

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

## 仲町台地区センター地区センター 評価シート

評価機関名：SOMPOリスクマネジメント株式会社

令和6年2月

# 目次

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

## 評価結果の総括

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・地域及び地域住民との連携	<p>①地域住民が活き活きと毎日を送るために、自主的に活動し相互交流を深める場として、幼児から高齢者が集う活動拠点となっています。</p> <p>②センター委員会のメンバーとして近隣町内会・自治会会长、小中高等学校校長等に参加いただき情報共有や意見交換を図っています。</p> <p>③近隣町内会・自治会・小中高等学校の行事にも積極的に参加して交流を図っています。</p> <p>④様々な地域資源を生かし、企業、団体、学校、地域住民を講師としてお迎えし自主事業を開催しています。</p> <p>⑤商業振興会、ケアプラザなどとも連携し、認知症見守りや子育てにやさしいまちを目指しています。</p> <p>⑥年2回のお祭り(こどもまつり、地区センターまつり)は、利用団体をはじめ、地域の企業、団体、施設、学校にも参加いただき、地区センター周知と地域の交流、活動発表の場を提供しています。</p> <p>⑦地域の中高生の職場体験やボランティア、小学生の施設見学を受け入れています。</p>	<p>・7月のこどもまつりは約3000人が参加する盛大なものです。</p> <p>・横浜ビー・コルセアーズによるバスケット教室やパラリンピック競技のボッチャ教室等の体験型イベントで盛り上がりました。</p> <p>・9月には仲町台地区センターまつりがあり、ジャズバンドなど、利用団体の発表の場となっています。</p> <p>・1日目をジャズデー、2日目を体験・遊びデーとして開催し、地域との交流を深めることができました。</p> <p>・近隣のお祭り、防災訓練、新栄高校の学校運営協議会などにも参加することで、地域住民や関係機関との連携、情報交換を行っています。</p> <p>・自主事業には地域の各機関の協力をいただきながら運営しているものが多くあります。</p> <p>・地区センター委員会は委員への報告がメインとなっていますが、意見交換も行っています。</p> <p>・委員として参加いただいている学校の先生との面識ができた点はセンターの運営にもプラスに働いています。</p>
II ・利用者サービスの向上	<p>①利用者アンケート(年1回)、自主事業アンケート、利用者会(年1回)、ご意見ポスト、報告書のご意見記入欄や日頃の声かけで利用者ニーズの把握に努め、より利用しやすい館の運営のために役立てています。</p> <p>②利用者からの購入希望図書も含め、毎月、30冊程度新たに配架しています。寄贈本も受け入れ、貸出し又はリサイクル本として有効利用しています。月刊誌6誌、新聞5紙なども閲覧できるようにしています。</p> <p>③施設予約システムで2カ月先の部屋の予約、抽選申込がネットでできますが窓口、電話での申し込みも併用しています。</p> <p>④会議室が満室の時には、料理室を半額で会議室利用できるように対応しています。</p> <p>⑤建物、部屋の出入口にアルコール消毒液を置く等、安全衛生に配慮しています。</p> <p>⑥順次、照明をLEDに交換し、明るく使いやすくなりました。傷んでいた図書コーナー、学習室、2階フロアの床を張替え、清潔で明るくなったと好評です。</p>	<p>・利用者会議は8月に実施しました。会員数は500以上ありますが、不在者も意見を記入できる自由欄を設けてご案内しています。</p> <p>・利用者アンケートの有効回答が1000件を超越しています。また、アンケートの自由コメントを分析するために、200件程度の文字起こしを行い、データとして取りまとめています。</p> <p>・ウェブアクセシビリティのJIS規格を取得し、年齢的・身体的条件に関わらず、ウェブで提供されている情報にアクセスできる利便性に寄与しています。</p> <p>・50を超える多彩な自主事業を実施しています。対象も幼児、キッズからシニア向けのものまで幅広く提供していることが確認できました。</p> <p>・12,000冊ほどの蔵書があり充実しています。</p> <p>・交流が生まれる場所作りについて、青少年の居場所について理解するとともに、センターも居場所として温かみがあるところにしたいとの強い意識をもって利用者と接しています。</p>
III ・施設・設備の維持管理	<p>①月に一度の休館日には専門業者に委託して設備管理計画に基づき清掃・点検し、横浜市に報告しています。</p> <p>②職員は横浜市主催の施設管理者点検の研修を受け、維持保全について学び、施設管理にあたっています。不具合箇所などは、区とも連携し、安全で明るく快適な施設となるように修繕等も進めています。</p> <p>③建物は築28年となり、老朽化が進んでいますが、できるところは自営で修繕にあたっています。</p> <p>④館内の安全安心な環境を提供するためにスタッフで保全チームをつくり、日頃の見回りと共にノウハウを学びながら修繕を行っています。</p> <p>⑤月1回の休館日にはスタッフが植栽の剪定、花壇の手入れ、体育室ネット、各部屋の机など普段できない点検や修繕を行っています。</p> <p>⑥植栽の手入れ、図書の整備などは、みどり支援学校新栄分教室の生徒と月に1~2回ほど作業しています。</p> <p>⑦3カ月毎に担当を決め各部屋を清掃しています。</p>	<p>・日誌により、館内館外の巡視、施錠開錠の記録、申し送りを記録しています。</p> <p>・清掃は清掃作業日誌で実施しているほか、委託業者の清掃チェックシート、年間計画についても確認しました。</p> <p>・10万円以上の備品については棚卸を実施しました。</p> <p>・卓球台、移動できる備品、運動で利用するものにはとくに注意しており、損傷等の確認はスタッフ全員が実施できるように教育を行っています。</p> <p>・ゴミ処理は前日にまとめて業者に搬出できるように手配しています。マニフェストの管理保管状況についても確認しました。</p> <p>・体育室のネットは裁縫や結束バンドを利用して再生しています。また、プレイルームのゲートは利用者からの要望により設置しました。</p> <p>・建物は、建築家の高橋晶子氏による設計で、建物を見るために建築学科や美術大学の学生が訪れるということからも価値の高い建物です。良好な維持管理が長寿命化につながります。</p>

