

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市北山田地区センター
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

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

指定管理者	記述(400字以内)	評価機関	記述(400字以内)
I ・地域及び地域住民との連携	<p>①認知症にやさしいまちづくりを目指し、Dフレンドリー委員会を運営しています。近隣町内会、社会福祉協議会、東山田地域ケアプラザ、保健活動委員、認知症カフェ主催者、商業振興会等がメンバーとなり、イベント参加や学校での啓発活動を実施しています。定期的に集まり、地域の声を集約し、効果的なまちづくり実現をめざしています。</p> <p>②近隣の公共施設5館(横浜国際プール、東山田地域ケアプラザ、東山田中・北山田小コミュニティハウス、東山田スポーツ会館)と連携し広報活動を開催しています。今年度からは、横浜ビーコルセアーズにも協力を頂きファミリー向けイベントを開催します。</p> <p>③地域の教育・福祉施設との連携も重視しています。小中学校の職業体験や総合学習への協力、グループホームの運営委員会、キッズクラブの評議会を通じて、地域の課題や提案に耳を傾けています。これらの活動を通じて、地域全体の連携と問題解決を図っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域ケアプラザや関係者と委員会を作り定期的に情報交換や連携を行っています。地域の自治会や施設関係者と協力してイベントや地域支援活動を行っています。 ・地区センター委員会での直接意見をもとに、必要に応じて区の地域振興課とも相談しながら対策しています。 	
II ・利用者サービスの向上	<p>①利用者のニーズに応えるため、様々な方法で情報を収集しています。日々の利用報告書、アンケート、利用者会議、ご意見箱などを活用し、多角的に意見を集めています。</p> <p>②変化するニーズに対応し、ネット予約システムの改修、学習室での電源利用、タブレットの貸出し、SDGs関連など、時代に即したサービスを提供しています。</p> <p>③公平性を確保するため、部屋予約や人気講座は受付に抽選制を導入しています。情報提供も充実させ、対象層別の情報紙発行や、HPでの最新情報掲載など、多様な手段で情報を発信しています。</p> <p>④無料プログラムとして、フォトスポット設置やロビーコンサートなど、気軽に参加できる企画を実施しています。図書イベントも積極的に開催し、季節毎の企画や年間を通じた読書推進活動を展開しています。</p> <p>これらの取り組みを通じて、利用者満足度の向上に努めています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者会議の議事案を事前に示し、出欠票に自由記入欄を設け、意見を出しやすくしています。 ・利用者アンケート等から得られた課題や回答をホームページや館内に公表しています。 ・施設予約はコンピューター抽選で公平性を確保しています。ネットの他に窓口や電話でも受け付けて、全ての利用者に平等な機会を提供して、公平な利用を行っています。 ・自主事業は世代間交流、地域に向けて多くの一般向け事業、子ども向け事業をそれぞれに複数回を実施しています。事業には定員オーバーによる追加開催もあります。 ・図書コーナーは利用者の希望に沿った使いやすい機能となり、活発な活用になっています。 ・北山田地区センターNewsの他に小学生向けや赤ちゃん会の参加者向け、出産間もない方などに広報誌を発行して情報提供しています。センターNewsを大きく拡大して掲示する配慮しています。 	
III ・施設・設備の維持管理	<p>①施設の維持管理には細心の注意を払っています。日常点検と定期点検を実施し、不具合や損傷の早期発見に努めています。小さな修繕は迅速に対応し、大規模修繕の必要性を減らしています。代替案や一時的な対応策も検討し、大規模修繕は地域振興課に相談をしています。</p> <p>②清掃は仕様書に沿って行っています。開館時には業者とスタッフが清掃を行い、その後も定期的に館内を巡回しています。常に清潔で快適な環境を維持し、利用者満足度の向上に努めています。</p> <p>③備品管理には担当者を決め、昨年度棚卸しを実施しました。貸出備品は専門業者による定期点検と修理を行い、簡単な修理はスタッフが対応しています。常に良好な状態を維持し、利用者の便宜を図っています。</p> <p>これらの取り組みを通じて、協定書に基づいた維持管理を徹底しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の維持管理は契約により専門業者による日常点検と定期点検を実施し、不具合や損傷の早期発見に努めています。 ・清掃は毎日専門業者が行い、加えて「部屋別特別清掃担当表」に基づく、受付スタッフによる点検も行っています。部屋ごとの特性を踏まえたチェックリストを用意して清掃を行っています。 ・備品管理には担当者を決め棚卸しを実施し、常に良好な状態を維持して利用者の便宜を図っています。これらの取組を通じて、協定書に基づいた維持管理を徹底しています。 ・屋外の植栽は近隣の植木屋に手入れ・剪定を委託しています。館内の植栽はグリーン担当を中心に手入れを行って、利用者の心地よい環境に配慮しています。 	

