられる点、加えて施設独自の取組として評価できる点などを、総括として記載しています。協定書等で定めたとり(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>◇町内会、近隣施設、学校、企業、地域活動団体の連携の輪に地区センターも加わり、しっかりとしたネットワークを構築しています。地域の情報や課題を交換・共有し、互いに協力しあって連携事業に発展させるなど、地域活性化に取り組んでいます。連携事業の実施(「わくわくワークショップ」「レッツ！ポッチャINなかがわ」他多数)や、情報交換会の開催(「活性化プロジェクト」「中川まちづくりプラン検討会」「施設情報交換会」等)は継続成長し、各連携はまた新たな連携を生むなど進展しています。</p> <p>◇町内会、学校、PTA、青少年指導員を中心としたセンター委員とは、運営の意見、提案を受けるだけでなく、様々な機会に連携し合える良好な関係です。地域のまつりの協力や中学校の職場体験、小学校のまち探検の受け入れ等、双方向での協力体制を構築しています。</p> <p>◇地域交流から見出した人材を地域資源とし、講座の講師依頼など事業に活かしています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地区センターの運営方針に「繋がり、広がり、支え合える元気な街づくりを支援します。」とあるように地域との連携を大切にしています。町内会、近隣施設、教育機関、地元企業、NPO法人等の地域活動団体としっかりとしたネットワークを構築しています。地域の情報や課題を交換・共有し、互いに協力しあって連携事業に発展させるなど、地域活性化に取り組んでいます。 ・2024年6月実施の「わくわくワークショップ」では地域の3小学校「おやじの会」、青少年指導員、大学生・公園愛護会・隣接する障がい者施設など多数の出店がありました。中学生のボランティア活動の応援もありました。また地域ケアプラザとの連携では「レッツ！ポッチャINなかがわ」や「認知症講座」等開催しています。 ・日頃の地域交流から地元企業の方に自主事業の講師を依頼したり、活動団体にロビーコンサートの出演を依頼したりしています。
II ・ 利用者サービスの向上	<p>◇利用者の意見・要望は、利用報告書内の意見記入欄や、年1回行う利用者会と利用者アンケート、ご意見ポスト等で収集するほか、窓口で直接受け付けています。そこから利用者のニーズを把握し、運営改善に努めています。</p> <p>◇部屋予約システムも導入5年目を迎え、利用者の要望が多い抽選予約のコマ数を追加し、Webキャンセルを可能とする事で、更なる利用者サービス向上を図ります。窓口、電話での申込受付も継続し、多様なニーズに対応します。</p> <p>◇利用人数の増加に伴うロビーの混雑緩和策として机・椅子を増加し、椅子の色で飲食コーナーを区別するなど、誰にとっても居心地の良い環境づくりに努めています。</p> <p>◇復活を望む声からコロナで中止したお菓子販売を開始したところ、子どもは勿論、駄菓子を懐かしみ孫に買うシニアなど利用者に喜ばれています。</p> <p>◇個人利用者数把握が目的の入館者記入表を、iPadでのタッチ入力に変更し、利用者にも好評です。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地区センターの運営方針として「みどりと笑顔とふれあい」とをキャッチコピーとして「安全快適で居心地の良い施設づくりに努めます」を運営方針の一つにしています。来館者に対しては積極的に明るい挨拶をしています。電話対応については特に優しく親しみのある対応をしています。 ・利用者会議や利用者アンケートを実施し意見等を集約して課題を抽出し対応策を話し合い改善へとつなげています。アンケートは利用者から幅広く実施し毎年380通近い高い回収率となっています。 ・季刊発行の「中川西地区センター便り」を地域の自治会に送付し近隣住民に全戸回覧し、各自治会の掲示板へも掲示を依頼しています。毎号約1400枚発行しています。 ・図書コーナーではリクエストに応じて図書の購入を積極的に行いリユースにも努めています。図書の紹介には職員の感想も載せ貸出冊数や新規登録者の増加を図っています。
III ・ 施設・設備の維持管理	<p>◇開館33年目で老朽化が進んでいますが、重大な故障・事故を未然に防ぐため、気付いた不具合や点検時の指摘箇所は、早期修繕に努めています。小破に関してはDIYが得意なスタッフによる「リペアチーム」が修理し、経費節減に貢献しています。</p> <p>◇職員は市主催の施設管理者点検の研修を受講し施設の維持保全を学んでいます。</p> <p>◇委託契約した専門業者が設備管理計画に基づいた定期点検を実施し、その結果は毎月横浜市に報告しています。</p> <p>◇毎月1回の業者による清掃に加え、スタッフが年間計画を立て、業務の合間に担当部屋の丁寧な清掃を行う特別清掃を実施しています。</p> <p>◇美化スタッフと「ガーデンチーム」が定期的に芝生や植栽を管理し、緑豊かな環境を維持しています。利用者に気持ちよく過ごして頂くため、施設内の草花を受付やトイレに飾っています。</p> <p>◇「デコレーションチーム」が季節ごとにロビーを装飾し、施設の環境美化に貢献しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・備品管理業務 老朽化で利用を停止したバスケットボールのゴールなど修繕やリフォームは、優先順位をつけ実施しています。 ・利用者視点での維持管理 美化スタッフとガーデンチームが定期的に向日葵など季節の花や外構などの管理をして、緑豊かな環境を維持しています。ボランティアの協力を得て、ゴミに出していた大量の落ち葉を集めて堆肥にし、野菜を育て講座で利用しています。館内外の清掃・物品の整理整頓が行き届き、清潔が保たれています。 ・施設・設備の維持管理全般(その他) 1階トイレ男・女の双方に木製のベッドを備えています。料理室のスリッパは、滑りにくく洗いやすい物にしています。キヤスターなどの小破修理のみならず、各コンセントに注意マークをつけ、無理なひっぱりで曲がってしまう電気コードなどの「丁寧な使用」を利用者に呼び掛けています。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・ 緊急時対応	<p>◇日頃から緊急時の体制・対応を見やすく掲示し共有しています。震度5強の地震発生時には、各々の状況が許す限り職員・スタッフ全員が初動班となり参集することを機会あるごとに確認しています。また、火災発生に備え、事務室内に自衛消防組織図を掲示し、勤務者が一目で役割を確認し、迅速に対応できるようにしています。また年に2回の防災に関する研修や訓練を実施し、緊急時に備えています。</p> <p>◇夏期、特に熱中症警戒アラート発令中には、館内掲示や放送を実施し、事故予防に努めています。冬期は、ウイルス感染拡大予防のため、嘔吐に備えた「ノロキット」を準備しています。</p> <p>◇災害時帰宅困難者一時避難所として都筑区帰宅困難者対策部会に参加しています。</p> <p>◇館内で発生した事故やケガとその対応については都度速やかに区役所と事務局に報告し、情報共有しています。</p> <p>◇スタッフは、全員普通救命講習を受講し、AEDを使用できるようにしています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 緊急時対応の仕組み整備 地震や火災、不審者に慌てず落ち着いて対応できるよう、連絡先や対応の仕方、館内放送のコメントなどを簡潔に表現した手順の書面を受付カウンターや事務所内に掲示し備えています。</p> <p>(5) 防災業務 「帰宅困難者一時滞在施設運営マニュアル」を作成しています。焚き火台などの備蓄品を追加購入し準備しています。都筑区災害対策連絡協議会帰宅困難者対策部会のメンバーとして、災害時に開設要請があった場合に備え都筑区主催の訓練などに参加しています。</p> <p>【参考意見】 帰宅困難者一時滞在施設として災害時には施設の準備が完了次第、開設することを考慮して冷蔵庫などの転倒防止対策やガラスケースの飛散防止対策などを検討することを提案します。</p>
V ・ 組織運営及び体制	<p>◇管理運営業務、会計業務等は運営法人との相互牽制機能によって適正に行われています。都筑区内14施設を運営する利点を生かし、月1回の館長会で区全域の情報を共有しています。また連携事業の開催や相互支援(備品貸し借り、講師紹介等)で、運営をより充実させています。</p> <p>◇研修は、外部(普通救命講習)、内部(個人情報、新人実務)、法人実施(窓口)、外部講師(防災訓練)等、内容に応じた的確な実施方法を採用して行っています。</p> <p>◇スタッフが個々の特技や個性を生かしたチームに属して自主的に取組む事で、やりがいを感じる職場環境づくりとスタッフの資質向上を目指しています。</p> <p>◇館長、副館長各1名、専任スタッフ2名が施設の管理運営業務を分担しています。優秀な人材が専任スタッフとして運営業務に関わることで知識と技量の向上、職員へのステップアップに繋がっています。</p> <p>◇交代時の引継ぎ、日誌等で情報を確実に共有しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>・経理業務 2年に分けて体育館の防球ネットの更新をして利用者の希望にこたえています。DIYが得意な職員がキャスター交換などの小破修繕や省エネも期待できる冷蔵庫をアウトレット店で購入し経費節減しています。中古のチラシラックを購入しリユースしています。燃えるゴミとしていた落葉を腐葉土化し、ゴミの量と経費を削減し育てた野菜を講座で活用しています。</p> <p>・運営目標 管理職が1名減り専任職員が2名となり共同して責任をもって業務にあたり、ステップアップにつながる経験を積んでいます。ロビーは、子どもたちの居場所になっていて、職員は子どもたちを温かく見守る近所の大人としての接遇を心がけています。防災士資格を持つ利用者にゲーム作りを依頼し、そのゲームを使用して「防災人生ゲーム」を開催し、楽しみながら関心をもってもらえるよう、啓発に取り組んでいます。</p>
VI ・ その他	<p>◇地域活動拠点として、子育て世代、青少年、シニアなどあらゆる世代にとっての居場所となるような施設を目指し、多様な自主事業を開催し、仲間づくりの場を提供しています。来館者とのコミュニケーションから生まれる交流も大切にしています。</p> <p>◇町内会はじめ複数の団体・近隣施設と連携する「わくわくワークショップ」では、子ども達を地域で見守り、豊かな体験を提供するのみならず、協力団体・施設同士の交流会で地域連携の輪を広げるきっかけづくりも行っています。</p> <p>◇活力とにぎわいあふれるまちづくりを目指し、中川活性化プロジェクト、中川まちづくりプラン、区民利用施設情報交換会等組織を超えた繋がりを持ち、魅了あるまちづくりを進めています。</p> <p>◇豊かな環境を育むまちづくりのため、「持続可能な社会の地区センター」として、落葉の腐葉土化によるゴミ削減、フードバンクの回収スポット、リサイクルブックコーナー設置等を実施しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>・SDGsの一環として豊かな環境を育むまちづくりのため、「持続可能な社会の地区センター」として、落葉の腐葉土化によるゴミ削減、フードバンクの回収スポット、リサイクルBookのコーナーを設けています。腐葉土づくりでは公園愛護会の方に囲いを作っていただき、ごみ削減の効果を出しています。その腐葉土の利用で町の寺子屋講座で畑を作り野菜を栽培しています。</p> <p>・地域活動拠点として、子育て世代、青少年、シニアなどあらゆる世代にとっての居場所となるような施設を目指し、多様な自主事業を開催し、仲間づくりの場を提供しています。お菓子販売の再開時には、隣接の障がい者施設と連携しました。コーヒーのコーナーもあります。飲食コーナーを設けて好評を博しています。</p> <p>・来館者とのコミュニケーションから生まれる交流も大切にしています。留学生による講座や高校生の料理教室利用につながっています。</p>