	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地震、火災、風水害、事故、またクレームなどにも対応できるように、毎年、危機管理対応マニュアルを使いスタッフ全員に研修を行っています。マニュアルは事務室に掲げています。</p> <p>②火災、地震に備えて年2回避難訓練を実施しています。災害時を想定して、誘導経路、利用者避難誘導などの訓練を行い、消火器、消火栓、備蓄品の確認もしています。</p> <p>③スタッフ全員が普通救命講習を3年毎に受講し、もしもの時はAEDが使用できるようにしています。AEDは事務所の目につくところにあります。</p> <p>④都筑消防署仲町台出張所には、普通救命講習もお願いし、日頃から繋がっています。都筑警察署にも巡回いただいています。電話番号も事務室のわかりやすい場所に表示しています。</p> <p>⑤災害時の帰宅困難者一時避難場所として都筑区帰宅困難者対策部会に参加し備えています。</p> <p>⑥館内で起きた事故や怪我の対処を速やかに地域振興課と事務局に報告しています。</p>	<p>・協会の危機管理マニュアルがあり、日常管理、防災対応、事件事故対応、苦情処理について取りまとめています。</p> <p>・警備結果報告書を確認しました。停電に伴う発報がありましたが、速やかな駆けつけ記録がありました。</p> <p>・スタッフが点検マニュアル、施設管理者点検についての研修でポイントを理解し建物にも興味を持つようになったということです。</p> <p>・保全チームには施設内で日ごろと変わったことがあったら報告するように教育しています。これは、大きな事故の兆しを見逃さないことを目的としており、危機管理能力の向上をはかっています。</p> <p>・事故防止教育の一例として、脚立の正しい使い方を共有しています。</p> <p>・避難訓練は年に2回、火災と地震で実施します。消火器、消火栓の場所、操作、一時帰宅困難者対応、備蓄品の確認などを実施しました。</p> <p>・今後は屋内消火栓の放水訓練や消防団を巻き込んでの消防訓練について模索しています。</p>
V ・組織運営及び体制	<p>①館長1名、副館長1名、専任スタッフ2名の4人でデータ管理、勤務管理、施設管理、会計、自主事業、図書等の事務を行っています。スタッフ15名で部屋予約、管理等の受付業務をしています。</p> <p>②協会が管理運営する3地区センターで連携し情報共有しています。</p> <p>③保全、図書、整頓、広報と4チームに分け、職員、スタッフ全員で業務を役割分担しています。</p> <p>④スタッフは、個人情報保護研修、人権啓発研修、危機管理研修、普通救命講習、コンプライアンス研修などを受け、地区センターの役割を念頭に来館者に気持ちよくご利用いただくために研鑽を積んでいます。</p> <p>⑤月1回の休館日はスタッフ会議を行い、横浜市や事務局からの情報を共有するとともに、各スタッフからあげられた懸案事項を話し合う場として有効活用しています。</p> <p>⑥シフトで働くため、勤務交代時には申し送りを必ず行い、業務日誌を午前・午後・夜間の勤務毎につけ、情報を共有しています。</p>	<p>・都筑区のHPで事業計画書、事業報告書が公表されています。</p> <p>・研修にかかる賃金、交通費を支給します。</p> <p>・「やさしい日本語」など一部の人が受けた研修はスタッフ会議で共有します。</p> <p>・地区センターマニュアルと図書マニュアルがあります。</p> <p>・業務全般についての地区センターマニュアルは館長がわかりやすく再編集したものです。</p> <p>・図書マニュアルは、本の分類、システムについて説明しています。</p> <p>・スタッフ会議の意見交換は活発で、時間をかけています。</p> <p>・事業担当者の横のつながりを利用して、アイデアを出しあうなどの結果として業務の効率化につながっています。</p> <p>・チーム制(保全・図書・整頓・広報)により、メンバーは自分の役割を強く認識し、成果につながっています。</p> <p>・所属チームはメンバーの適正を考慮して決定しています。</p> <p>・個人情報は整頓チームが書類の廃棄簿を作成し、ファイルには廃棄年月日を示して管理しています。</p>
VI ・その他	<p>①地域活動拠点としてや居場所として、子育て支援、青少年の見守り、高齢者の健康維持・仲間づくりに努めています。仲町台地区ネットワークで「親子スタンプラリー」、ベビーと一緒にママヨーガ、親子リトミック、おはなし会等を開催しています。赤ちゃん会や子育て支援事業の場も提供しています。健康体操、うたって脳活、スマホ講座、健康麻雀講座等で、高齢者の健康維持・増進や仲間づくりを応援しています。来館者、特に青少年や高齢者等との普段の何気ない会話を大事にし、心地よい居場所づくりを目指します。</p> <p>②センターまつりのステージや展示、日頃から壁やショーケースへの作品展示で団体の活動発表の場を提供しています。</p> <p>③月に1度の仲町台カフェでは、メンズライフ講座事後会団体がカフェとスイーツを提供し、近隣の福祉作業所が出店するマルシェも同時開催しています。</p> <p>④仲町台探検を地域の農家、団体、企業に協力いただき開催しています。</p>	<p>・子育て世代、高齢者、青少年とターゲットごとに、市・区との事業協力の取り組みを実施しています。</p> <p>・緑化推進について、市のみどりアップ事業に参加するとともに、みどり支援学校新栄分教室の生徒を受け入れ、花壇の管理を実施するなどしています。</p> <p>・利用者にやさしい運営を重視している姿勢が感じられました。具体的には、手振りによる誤解を理解する、手話や筆談については相手に寄り添うために、それぞれのポイントを学ぶということを伺いました。</p> <p>・外国人の利用者は母国語が英語とは限らない(インドやパキスタンなど)ため、やさしい日本語が共通語になるということで、やさしい日本語の外部研修を受講し共有しています。</p>