	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>①防犯対策として、開館中は時間帯ごとにチェックシートをもとに館内外の見回りを実施し、情報共有を行っています。閉館後は専門業者による管理を依頼しています。</p> <p>②防災対策では、わかりやすい避難経路の表示や消火器の使用方法を掲示しています。出勤時には、自衛防災組織の表を確認することで、スタッフ全員が緊急時に適切に対応できるよう備えています。年に2回避難訓練を行っています。また、事故防止のため、施設・備品の適切な管理を徹底しています。</p> <p>③独自の備えとして、災害時対応自動販売機の設置、折り畳みヘルメット、緊急時ポータブル電源の配置、非常食の備蓄を行っています。</p> <p>これらの取り組みにより、様々な緊急事態に備え、利用者と施設の安全確保に努めています。</p> <p>また、都筑消防署北山田消防出張所や北山田駅交番とも連携し、適切な指導を受けています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・緊急連絡網に「初動班(5名体制)」を指名し、震度5強以上の地震発生時ほか緊急時には、ただちに施設に駆け付ける体制を整えています。 ・受付での積極的な挨拶と声掛けほかの日常的防犯に加え、月1回の警察官との情報交換を通じてセキュリティ強化を行っています。 ・日常の館内外の巡回並びに施設・設備の安全性やサービス内容の点検は、チェックリスト(見回り確認表)を活用し実施しています。気が付いた点や懸念事項は、業務日誌を通じて職員間で共有されます。 ・協会作成の緊急時マニュアルによる事故防止と事故対応の定例研修や訓練に加え、普通救急講習Ⅰを受講する等、緊急時に適切に対応できる体制を整えています。 ・防災業務の一環として、年1回、区役所主催の帰宅困難者対策訓練に参加、災害時の備えとして、区より支給されている物品に加え、施設独自にポータブル電源と非常食を準備しています。
V ・ 組 織 運 営 及 び 体 制	<p>①業務体制は、館長・副館長・専任スタッフ2名で施設管理、自主事業、経理、総務を担当しています。職員の資質向上のため、年度初めに個人情報保護、コンプライアンス、危機管理などの研修を実施しています。消防署の協力を得てAED操作法や事故・災害対応のアドバイスを受け、人権啓発研修にも力を入れています。</p> <p>②情報共有は、シフト交代時の申し送り、業務日誌、定期的なスタッフ会議、クループウェアサイボウズの利用など、様々な機会を通じて行っています。</p> <p>③運営目標は地域特性を考慮し利用者の声を反映させながら、子育て支援や地域連携、施設連携を基軸に立案しています。</p> <p>これらの取り組みを通じて、課題に総合的に取り組み、地域に信頼される施設を目指しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・主要メンバー4名を中心に全17名の職員で業務を分担、効率的な業務運営体制を構築しています。併せて、夫々の業務特性に応じた詳細で、実効性の高い施設運営マニュアルに基づく業務が遂行されています。 ・職員の資質向上に向け、定例で実施の各種研修や訓練に加え、全職員を対象とした協会主導の研修を実施、協会で働くことの意義を周知しています。併せて、職員の要望に基づく研修への参加を奨励し、学んだことは全員で共有し、組織のスキルアップに繋げています。 ・適切な経理の仕組みを構築、適正な経理処理が行われると共に、様々な手段や手法を通じた経費削減に積極的に取り組んでいます。 <p>【評価機関からの提案】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自己評価の基本的な展開は出来ていますが、更なるブレイクスルーが期待されます。
VI ・ そ の 他	<p>①子育て支援では、お話し会やお楽しみ会等のプレイルームの活用促進や赤ちゃん会、子育て支援員等の会場提供を通じて、子育て中の孤立防止と悩み解消に努めています。</p> <p>②まちづくりでは、地域団体や公共施設との情報交換、保健活動推進員、青少年指導員、ヘルスマイトとの共催事業開催により、多角的視点で地域活性化を図っています。</p> <p>③施設の課題解決として、小中学生の居場所づくりと多世代交流、高齢者向けスマホ相談会によるコミュニケーションづくり、施設老朽化への早期発見と迅速な対応に取り組んでいます。</p> <p>これらの取り組みを通じて、地域のニーズに応え、多世代が利用しやすい環境づくりを進めています。施設の有効活用と地域連携により、コミュニティの強化と課題解決を同時に促進し、より活気ある地域施設を目指しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地区センターのプレイルームを活用し、遊具やプログラムにより子育て支援を行っています。子育てのお悩み相談、高齢者によるお話し会などで多世代交流を実現しています。地域子育て情報コーナーも設置し、地域とのつながりを深めています。 ・小中学生の放課後の居場所づくりとしてのスマイル広場は北山田地区センターならではの取組と見受けられます。ボランティアによる見守り隊の配置等、安全面における配慮も行われています。 <p>【評価機関からの提案】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自主事業開催時には、地域のボランティアの方々の協力を得て実行しています。北山田商業振興会に加入する企業の皆様の協力を得て、施設の維持・管理が行われています。これらの方々を北山田地区センターの「公認サポーター」として、登録し、様々なイベントや施設の維持・管理を共同で実行されることを企画しては如何でしょうか。