(1) 地域及び地域住民との情報交換

※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。

(2) 地区センター委員会等

※議事録により確認する。

4

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)> 現場確認 資料(ミーティング会議録 地区センター会議議事録)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)> 管理職2人、専任職員2人はセンター委員会に出席、ネットでの情報共有アプリの利用で意見交換をして課題の抽出をしています。スタッフとはスタッフミーティングで話合っています。	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述 <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・資料(事業報告書・地区センター委員会議事録)・ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 前年度の会議で各委員から寄せられた意見や課題、提案について、次年度に適切にフィードバックを行う事で、委員への回答となり、センター委員会の議論をより建設的で前向きなものになるようにしています。ワールドキッチンの講師依頼は登録団体と話し合い外国の方に依頼しています。	

(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 「わくわくワークショップ」では中学生のボランティアが活躍しています。また出店する各団体を手伝う「ちびっこお仕事体験」もあります。出店側になって手伝うことは子どもにとっては地域活動参加の第一歩となる貴重な経験の場となりますし、大人とのコミュニケーションを通じて、地域を意識できます。子どもを地域で見守り育てる環境を作っています。 <参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)> 高校生や大学生など多世代の利用が増えています。今後もだれでも参加できるロビーコンサートなどまた地域の方を講師としての自主講座の継続を期待いたします。