# I. 地域及び地域住民との連携

## (1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜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)＞</p> <p>①センター委員会は、近隣20の町内会・自治会会长、スポーツ推進委員、青少年指導員、小中高校校長で構成し、事業の報告・計画、各団体との情報共有、意見交換を行っています。</p> <p>②仲町台地区子育て連携事業として、保育園、子育てグループ、コミュニティハウス、ケアプラザ、子育て支援センターぽぽら、地区センターで「親子スタンプラリー」を開催しています。</p> <p>③新栄高校には教師による夏休みセミナーの開催や、演劇部、生徒会にセンターまつりでの防災ブースに参画いただいている。日々輝学園高校には、こどもまつり、センターまつりでのボランティアをしていただいている。</p> <p>④仲町台探検、メンズライフ講座、健康体操等では、地域の農家、商業振興会、自治会、企業(ビーコルセアーズ・サカタのタネ)等に協力いただいている。</p> <p>⑤3地区センター連携での事業企画やつづきMYプラザと連携し「はあとdeボランティア」を開催しています。</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、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>7月のこどもまつりは約3000人が参加する盛大なもので、また、9月には仲町台地区センターまつりがあり、ジャズバンドなど、利用団体の発表の場となっています。近隣のお祭り、防災訓練、新栄高校の学校運営協議会などにも参加することで、地域住民や関係機関との連携、情報交換を行っています。また、センターの自主事業には地域の各機関の協力をいただきながら運営しているものが多くあります。</p>

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

## ②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 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、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)>

以前は、やんちゃな子供への対応方法や、個人利用の使い方が課題となっていたこともあります、最近は落ち着いており、委員への報告がメインとなっています。また、委員として参加いただいている学校の先生との面識ができた点はセンターの運営にもプラスに働いています。

## 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 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、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)>

地域及び地域住民との連携は積極的かつ良好に実施されています。とくに、子どもたちに大人気の「こどもまつり」には3000人超が参加し、横浜ビー・コルセアーズによるバスケット教室やパラリンピック競技のボッチャ教室等の体験型イベントで盛り上りました。地区センターまつりも1日目をジャズデー、2日目を体験・遊びデーとして開催し、地域との交流を深めることができました。

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

## II. 利用者サービスの向上

### (1) 利用者会議

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用者会議は8/26(土)に実施しました。会員数は500以上ありますが、不在者も意見を記入できる自由欄を設けてご案内しています。	

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 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)>	
ヒアリング、資料	
<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)>	
料理室の点検方法について、話し合いや見直しを行い、料理室の点検チェックシートを作成予定です。また、利用者からの質問・要望はデータとして取りまとめており、そのすべてに館からの説明・回答を返しており丁寧な対応が評価できます。	

### 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)> ヒアリング、資料	
<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)>	

## (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 type="checkbox"/> 実施していない
→ <input checked="" type="checkbox"/> アンケート → <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)> アンケートは10月に実施しました。個人利用の青少年に声をかけて依頼することもあり、有効回答は1000件を超えています。	
<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有効回答が1000件を超えており、その数は秀逸です。また、いただいた自由コメントを分析するために、200件程度の文字起こしを行い、データとして取りまとめています。	

## 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)＞  
ヒアリング、資料

＜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)＞  
コロナ対策とスタッフ対応は満足で安心というアンケート結果です。遮光カーテンの利用、体育室でのバスケット、バトミントン間のネットについて、和室に低い椅子が欲しいという意見など利用者の意見を聞き対応しました。また、会議室の机の初期配置はどのようにすべきか、という課題がありましたが、アンケートを利用して意思決定の参考としました。

## 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)＞  
ヒアリング、資料

＜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)＞

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・広報紙誌・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)> ヒアリング、現場確認	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)> 施設内のご意見箱を確認しました。	
<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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	
<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、現場確認	
<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)>	
苦情処理フローチャートがわかりやすく館内掲示されています。	

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	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)> フローチャートを館内掲示しています。	
<周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)>	
記録は詳細にデータ化して月次で保存、報告され運営にフィードバックしています。	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)> ヒアリング、現場確認	
<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)>	
視覚聴覚に障害を持つ方からの意見で、階段の段差部(踏面端)に蓄光テープを貼ってほしいというものがありました。蓄光テープを貼ることで段差の認識はしやすくなりますが、テープにつまずくなど、安全性が確認できなかったので、安全性の検証を行いました。その結果としてメリットがあるとの判断で、段差部分に蓄光テープを貼っています。	

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・広報紙誌・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)> 館内掲示、事業報告書で確認しました。	
<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施設案内を受付に置いて、来館者にはすぐにお渡しできるようにしています。HPにも掲載しています。          ②HPに利用案内、施設案内を掲載しています。一時的に変更がある場合は、新着情報でお知らせしています。JIS規格 8341-3:201のレベルAAを取得しており、アクセシビリティの確保と向上に取り組んでいます。          ③体育室の個人利用については、小学生のみで使用できることから、ルビをつけ受付に貼り出すとともに、HPにも掲載しています。          ④まち探検で来館する小学生の見学用にルビつきのしおりを、わかりやすく別に作っています。          ⑤センターだよりを毎月発行し、施設の最新情報を発信しています。館内配架、掲示だけでなく、近隣の町内会・自治会に回覧いただき、区民活動センターにも配架していただき周知しています。HPにも掲載しています。</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>ヒアリング、資料</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>ウェブアクセシビリティとは、高齢者や障害者など心身の機能に制約のある人でも、年齢的・身体的条件に関わらず、ウェブで提供されている情報にアクセスし利用できることを意味します。重要な課題に積極的に関与している姿勢は評価できます。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

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

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)>	

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)>	
<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)>	
施設予約はコンピューター抽選によるもので公平です。また、ネット以外でも、窓口、電話でも予約対応ができる体制をとっており、高齢者にも不利益がないように配慮しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)>	
<資料確認、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)>	
過去の研修内容を拝見しました。「自分の心の中の差別意識に気づく」というタイトルのコンテンツで横浜市の専門家が作成した教材を館長が講師となりスタッフへ伝えています。心の中や比較的の身近にある差別の具体的な例を挙げているなど、親身になれる内容だと感じました。	