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している
<input type="checkbox"/> 開催していない	<input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>今年度は6月28日に開催。14団体 16名参加。毎年同じ金曜日、同じ時間で参加しやすくしています。</p>	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
<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 資料(利用者会議議事録)</p> <p><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)></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>施設運営に参画していただくことで当事者としての目線から生の意見をうかがっています。要望はまず利用者の意見をしっかり聞き、スタッフ間や必要に応じて区役所とも協議し対応できるものは改善しています。例えば、予約図書は(時間に差があるため)「待ち人数」を公表していませんでしたが、利用者からの要望をスタッフ皆で共有し、問題点や解決策を考えた上で、公表することとなりました。</p>	

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
<p align="center">評価機関 記述</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)> ヒアリング 資料(資料・利用者会議議事録)</p> <p><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)></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>前年度に寄せられた意見や課題、提案についての取組に対して、次年度にフィードバックを行い、改善できた事項を報告し、できなかったものに対してもその理由などを丁寧に説明しています。予約の落選メールがあるとよいなどに対しては間違いがあるといけけないので自分で確認してほしい旨を丁寧に説明しています。</p>	

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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
<p align="center">評価機関 記述</p> <p><実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>アンケート実施(回数:1回/年、時期:R5.11.25～R5.12.25、回答数:380(R5年度))</p> <p><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)></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>利用団体の報告書に添付して依頼するほか、個人利用の青少年や親子連れにも声をかけて依頼し、380人から回答を得ました。</p>	

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 checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<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><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)></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>自主事業に関しては自由欄に記載された講座の希望を次年度以降の企画の参考にしています。「センターの満足度」の回答は施設を管理維持するうえでの課題抽出に役立っています。</p>	

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 checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
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>ヒアリング 資料(利用者アンケート集計結果、利用者アンケート意見 事業報告書)</p> <p><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)></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>「地区センターへの要望」という自由記入欄に記載された要望については全て丁寧に説明・回答しています。センターへの要望欄で多く寄せられていた予約システムについての意見は、当館のみならず都筑区の他の2館(北山田・仲町台)と課題を抽出し、協議を重ね、今年度9月から改正しています。</p>	

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 checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
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)> 現場確認 資料(利用者アンケート結果報告 事業報告書 ホームページ)ヒアリング <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></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>利用者アンケートの結果については見やすいように棒グラフ・円グラフにまとめ対応策は、ご意見・ご要望に対して施設の考え方として取りまとめ、要望⇒館からの回答として記載しています。アンケート公表はホームページでもしています。</p>	

(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 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"/> 情報提供しているが、一部不備がある
<input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>指定管理者名、指定期間を明記したポスターを掲示しています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>ご意見箱を学習室の近くに設置また、駐車場側玄関入口に設置しています。</p> <p><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)></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>ご意見箱設置の他に、部屋利用の都度、記入していただく報告書に「要望記入欄」を設け、利用者が意見・要望を出しやすくしています。</p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p><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>館内掲示にて仕組み(苦情受付から解決に至るフロー図)を目視にて確認</p> <p><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)></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>入口受付近くに掲示してあります。対応手順や責任者、担当者がわかりやすく説明しています。</p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>館内入口掲示</p> <p><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)></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>ロビーの利用者が目につきやすい場所に掲示してあります。</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<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)>	
年間を通して苦情の件数はあまりありません。苦情に至らないものでも、特記事項として職員は業務日誌に記録します。苦情の場合には意見・要望・提案・指摘事項に対する対応状況報告書を作成します。業務日誌を全員で見る仕組みがあり、苦情等は情報共有されます。	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<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(意見 要望 提案 指摘事項に対する状況報告書 スタッフ会議議事録) 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)>	
スタッフ会議で対応策を検討しています。改善や見直しの徹底、また対応が難しいことは丁寧な説明で理解していただくよう努めています。また、地区センター内のみで解決できないものは区役所・運営法人と連絡をとり対応を協議しています。	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<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(意見 要望 提案 指摘事項に対する状況報告書ファイル)ホームページ ヒアリング	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
当該利用者のプライバシーに配慮しつつホームページや「意見 要望 提案 指摘事項に対する状況報告書ファイル」で公表しています。	

(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>◇利用案内を目に留まりやすい受付前に置き、スタッフが来館者にすぐ案内できるようにしています。団体の初回登録の際は必ずスタッフ・職員がヒアリングし、施設内容・利用方法などを丁寧に説明しています。また子ども用にやさしい漢字(ふりがな付)のパンフレットを作成し、小学校のまち探検などに活用しています。</p> <p>◇センターだよりを四季毎に発行し、館内掲示・HP・地域回覧などで利用者へ周知し、施設の情報発信をしています。</p> <p>◇利用方法に変更が生じる場合には、事前に利用者説明会・HP・センターだより(地区に回覧)・利用団体へのチラシ配布・館内掲示などで周知を徹底しています。</p> <p>◇HPに利用案内と施設案内を掲載し、変更やお知らせがある度に新着情報でお知らせしています。アクセシビリティの確保と向上に常に取り組んでおり、JIS X 8341-3:2016で示されている適合レベルAAに一部準拠しています。</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 資料 ホームページ 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"> ・利用方法に変更が生じる場合には、事前に利用者説明会・センターだより(地区に回覧)・利用団体へのチラシ配布・館内掲示などで周知を徹底しています。 ・ホームページに利用案内と施設案内を掲載し、変更やお知らせがある度に新着情報で知らせています。 ・利用案内を受付前に置き、スタッフが来館者にすぐ案内できるようにしています。子ども用にやさしい漢字(ふりがな付)のパンフレットを作成しています。

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p><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)></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>利用案内を目に留まりやすい受付前に置き、スタッフが来館者にすぐ案内できるようにしています。団体の初回登録の際は必ずスタッフ・職員がヒアリングし、施設内容・利用方法などを丁寧に説明しています。</p>	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる	<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる
<input type="checkbox"/> 閲覧できない	<input type="checkbox"/> 閲覧できない
評価機関 記述	
<p><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)></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>受付窓口にファイリングして設置しています。ホームページでも閲覧できます。</p>	

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><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(施設予約ガイド 施設利用案内 ホームページ)ヒアリング</p> <p><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)></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>部屋予約の方法は2か月前からのインターネットで申込を受け付け、複数の希望者がいた場合の抽選はシステムによるもので公平性は守られています。運営法人が区内3地区センターを運営している強みを生かし、3館共通の団体登録を開始し、1か所の登録で3館の利用が可能になっています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><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 (職員研修の実施状況 事業報告書 スタッフ会議議事録 研修報告書)ヒアリング</p> <p><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)></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>地区センター休館日に全スタッフ向けに研修を実施しています。R5年度は、R6年1月9日に外部講師を依頼して実施しています。</p>	

(5) 自主事業

①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている
<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<p><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(自主事業計画書 報告書 事業報告書)ヒアリング</p> <p><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)></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)> 自主事業を成人・子育て支援・わんぱくホリデーと分けて実施しています。対象は一般、子ども、シニア、親子、だれでもと大まかに分けています。ロビーコンサートや防災人生ゲーム、お正月の門松ワークショップなど多くの講座があります。きっちりと年齢に分けることはせず多くの世代が参加しやすいように組み立てています。自主事業は多世代交流を意識し地域のニーズに沿って進めています。</p>	

②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><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)></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)> 多くの自主事業を計画し、計画通りに実施しています。利用者ニーズや地域ニーズを踏まえて、前年10月頃から自主事業の計画を組み立て、講師との話し合いを開始して日程を決めています。この内容を事業計画書として収支概算も計画しています。</p>	

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p><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(購入希望図書の用紙)資料ニーズ対応費使途一覧など)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)></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>図書購入については利用者の購入希望に沿う形で行っています。希望図書が入った際には希望された方に連絡しています。</p>	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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>◇四季毎に発行するセンターだよりでは、今後の実施予定の事業や新刊本の情報、施設の情報等を掲載し館内掲示・配架のほか近隣の町内会・自治会へ回覧依頼しています。HPにも掲載しています。</p> <p>◇都筑区版の広報紙には自主事業案内を掲載し、近隣住民のみならず都筑区全域から利用していただけるよう、情報提供に努めています。</p> <p>◇自主事業の案内は講座毎にチラシを作成し、申込月に館内掲示・配架、HP掲載を行っています。</p> <p>◇HPでは、申込月毎の講座リストから個々の講座へと簡単にアクセスできるよう工夫しています。講座の内容が一目でわかるようアイキャッチを活用しています。</p> <p>◇毎月発行の「中川駅前活性化プロジェクト」によるイベントカレンダーは、駅周辺で行われる様々な活動や講座を紹介するもので、駅前の掲示板を始め各施設の掲示板や地域活動団体HPに掲載されています。地区センターも自主事業などの情報を提供しています。</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 資料(事業報告書 センターだより)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> <p>四季毎に発行するセンターだよりを約1400部発行し、近隣の町内会・自治会への回覧と館内で配架しています。ホームページにも詳しく掲載しています。ホームページでは、申込月毎の講座リストから個々の講座へと簡単にアクセスできるよう工夫し、講座の内容が一目でわかるようにしています。区の広報紙には自主事業案内を掲載し、近隣住民のみならず都筑区全域から利用していただけるよう、情報提供に努めています。</p>

(8)職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜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>◇「みどりと笑顔とふれあいと」を施設のキャッチコピーとし、笑顔で気持ちの良い挨拶と親しみの中にも節度ある対応を心がけています。全員が必ず着用する名札はひらがなとローマ字表記で、利用者がスタッフに話しかけやすくしています。</p> <p>◇電話対応では3コール以内で取り、挨拶、施設名、名前をはっきり伝え対応します。取次時にも相手の名前を復唱で確認します。</p> <p>◇業務の際は必ずメモを取り、内容を繰り返し確認することでミスを防いでいます。</p> <p>◇年1回事務局がスタッフ研修を実施し、運営施設の窓口業務スタッフ全員が参加します。座学やワークショップなどを通じて、施設の特徴についての理解を深め、業務の心得を自ら考える機会となっています。</p> <p>◇高齢者・子どもに対しては大きな声ではっきりと伝えるようにしています。外国の利用者には、英語と易しい日本語を交えて丁寧に説明するように努めています。一部英語表記の案内も用意しています。</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"> ・スタッフの対応力アップのため年1回事務局がスタッフ研修を実施しています。窓口業務スタッフ全員が参加します。施設の特徴についての理解を深め、業務の心得を自ら考える機会となっています。 ・「みどりと笑顔とふれあいと」を施設のキャッチコピーとし、笑顔で気持ちの良い挨拶と親しみのある対応に努めています。高齢者・子どもに対しては大きな声ではっきりと伝えるようにしています。

(9)利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<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こうと考えているのかを記述して下さい。＞(400字以内)＞</p> <p>◇令和5年度の利用者数は前年度比7%増で利用者数はコロナ禍後の統計では最高の9万人を超えました。利用層別では幼児(14%)・小学生(28%)の増加が顕著、一般男性10%増も特徴的でした。一方で部屋の稼働率はほぼ横ばいの0.1%増、部屋利用料収入は1%減でした。部屋・時間別の分析では課題の料理室の他、和室の特に夜間が10%を下回っていました。全体的に夜間の稼働率は日中より低めです。アフターコロナの影響で、個人利用者数が増加しましたが、部屋利用者数は横ばいであると推測できます。</p> <p>◇要望の多かったロビーの菓子販売を復活し、雑収入は前年比約4倍の増収となりました。</p> <p>◇料理室を改修し、料理以外に会食利用できるようにイメージチェンジを図るほか、会議利用時の料金減額を今年度中に実現計画中です。</p> <p>◇施設満足度は普通～満足との回答が98%です。要望に対しては、都度区役所に報告し、熟慮検討して対応しています。</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> <p>地区センターの課題として利用者数、部屋の稼働率であると認識し分析、対応しているところが評価されます。令和5年度の利用者数は前年度比7%増で利用層別では幼児・小学生の増加が顕著、一般男性増も特徴的でした。部屋の稼働率は課題の料理室の他、和室の特に夜間が10%を下回っていました。課題の一つである料理室リフォームについては、中川地域活性化プロジェクトメンバーに相談し、中川地域の専門業者に依頼しています。</p>