## (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)> ヒアリング、資料による	
<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)>	
50を超える多彩な自主事業を実施しています。対象も幼児、キッズからシニア向けのものまで幅広く提供していることが確認できました。	

### 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つ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 checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
<b>評価機関 記述</b>	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
ヒアリング、資料	
<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)>	
12,000冊ほどの蔵書があり地区センターとしては大変充実していますが、自作の棚を増やすなどして管理しています。毎月30冊程度をニーズ対応費で購入していますが、適宜古本屋を利用するほか、寄贈本も程度がよければ配架するなどコスト意識も高めています。利用者からの希望については申込書により把握しています。	

## (7)広報・PR活動

①広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

※施設独自の広報紙誌の発行、区や市の広報紙誌への情報提供、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)>
①自主事業の案内は、事業毎に案内チラシを作成し、館内掲示、配架しています。HPも掲載しています。 ②毎月発行のセンターだよりには、その月に受付を開始する自主事業の情報、新しく入った本、事業の報告や地区センターでの取り組みを掲載し、近隣の町内会・自治会・施設などに配架・回覧依頼をしています。HPにも掲載しています。 ③市民利用施設等イベント情報に情報をあげています。その中で掲載件数は限られますが、広報よこはま都筑区版の「施設からのお知らせ」でも自主事業をご案内しています。 ④大きな事業や特色ある事業はタウンニュースに情報提供し、掲載依頼しています。また、イッソコムからの取材依頼は、多くの方に地区センターそのものや事業を知つていただく良い機会であるので積極的に受けています。	資料、ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	広報横浜、施設からのお知らせで自主事業を案内していることを確認しました。優先順位が高いものを掲げています。また、タウンニュースの記事も拝見しましたが、こちらは、事後の報告的に利用することが多いとのことです。また、イッソコムの取材も受けています。センターだよりは、町内会長が人数を把握の上回覧板を利用して宣伝しています。

## (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スタッフ全員が事務局実施のスタッフ研修を受け、接遇について学んでいます。      ②みなさまに気持ちよくご利用いただくために、笑顔で挨拶し、わかりやすく親切に対応しています。身だしなみや態度にも気をつけ、常に名札は着用しています。      ③電話では、挨拶、地区センター名、名前をはつきり伝え、明るく対応します。できるだけ早く出るようにし、3回以上のコールでお待たせした場合は、「お待たせしました」と付け加えています。      ④受付が混みあっている時は、お待たせしないように、受付スタッフだけでなく事務職員スタッフも対応しています。      ⑤聴覚障がい者には、挨拶程度の手話と明瞭な文での筆談で対応しています。      ⑥外国人、高齢者、子どもには、理解しやすいように、やさしい日本語を心がけて話しています。</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>スタッフの身だしなみは清潔で、接遇についても挨拶、言葉遣いなど問題はありません。</p>

## (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><b>【分析】</b>      利用実績から、部屋別では料理室、時間別では午後3時から午後6時の枠の利用率が一番低いです。料理室は、部屋の性格上、使用目的が限られます。時間帯については、利用層が一般女性が多いことから主婦層に利用しにくい時間帯であり、この時間の利用率が低いように思われます。設備の清潔さ、安全性は満足、やや満足で85%、普通を入れると98%となっています。</p> <p><b>【対応】</b>      現在、料理室については、部屋が満室の場合は、会議室利用に限り半額にしています。今後、その周知にもっと努め、利用促進に繋げていきます。また、コロナが収まったことから、料理の団体も活動が始まりました。自主事業も計画し、事後会につなげていきたいと考えています。午後3時から午後6時の時間帯は、年齢層を考慮しつつ、自主事業などの案を練ります。設備は、築28年となり老朽化していますが毎日の清掃や点検を欠かさず安全安心を提供していきます。</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>料理室の利用は多くのセンターで課題となっていますが、分析に基づいて適切な対応が実施できています。そのほかに、薬膳スープ講座から事後会が立ち上がった実績や、近隣のドイツ学園の利用があることなど利用者サービスに関する分析、対応についてのお話を伺いました。</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)＞

「私たちは施設運営を通して人、情報、地域をつなぎます」との理念をもっています。交流が生まれる場所作りについて、青少年の居場所について理解するとともに、センターも居場所として温かみがあるところにしたいとの強い意識をもって利用者と接しています。

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

### 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)>	

##### 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)>	

日誌により、館内館外の巡回、施錠開錠の記録、申し送りを記録しています。また、清掃は清掃作業日誌で実施しているほか、委託業者のチェックシートも確認しました。調査時に委託業者の年間計画についても確認しましたが問題はありません。