(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)＞

- ・若い世代の利用増のためにも時代の変化に柔軟に対応してサービス向上を目指しています。個人利用スペースでは禁止とされていた電源の利用について、学習でPCを利用する際の利用を求める意見が寄せられ、区役所と協議し、学習コーナーに限っての利用を可能としました。
- ・多世代に向けてだれでも参加できるロビーコンサート、「夏の怪談」などの開催も評価できます。

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

「地域連携によるまちづくり」を法人の運営方針に掲げ地域の大学と連携して留学生カフェを開催したり、地域の職人さんに講師を依頼し木工教室を開催するなど地域に密着した活動を展開しています。今後も法人として3地区センターを運営する強みを生かしながら地域とともにある地区センターを目指し活動していくことを期待しています。

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)＞	
・年間業務計画書を作成し、点検実施表で実施状況を確認しています。	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)＞	
・美化作業マニュアルに基づき、職員が日常清掃を行っています。また、窓清掃などの場所を定めた美化特別清掃(週1回、月1回、年末)を行い清潔な環境を保っています。	

(2) 備品管理業務

①指定管理者所有の備品と区別した、地区センター(市所有)の備品台帳があるか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p><(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)></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>備品台帳が作成され、市所有備品が区別されています。各年度の「備品一覧」には廃棄による買い替え等も明記しています。</p>	

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	
<p><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)></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>冷蔵庫や卓球台などの新規購入品や任意で抽出した高額備品が存在しています。</p>	

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><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)></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>老朽化で利用を停止した体育館のバスケットボールのゴールは、行政から交換の許可が下り、10月より使用できる事になり利用者から利用を待ち望む声が上がっています。</p>	

（３）施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>利用者のゴミは持ち帰りを原則とし、3時間ごとの貸室の入れ替え時に確認しています。駄菓子販売コーナーの傍に購入した菓子専用の「燃やすゴミ」「プラスチックゴミ」と表示したゴミ容器を置いています。回収したゴミは、決められた場所で保管しており長期間放置されているものは見受けられません。</p>	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している
<input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>プラスチック容器包装、燃やすごみ等、市のルールに沿って種類別のゴミ箱を置き分別しています。ロビーに、小型家電の回収ボックスを設置しています。</p>	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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)></p> <p>美化専門のスタッフが毎日屋内外の清掃業務に従事しています。美化スタッフのみならず、チーム制を導入し、スタッフ全員が自主的に施設美化に取り組んでいます。「インテリアチーム」はトイレ、ロビーに四季の花や装飾をし、「ガーデンチーム」は庭に花の種を蒔き育て、施設に季節感を演出しています。各部屋には利用者が使う清掃用品として、漂白済みの雑巾とコロナ禍以降は消毒セットを追加準備し、清潔に使用して頂けるよう配慮しています。消毒セットは部屋以外に個人利用の各所に常置しているので、利用者が自発的に環境衛生に協力して頂けるようにしています。また、利用者への貸出備品、水回りや電気関係等の破損、不具合に対しては、修理、DIYが出来るスタッフが「リペアチーム」となり、小破に対して自前で補修、修理する体制を整えているので、利用者からの申し出や点検時の発見に際し、迅速且つ経費を抑えて修理をしています。</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・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> <p>美化スタッフとガーデンチームが定期的に向日葵など季節の草花を管理し、外構など緑豊かな環境を維持しています。ボランティアの協力を得て、ゴミに出していた大量の落ち葉を集めて堆肥にし、育てた野菜を講座などで役立てています。館内外のいずれも清掃・物品(トイレトーパーの予備など)の整理整頓が行き届き清潔が保たれています。点検実施表に沿って設備・備品の破損や不備・不良等が無いか確認しています。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価で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>1階のトイレ(男性用・女性用)双方に木製のベッドを備えています。料理室のスリッパは、滑りにくく洗しやすい物にしています。チーム制(インテリア、ガーデン、リペア、デコレーション、図書)を導入し美化スタッフと共に全職員で施設の美化に努めています。自前の小破の修理のみならず、各コンセントに注意マークをつけ、無理なひっぱりで曲がってしまう電気コードなどの「丁寧な使用」を利用者に呼び掛けています。</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>

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>地震や火災、不審者に対応できるよう、連絡先や対応の仕方、館内放送のコメントなど、慌てず落ち着いて行動できるように簡潔に表現した手順を受付カウンターや事務所に掲示し備えています。</p>	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input 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	
<p><警備の内容についてチェック又は記述して下さい。></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)</p> <p><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)></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>機械警備を設置し「警備結果報告書」で業務内容を確認しています。</p>	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(キーボックス)・ヒアリング</p> <p><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)></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>鍵はキーボックスで管理し、鍵の管理者は明確です。 開館・閉館時に使用するセコムカードと外鍵は、番号をつけてセットにして業務上必要のある7名の職員が所持しています。「鍵セコムカード管理表」で管理し金庫に保管しています。</p>	

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 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 type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p><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)></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>3時間ごとの貸室の交代時に「利用者報告書」で確認しています。職員が環境整備箇所を随時巡回しています。</p>	

(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)> 「閉館点検表」、「開館点検表」を用いて施設設備の安全性などを確認しています。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)> 勤務形態に関わらず、令和6年5月のスタッフ会議で個人情報、コンプライアンス、危機管理事故の勉強会を実施しています。 <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)> 研修に参加できなかった職員は、スタッフ会議の議事録の閲覧や内容の補足を館長がするなどして学びを深めています。	

(4) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない</p> <p><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)></p> <p>勤務形態に関わらず、AEDの操作研修に参加しています。</p> <p><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)></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>令和5年度から、法人が運営する地区センター2ヶ所で普通救命講習を受講できるようにしました。新人職員は、初年度に参加することを必須としています。</p>	

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)、だれで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 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 type="checkbox"/> 体制を確保していない
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(緊急連絡網)、ヒアリング</p> <p><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)></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>毎年「緊急連絡網」を職員に配布するほか、サイボウズなどのコミュニケーションツールを活用して連絡を取れるようにしています。事故発生時は、第一報の報告書を作成し事務局と区役所に速やかに連絡しています。</p>	

（５）防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p><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)></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>「帰宅困難者一時滞在施設運営マニュアル」を作成しています。都筑区災害対策連絡協議会帰宅困難者対策部会のメンバーとして、災害時に開設要請があった場合に備え都筑区主催の訓練などに参加しています。</p>	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>	

（６）緊急時対応全般（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>緊急事態を3つの発生し得る事象、「防犯」「火事」「救急」に分け、その初動対応と連絡先を簡単な言葉にして受付カウンターに掲示しています。</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>帰宅困難者一時滞在施設として災害時には施設の準備が完了され次第開設できるようにすることも考慮して、料理室の冷蔵庫などの転倒防止対策やガラスケースの飛散防止対策を検討されることを提案します。</p>

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
＜協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)＞	
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞	
職員4名、受付スタッフ12名、アルバイト2名、美化3名で勤務。常勤職員はいずれかが施設に在籍するシフトを組んでいます。スタッフは、午前、午後、夜間と時間帯で交代制です。職員は近隣に居住しているので地域情報が素早く入ってきます。また災害時には素早い参集が可能です。	

②協定書等のとおりに開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<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 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)＞	
中川西地区センター業務日誌で開館時間と閉館時間が確認できます。	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
＜公表方法を記述して下さい。(100字以内)＞	
現場確認 資料 (事業報告書 ホームページ)ヒアリング	
＜公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)＞	
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞	
事業報告書と事業計画書はファイルをロビーに設置しているほか、ホームページでも公表しています。	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)> 年度初めに職員の研修実施計画書を作成しています。今年度研修実施計画書は(全職員・スタッフ)を対象に「個人情報保護」「人権研修」「AED操作方法と救命訓練」「接遇研修」「危機管理」その他内容はコンプライアンスなど当施設の運営に関する内容となっています。	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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(研修実施状況) 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)> 「個人情報保護」「人権研修」全職員・スタッフ対象「AED操作方法と救命訓練 対象者のみ」「接遇研修」「危機管理」 「部屋予約方法改定について」全職員・スタッフ対象 <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)> 月1回の休館日を利用して全職員参加の研修が実施されている点が評価されます。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？（常勤、非常勤に関わらず）

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<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>◇協会内部の研修は勤務とみなし、賃金が支給され、必要な場合は交通費全額を支給しています。研修の案内・申込は事務室内掲示板、スタッフ会議、業務日誌で全員に周知しています。同じ研修を場所と時間を変えて2回実施し、全員が自分の都合に合わせて確実に参加できるようにしています。</p> <p>◇施設毎の研修は休館日のスタッフ会議の前後に実施し、全員が受講できるようにしています。欠席者は、後日館長が個別に対応しています。</p> <p>◇普通救命講習は3年に一度、全員が受講・再受講します。令和5年度より消防署の協力で、協会内施設で開催されるようになり、該当者がより参加しやすくなりました。</p> <p>◇防災訓練の実地訓練では、消防署員が立ち合い、用意した台本で役割分担をし、利用者の安全な誘導を目的に実施します。講評後は、消火器使用訓練等器具の取り扱いを学びます。防災知識・技量習得に加え、経験を積む事で非常時の冷静な対応を目指しています。</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(研修報告書 ホームページ)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> <p>・つづき区民交流協会では、サービス向上と施設連携の強化に向けて、3地区センター全スタッフを対象に「スタッフ研修」を実施。令和6年9月26日、27日、10月1日の3日間で127名のスタッフが参加し、公共施設スタッフとしての心構えや個人情報の保護など、サービスを提供するうえで大切にしたいことを学びました。協会内部の研修は勤務とみなし、賃金が支給され、必要な場合は交通費全額を支給しています。</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 checked="" type="checkbox"/> 情報共有している
<input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input type="checkbox"/> 情報共有していない
<p>評価機関 記述</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 資料(スタッフ会議議事録 研修資料)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> <p>休館日に開催のスタッフ会議で伝達研修が行われ全スタッフに共有されています。他にいつでも見られるように事務室に研修資料が置かれています。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>スタッフマニュアルが作成され全職員・スタッフに配布されています。簡潔にわかりやすく作成されていて見直しは年1回行われ、またスタッフからの意見から、都度見直されることもあり非常に使いやすいマニュアルになっています。時間帯ごと(「午前」「午後」「夜間」「美化」の三区分)に利用状況や業務特性に応じた実践的な内容で記載されています。</p>	

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
<p><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)></p> <p>◇全員がチームに所属し、通常業務＋アルファの役割を担っています。役割分担は希望制で、それぞれの個性や趣味・特技を活かし自主的且つやりがいを持って取り組んでいます。</p> <p>◇年2回館長面談を実施し、個人・全体の課題抽出によって組織自体や職場環境の改善を図る事により個々の職員の資質向上を目指しています。</p> <p>◇施設運営に関する連絡・報告は、日々シフト交代時に引継ぎを行い、口頭並びに業務日誌で確実に共有しています。その他の報告事項は、毎月のスタッフ会議や業務日誌、事務室内掲示板上で情報の周知徹底を図ることにより、利用者に対し均一な対応ができるようにしています。</p> <p>◇スタッフ会議では報告事項の他、運営上の課題等の意見交換を行い皆で共有しています。</p> <p>◇協会全体でサイボウズ・teamsといったコミュニケーションツールを導入し、施設間での業務連絡や共同作業、事務職員間の申し送りに活用しています。</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 資料(業務日誌 スタッフ会議議事録)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> <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>・役割分担は希望制で、自主的且つやりがいを持って取り組んでいます。責任業務を明確にした「担当制」により、職員・スタッフのモチベーションの向上意欲を喚起しています。また、目標管理制度を導入しています。</p> <p>・施設運営に関する連絡・報告は、シフト交代時に引継ぎを行い、口頭並びに業務日誌で確実に共有しています。その他の報告事項は、毎月のスタッフ会議や業務日誌、事務室内掲示板上で情報の周知徹底を図っています。</p>

(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
<p align="center">評価機関 記述</p> <p><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)></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>法人として個人情報保護マニュアルが作成されています。</p>	

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
<p align="center">評価機関 記述</p> <p><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)></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>法人の責任者を事務局長、施設の責任者を館長としています。</p>	

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
<p align="center">評価機関 記述</p> <p><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)></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>毎年全職員・スタッフ参加のスタッフ会議で研修を実施しています。</p>	

④個人情報の取扱いについて、誓約書を取っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 取っている
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<p><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)></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>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>個人情報の収集は必要最小限にし「会員募集团体リスト」「自主事業講師連絡先」「職員住所録」等、施設が管理する個人情報を目的に応じて適切に管理しています。</p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している
<input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>個人情報を記入する「団体登録申込書」「図書貸出カード申込書」「図書貸出予約・図書購入希望カード」などは目的に応じて適切に使用されています。</p>	