## (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)>	
10万円以上の備品については地域振興課職員と一緒に棚卸を実施したとのことで、備品台帳の精度も高いものと考えられます。	

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する損傷等がないか？

※施設の利用状況により確認できない備品を除き、現物を確認する。

※すでに対応済みの場合は、「安全性に関する損傷等がない」と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関する損傷等がない <input type="checkbox"/> 安全性に関する損傷等がある	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関する損傷等がない <input type="checkbox"/> 安全性に関する損傷等がある
評価機関 記述	
<安全性に関する損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
卓球台、移動できる備品、運動で利用するものにはとくに注意しており、卓球台は2台を買い換えました。損傷等の確認はスタッフ全員が実施できるように教育を行っています。	

### (3) 施設衛生管理業務

#### ①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input 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)>	
前日にまとめて業者に搬出できるように手配しています。マニフェストの管理保管状況についても確認しました。	

#### 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
<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>①毎日、外部委託した清掃専門スタッフがトイレ、ロビー等を清掃しています。月1回の休館日には、清掃業者が日常でできない場所まで清掃しています。 ②3カ月毎に部屋を分担し、スタッフが2人ずつのペアを組み日常できない細かな清掃を行っています。 ③花壇の手入れなどを休館日にスタッフが行い、日頃からも雑草抜きなどを行っています。近隣高校の生徒と共に落ち葉の手入れや雑草抜きなども行っています。 ④電球の取り換え、排水溝のつまりなど、自営でできる事は処理しています。 ⑤体育室のネットの穴の修理なども休館日にスタッフがしています。卓球ラケット修理やバドミントンラケットのガット張りもスタッフが行っています。 ⑥プレイルームにゲートを設置し、授乳コーナーも設けています。 ⑦男子トイレも含め全個室にサニタリーボックスを置いています。</p> <p>⑦利用者に、壁面と飾り棚を提供し作品展示をして、団体活動の活性化を図っています。</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>ヒアリング、現場確認</p> <p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>料理室のそば打ち後は清掃しても後日粉がまつたりすることがあるため、そのような場所については、交代時、時間が空いた時などに二人組で清掃を実施します。体育室のネットは裁縫や結束バンドを利用して再生しています。また、プレイルームのゲートは利用者からの要望により設置しました。</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>センターの建物は、建築家の高橋晶子氏による設計で、建物を見るために建築学科や美術大学の学生が訪れるということからも価値の高い建物です。まもなく築30年をむかえるため新しいとは言えませんが、良好な維持管理が長寿命化につながりますので引き続いでの管理をお願いします。</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	
<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)>	
協会の危機管理マニュアルがあり、日常管理、防災対応、事件事故対応、苦情処理について取りまとめたものを一人一冊配布しています。年初に読み合わせののち、スタッフ会議での研修でも内容を復習することで周知徹底を図っています。	

### (2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)>	
警備結果報告書を確認しました。停電に伴う発報がありましたが、速やかな駆けつけ記録があり問題はありません。	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)> 資料、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)>	
キーBOXに収納の定位置があり、戻っていないものは一目でわかるようにしています。また、予備についても管理しており、あわてることによる、ミスやトラブルを防止しています。センターの解錠に関するキーは所有者をデータで管理しています。個人情報に関するデスクなどは施錠しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
スタッフ交代時に点検をして日報に記録しています。駐車場に空き缶などがあることがあるのでその点は区とも共有しています。	

### (3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている	<input 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"/> 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 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)>	
スタッフが点検マニュアル、施設管理者点検についての研修でポイントを理解し建物にも興味を持つようになったといふことで好事例です。	

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 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	
<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)>	
事故防止をスタッフを含む職員全員で研修しています。	
<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)>	
保全チームには施設内で日ごろと変わったことがあつたら報告するように教育しています。これは、たとえば小さな変化が天井の崩れる兆しになっている可能性があるため、危機管理能力の向上をはかっています。また、脚立の正しい使い方を共有するなどもしています。	

#### (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

＜施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。＞

設置している  設置していない

＜研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)＞

＜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)＞

##### 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 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

＜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、ヒアリング

＜体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)＞

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞

事務局と地域振興課に連絡することになっており、第一報として報告書を送付します。必要であれば第二報以下、人身物損の有無、利用種別、詳細な説明、初期対応等について連絡することになっています。

## (5) 防災業務

### ①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。  
※評価対象外施設だがマニュアルを作成している場合は、『評価対象外施設である』にチェックをしたうえで、評価できる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 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 checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" 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 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  
<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)>