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 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"/> 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 type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
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)> 資料(個人情報マニュアルなど)ヒアリング</p> <p><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)></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>個人情報保護マニュアルに個人情報毎に利用目的の通知、保有形式、保管方法、保存期間と消去方法が明記され、それに基づいて適切な措置を講じています。また漏洩時にも対応できるようになっています。</p>	

(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 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"/> 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 type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<p><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)></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経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 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)> 経理担当者と責任者の役割分担がなされています。 会計業務は、四半期ごとに法人の経理担当者がチェックするなど、運営法人との相互牽制機能によって適正に行われています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(収支予算書兼決算書)・ヒアリング <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 経理を明確に区分し、法人が管理している人件費以外は、施設で処理をしています。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。

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

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

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><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(印鑑と通帳の保管)、ヒアリング</p> <p><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)></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>施設管理責任者が管理する経理関連の通帳や印鑑等の保管場所を区別し、適切に管理しています。</p>	

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 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"/> 目的に沿わない支出がある
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p><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)、ヒアリング</p> <p><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)></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>図書、新聞購読料、バトミントンラケットやシャトルなどを予算と勘案しながら購入しています。</p>	

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>◇照明の監視盤は、無駄な点灯防止のため常時点灯と必要時のみの箇所とをシールで区分しています。また各部屋には、必要な箇所以外の照明スイッチにカバーをし、利用者にも省エネを働きかけています。ロビーの照明の電球を一部抜き、必要最小限としています。</p> <p>◇DIYが得意なスタッフを中心に「リペア&リフォームチーム」を結成し、自前で小破修繕を実施しています。カーテンの破れ補修の他、長机などのキャスター交換や、扇風機の修理など、備品を直して大切に使うことを心がけています。また、乱暴な取り扱い防止のマークを要所に貼付けるなど「そもそも壊れにくくする」努力をしています。</p> <p>◇新刊本の購入に加え、貸出が多く傷みの激しい本等はリサイクル本を購入するなどし、経費節約に努めています。</p> <p>◇燃えるゴミとして廃棄していた施設の落葉を腐葉土化し、ゴミの量と経費の削減に取り組んでいます。</p> <p>◇業務用のメモは裏紙を利用しています。</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(館内及び腐葉土の堆肥場所)、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> <p>乱暴な取り扱い防止を促す印をコンセント付近に貼り、利用者に理解を求めています。2年に分けて体育館の防球ネットを更新しています。中古のチラシラックや省エネも期待できるアウトレット店で冷蔵庫を半額以下で購入しています。DIYが得意な職員を中心にカーテンの補修やキャスター交換などの小破修繕をしています。燃えるゴミとしていた落葉を腐葉土化し、ゴミの量と経費を削減しています。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
評価機関 記述	
<p><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	
<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)> 資料(業務点検結果シート、業務点検ヒアリング実施調査シート) <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)></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>	

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	
<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)> 資料(管理運営業務点検報告書、業務点検結果シート)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)></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>毎年、都筑区の担当職員の施設内巡視点検や報告書をもとにヒアリングが行われ課題や目標などについて協議しています。</p>	

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>目標設定や自己評価は館長が作成し、職員と相談の上決定しています。 運営指針は、スタッフ会議において課題抽出や意見の交換時など、折に触れ共有し、再認識しながら業務に従事しています。 利用者サービスの向上と、地域住民のニーズの把握を常に念頭に置き、柔軟な発想で運営の見直しに努めています。要望への対応(予約システムのWebキャンセル導入、学習コーナーでの電源利用、ロビーでの飲食スペースの拡大、コロナ後の菓子販売復活など)や、運営の合理化(iPadを活用した入館者記入)などで利用者サービスの向上とニーズに対応しています。また、地域課題でもある「地域防災」の啓発の一助として、2019年から防災を楽しく学ぶ「防災人生ゲーム」を開催し、スタッフも参加することで、「備えある地区センター」の意識づけと防災への関心を裾野から広げる取り組みをしています。</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(事業報告書、リフォーム計画)、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> <p>館長が委員会、利用者会議、利用者アンケートなどを分析し設定した運営目標は、スタッフ会議で意見交換し課題などを共有しています。防災士資格を持つ利用者にゲーム作りを依頼して「防災人生ゲーム」を開催し、楽しく防災への関心をもってもらえるよう、防災の啓発などに取り組んでいます。料理室などのリフォームや修繕は、優先順位をつけ対象を絞り実施しています。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p>＜評価で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>・施設が「地域住民の交流の場」である事を職員は認識して業務しています。地域の多世代の交流の場となっており、特に学校が休みの日や放課後などは多数の子どもが集う居場所になっており、職員は子どもたちを温かく見守る近所の大人としての接遇に努めています。</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>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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> <p>(1)「子育て世代をはじめ、あらゆる世代が住み続けたいと思えるまち」への取組みとして、地域内の世代間交流を生むような事業に力をいれています。「わくわくワークショップ」は、小学校おやじの会をはじめ複数の団体・施設が子どもに豊かな体験を提供していますし、「地区センちくちくクラブ」は子どもがボランティアの「ちくちく先生」に裁縫を教わり、交流を深めています。「レッツ！ポッチャINなかがわ」は、幼児からシニアまでの老若男女が混合チームとなり、楽しい世代間交流の大会になりました。</p> <p>(2)「活力とにぎわいあふれるまち」を目指し、中川活性化プロジェクト、中川まちづくりプラン、区民利用施設情報交換会で、組織を超えたつながりや魅力あるまちづくりが進んでいます。</p> <p>(3)「花と緑にあふれ、豊かな環境を育むまち」のため、ゴミ削減を目指し、外周の落葉の腐葉土化を実施し、脱炭素化に取り組んでいます。</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 資料(事業計画書 報告書 チラシ)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> <p>・都筑区災害対策連絡協議会の一員として、災害時には帰宅困難者一時避難所を開設する協定を結んでいます。毎年会議と訓練を関連機関と協働で実施し災害時に備えた体制づくりに協力しています。フードロス削減に協力し、都筑区のフードバンクの回収スポットになり、ゴミ削減を目指し、外周の落葉の腐葉土化を実施し、脱炭素化に取り組んでいます。また、横浜市みどり環境局提供の間伐材で間伐材クラフトの講座も開催しています。</p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>◇都筑区災害対策連絡協議会の一員として、災害時には帰宅困難者一時避難所を開設する協定を結んでいます。毎年会議と訓練を関連機関と協働で実施し、行政、施設、企業が一体になった災害時に備えた体制づくりに協力しています。</p> <p>◇フードロス削減に協力し、都筑区のフードバンクの回収スポットになっています。</p> <p>◇近隣中学校2校の職場体験を受け入れています。また、近隣小学校のまち探検やおやじの会主催のウォークラリーのポイントになり、子ども達の社会教育に協力しています。</p> <p>◇資源回収ボックスを設置し、ゴミの削減に協力しています。</p> <p>◇菓子コーナーには隣接する障害者施設のお菓子を施設の紹介を兼ねて販売しています。</p> <p>◇センター祭りでは、近隣の飲食店、店舗、施設からビンゴ大会の景品の寄付を募り、毎年たくさんの商品で盛り上げて頂いています。</p> <p>◇子どもの夏休み読書応援にスタンプラリーを実施しています。</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 資料(自主事業計画書 報告書 チラシ)ヒアリング</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>・「子育て世代をはじめ、あらゆる世代が住み続けたいと思えるまち」への取組として、地域内の世代間交流を生むような事業に力をいれています。「わくわくワークショップ」は、小学校おやじの会をはじめ複数の団体・施設が子どもに豊かな体験を提供しています。</p> <p>・「地区センちくちくクラブ」は子どもがボランティアの「ちくちく先生」に裁縫を教わり、交流を深めています。</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>