年に2回、火災と地震で実施します。月一回のスタッフ会議で役割を決めて、消火器、消火栓の場所、操作、一時帰宅困難者対応、備蓄品の確認などを実施しました。次回は屋内消火栓の放水訓練を検討中です。また、消防団など地域を巻き込んでの実施についても模索しています。

## (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)>

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

## V. 組織運営及び体制

### (1) 業務の体制

#### ①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている <input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている <input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
常勤、専任スタッフ(事務担当)、窓口スタッフによるシフト表を確認しました。	

#### 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)>	
業務日誌に、開錠、施錠時間を記録しています。	

#### 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 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)>	
館内およびHP	
<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)>	
都筑区のHPで事業計画書、事業報告書が公表されています。	

## (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 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"/> 作成しているが不備がある
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない

評価機関 記述  
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

### ②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input 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  
<確認手段(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  
<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)>

<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)>

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毎年開催される事務局実施の必須研修は、開催日時、場所が複数日設定されており、シフトに差しさわりなく参加できるようにして賃金も支給しています。また、他施設で研修を行う場合は、交通費を支給しています。          ②施設毎に行う研修は、休館日を利用し、スタッフ全員が参加できるようにスタッフ会議の中で行っています。          ③3年毎に更新を必須としている普通救命講習は、消防署に協力いただき、協会運営の2施設で別日に開催し、該当者が参加しやすいようにしています。          ④スタッフ、職員の業務関連の研修は、スタッフ会議で周知しています。          ⑤研修に参加できなかった場合は、個別にフォロー研修を行っています。</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>＜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>研修にかかる賃金、交通費を支給します。協会の全体研修は120名が参加しますが、欠席者は館長が個別研修によりフォローする体制です。内容は個別研修終了後に、感想・報告を行います。</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 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>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>「やさしい日本語」など一部の人が受けた研修はスタッフ会議で共有します。スタッフ会議の議事録を回覧し、押印により確認をしています。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
地区センターマニュアルと図書マニュアルがあります。業務全般についての地区センターマニュアルは、一人に一冊を配布しており、コロナによる旧館時を利用して館長がわかりやすく再編集したものです。図書マニュアルは、本の分類、システムについて説明しています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
<不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
①人権啓発、個人情報保護、接遇、普通救命などの研修を講師から直接、又は、館長から受け、接遇の向上のために学びを深めています。 ②3地区センターの担当者(事業、会計、図書)ごとで集まり、情報共有・交換して自館に持ち帰ることにより、業務の効率化や事業企画向上に役立てています。 ③スタッフ会議では、利用者にとってより使いやすい施設となるように1カ月で起きたことの共有、課題提示・検討など活発な意見交換を行っています。 ④シフト勤務のため、確かな引継ぎ、情報共有は、スタッフの差異のない対応のために必須です。口頭での引継ぎと共に、業務日誌で全員に共有しています。 ⑤保全・図書・整頓・広報と役割分担し、4つのチームで積極的にアイデア出しや、お互いのスキル向上に努めています。 ⑥協会全体で情報格差をなくすようにグループウェアを導入して、施設間、個人同士の業務連絡を安全・確実にできるようになりました。	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
スタッフ会議の意見交換は活発で、時間をかけています。事業担当者の横のつながりを利用して、アイデアを出しあうなどの結果として業務の効率化につながっています。チーム(保全・図書・整頓・広報)を組むと自分の役割について熱心になることで良いマネジメントができると感じました。所属チームはメンバーの適正を考慮して決定しています。	

### (3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

※個人情報保護のための具体的な取扱方法や留意事項を記載したマニュアル等を整備しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)>	
個人情報研修資料を確認しました。マネジメントシステム、組織図などを年初に確認するようにしています。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

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

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・非常勤に問わらず)

※全ての職員に対して、研修時の資料、出席者名簿等により実際に研修を行っていたかどうか確認する。

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

④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※非常勤も含むすべての職員の分があ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"/> 全ての職員から取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている
<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない	<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
自主事業の講座申込書には用途外使用はしないと明記されています。	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している
<input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
整頓チームが書類の廃棄簿を作成し、ファイルには廃棄年月日を示して管理しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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

<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、現場確認

<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)>

#### (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

<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)>	

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)> ヒアリング <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
調査時にそば打ちの自主事業、サッシの戸車交換のもの、冷暖房の更新について確認しました。	

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)> ヒアリング、現場確認	
<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)>	

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

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<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夏場は緑のカーテンやブラインド、カーテンなどを利用して、日差しを遮り冷房効果を高めています。また、順次、電灯のLED化を進めています。          ②排水溝の詰まり、タイルの修理、段差の解消など自営でできることは、外注せずに修繕費削減に努めています。          ③卓球のラケットラバー修理やバトミントンラケットのガット張替えも自営で行っています。          ④植栽の剪定も自営でできることは、できるだけしています。          ⑤内部で使用する差支えの無い資料は裏紙に印刷しています。          ⑥コピー用紙やトイレットペーパーなど使用頻度が高い消耗品は単価を下げるために、なるべくまとめて購入しています。</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>ヒアリング、現場確認</p> <p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>スタッフを含む職員は経費節減への意識が高く取り組んでいることが確認できました。</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
全て反映されている	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
評価機関 記述	
＜反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)＞	
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
全て対応している	全て対応している
一部未対応の項目がある	一部未対応の項目がある
全て対応していない	全て対応していない
市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	市(区)からの指摘・改善指導事項が無い

評価機関 記述

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

資料、ヒアリング

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

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
年に1回以上は協議している	年に1回以上は協議している
協議されていない	協議されていない

評価機関 記述

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

<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)>

業務点検を年に4回実施しており、その際には要望も共有しています。

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<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>目標設定及び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。</p> <p>館長が、職員や各担当と中間振り返り、期末振り返りを行い、目標とその評価の周知・共有を行っています。</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>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>運営について、何かにチャレンジし、その結果を踏まえて次のチャレンジにつなげ、向上させるプロセスが良い形で実践できていることが確認できました。例えば、事務所のレイアウトを変更し、窓口が見えるようにしたことで、スタッフ間の風通しが良くなりました。また、二体制の受付のペアを固定せずに、メンバーを変更できるようにすることで活発な意見ができるようになりました。</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>＜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子育て支援として、区主催の赤ちゃん会、子育て支援者会場等の会場提供、仲町台地域連携事業の「親子スタンプラリー」「子どものタイプを知って子育てを楽にしよう」「ベビーと一緒に楽しむママヨーガ」「おさるんリトミック」「保育付きままくらぶ」「おはなし会」などを開催します。  ②高齢者支援として、健康維持・増進のための「健康体操」「うたって脳活♪健康体操」活き活きと過ごすために「シニアのためのスマホ講座」「みんなでうたおう」「健康麻雀入門講座」などを開催しています。  ③青少年支援として、「放課後イベント」では、気軽に参加してもらい、地区センターが居場所になるように会話のきっかけを作っています。「はあとdeボランティア」事業を共催しています。  ④緑化推進のために、市のみどりアップ事業に参加し、多年草で構成された花壇を作っています。センターまつりでは、来館者に苗木を配布して、地域の緑化に貢献しています。</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>ヒアリング、資料確認</p> <p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>子育て世代、高齢者、青少年とターゲットごとに、市・区との事業協力の取り組みを実施しています。また、緑化推進について、市のみどりアップ事業に参加するとともに、みどり支援学校新栄分教室の生徒を受け入れ社会経験として花壇の管理を実施します。</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>①様々な方が利用する地区センターのスタッフの接遇スキル向上のために次の研修を行いました。  ・認知症サポート研修を仲町台商業振興会にもお声がけして行いました。(高齢者対応)  ・手話サークルの方を講師に招き簡単な手話や聴覚障がい者の困りごと、筆談のポイントなどを学びました。(聴覚障がい者対応)  ・やさしい日本語の講座を職員が受講し、スタッフに学びを共有しました。(外国人、高齢者、子ども対応)  ②地域資源を活かし、外国人、パン屋さん、農家、レストラン、特技を持っている方などに協力いただき、様々な事業を展開しています。  ③毎月、地域の方や団体利用者を演奏者として迎え、ロビーコンサートを開催しています。  ④近隣の福祉作業所には、こどもまつりや地区センターまつり等に出店いただいている。  ⑤中高生の職場体験を受け入れ、学びの場を提供しています。  ⑥毎月、特集を組んで本の特設コーナーを設けています。</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>＜評価で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>利用者にやさしい運営を重視している姿勢が感じられました。具体的には、手振りによる誤解の発生を理解する、手話や筆談については相手に寄り添うためにそれぞれのポイントを学ぶ、ということを伺いました。また、外国人の利用者は母国語が英語とは限らない(インドやパキスタンなど)ため、やさしい日本語が共通語になるということで、やさしい日本語の外部研修を受講し共有するなどしています。</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>