◆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	レ	開催している		
				開催していない		開催していない		
		②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？	レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している		
				課題を抽出していない		課題を抽出していない		
				特に課題がない		特に課題がない		
				非該当		非該当		
		③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？	レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している		
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない		
				対応策を実施していない		対応策を実施していない		
				非該当		非該当		
不備の数			0		0			
Ⅱ 利用者サービスの向上	(1) 利用者会議	①利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者に理解してもらうため、利用者会議を開催しているか？	レ	開催している	レ	開催している		
				開催していない		開催していない		
		②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？	レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している		
				課題を抽出していない		課題を抽出していない		
				特に課題がない		特に課題がない		
				非該当		非該当		
		③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？	レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している		
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない		
				対応策を実施していない		対応策を実施していない		
				非該当		非該当		
	(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		
				対応策を実施していない		対応策を実施していない		
				非該当		非該当		
		④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？	レ	公表している	レ	公表している		
				公表していない		公表していない		
				非該当		非該当		
	(3) 意見・苦情の受付・対応	①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？	レ	情報提供している	レ	情報提供している		
				情報提供しているが、一部不備がある		情報提供しているが、一部不備がある		
				情報提供していない		情報提供していない		
		②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？	レ	設置している	レ	設置している		
				設置していない		設置していない		
		③苦情解決の仕組みがあるか？	レ	仕組みがある	レ	仕組みがある		
				仕組みがない		仕組みがない		
		④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？	レ	周知している	レ	周知している		
				周知していない		周知していない		
		⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？	レ	記録している	レ	記録している		
				記録していない		記録していない		
				苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない		
		⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？	レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している		
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない		
				対応策を実施していない		対応策を実施していない		
				苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない		
		⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？	レ	公表している	レ	公表している		
				公表していない		公表していない		
				苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない		

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

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック		評価機関 チェック	
Ⅳ 緊急時対応	(4) 業務事故対応	①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ	全ての職員に実施している	レ	全ての職員に実施している
				一部の職員に実施していない		一部の職員に実施していない
				研修を実施していない		研修を実施していない
		②事故発生時の連絡体制を確保しているか？	レ	体制を確保している	レ	体制を確保している
				体制を確保していない		体制を確保していない
	(5) 防災業務	①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？	レ	評価対象施設であり、作成している	レ	評価対象施設であり、作成している
				評価対象施設だが、作成していない		評価対象施設だが、作成していない
				評価対象外施設である		評価対象外施設である
		②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？	レ	実施している	レ	実施している
	実施していない		実施していない			
不備の数			0		0	
Ⅴ 組織運営及び体制	(1) 業務の体制	①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？	レ	協定書等の職員体制をとっている	レ	協定書等の職員体制をとっている
				協定書等の職員体制をとっていない		協定書等の職員体制をとっていない
		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	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		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	レ	公表している
				公表していない		公表していない
	(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)	レ	作成しており不備がない	レ	作成しており不備がない
				作成しているが不備がある		作成しているが不備がある
				作成していない		作成していない
		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	レ	全ての職員に実施している
				一部の職員に実施していない		一部の職員に実施していない
				研修を実施していない		研修を実施していない
		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	レ	情報共有している
				情報共有していない		情報共有していない
		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	レ	作成し、活用している
				作成しているが、活用していない		作成しているが、活用していない
			作成していない		作成していない	
		(3) 個人情報保護・守秘義務	①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？	レ	整備している	レ
				整備していない		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	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		明確化しているが周知していない
				明確化していない		明確化していない
	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	レ	全ての職員に実施している
				一部の職員に実施していない		一部の職員に実施していない
				研修を実施していない		研修を実施していない
	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	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		一部の職員から取っていない
				取っていない		取っていない
	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	レ	適切に収集している
				適切に収集していない		適切に収集していない
	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	レ	適切に使用している
				適切に使用していない		適切に使用していない
	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	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		一部適切な措置を講じていない
				適切な措置を講じていない		適切な措置を講じていない
	(4) 経理業務	①適切な経理書類を作成しているか？	レ	適切に作成している	レ	適切に作成している
				一部適切ではない書類がある		一部適切ではない書類がある
				適切に作成していない		適切に作成していない
		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	レ	役割分担を明確にしている
				その他けん制機能を設けている		その他けん制機能を設けている
				仕組みを設けていない		仕組みを設けていない
		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	レ	明確に区分している
				明確に区分していない		明確に区分していない
		④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？	レ	存在する	レ	存在する
				存在しない		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	レ	適切に管理している
				適切に管理していない		適切に管理していない
	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	レ	目的に沿って支出している	
			目的に沿わない支出がある		目的に沿わない支出がある	
			評価対象外施設		評価対象外施設	

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