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認知症にやさしいまちづくりを目指し、Dフレンドリー委員会を運営しています。委員会は町内会、ケアプラザ、保健活動員、商業振興会、社会福祉協議会等で構成され、イベント参加や学校での啓発活動を行っています。3か月に1回集まり、地域の課題と活動活性化を議論しています。</p> <p>②近隣5館の公共施設と連携し、広報活動を拡大しています。今年度からは横浜ビー・コルセアーズの協力でファミリー向けイベントを開催し、世代間交流を促進しています。各施設の課題や情報交換も行っています。</p> <p>③教育機関や福祉施設の連携では、小中学校の職業体験や総合学習への協力、グループホームの運営委員会参加、キッズクラブの評議会参加を通じて、多様な世代や立場の人々との対話を重視しています。</p> <p>住民同士のつながりを深め、互いに支え合う環境づくりを進めています。強固な地域コミュニティの醸成を目指し、地域の声を運営に反映させています。</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(事務局長、館長、副館長)、資料(議事録など)で確認しました。</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>地域ケアプラザや関係者と委員会を作り定期的に情報交換や連携を行っています。地域の自治会や施設関係者と協力してイベントや地域支援活動を行っています。</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)＞	
地区センター委員会要綱を定めて、定期的に委員会を開催して議事録に記録しています。館内に地区センター委員会の議事録を掲示し公表しています。	

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)>
ヒアリング(事務局長、館長、副館長)、資料(議事録など)で確認しました。

<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)>

センター委員は日常的に施設を利用してお具体的な要望や提案を頂いて課題抽出を行っています。委員会では安全性や臭いなど利用者視点で検討して、体育室の雨漏りなどの課題抽出を行っています。

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)>
ヒアリング(事務局長、館長、副館長)、資料(事業報告書)、現場視認で確認しました。

<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)>

委員会での直接意見をもとにスタッフミーティングなどで対応策を検討しています。必要に応じて区の地域振興課とも相談しながら対応しています。雨漏り対策も地域の協力を得て、効率的で効果的な解決となっています。

(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)>

近隣の公共施設や自治会などと一緒に広報活動やイベント開催など地域との連携を構築しています。

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

II. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議

①利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者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)>		
利用者会議の開催前に議事案を掲載した参加募集ちらしを配布し、初参加者にも目的が分かるよう工夫しています。出欠票に自由記入欄を設けて、事前に利用者の意見を明確に出来るようにしています。会議内容を議事録に記載し館内に掲示しています。		

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 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(事務局長、館長、副館長)、資料(議事録)で確認しました。 <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>		
利用者会議や各利用団体からの意見を確認し、施設の運営、設備、サービスに関する具体的な課題を把握しています。利用者のニーズに即応し、利用申込の方法や駐車場利用の課題を抽出しています。		

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(事務局長、館長、副館長)、資料(事業報告書、抽選申込変更など)で確認しました。 <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者会議での提案を検討して対応策を講じています。駐車場利用の説明、まつりでのピアノ活用などを実行しています。施設申込方法のネット予約に関する意見は、利用者の声を反映し今年度の改定に繋げています。	

(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)> 12月の1か月間をかけてアンケートを実施しました。利用団体には直接送付し、一般利用者には館内で配布しました。回収は303部で設問回答の他に回答の理由やセンターへの要望などを収集してます。 <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)> 年1回のアンケートとは別に、団体利用の報告書に意見等が書ける自由記入欄を設けて、隨時にさまざまな意見を集める体制を整えています。	

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(事務局長、館長、副館長)、資料(利用者アンケート結果)で確認しました。 <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)> アンケート結果を全職員全スタッフで内容を精査しています。各自から重要と判断する課題を抽出し、組織全体で課題を検討して、改善点を見出す仕組みを構築しています。	

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(事務局長、館長、副館長)、資料(利用者アンケート結果)で確認しました。 <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・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(事務局長、館長、副館長)、資料(議事録など)、現場確認で確認しました。 <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)> 利用者アンケート等から得られた課題に対する回答を盛り込んだ「利用者アンケート結果」を公表して、ホームページに掲載し、館内に掲示しています。掲示にはQRコードを添付し、ホームページの詳細情報へアクセス出来るようにしています。	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)> ご意見箱を設置して、受付や電話、アンケートなどでも苦情やご意見を受け付けています。	
<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 type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング(事務局長、館長、副館長)、現場視認で確認しました。	
<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)>	
受付方法として、個人利用者にご意見箱を設置し、団体利用者には利用報告書で意見欄を設けて苦情などを受け付けています。また、対面や電話での受付も行っています。対応には責任者を設け、受け付けたスタッフは職員に報告し、職員は苦情の要因分析と再発防止策を検討しています。状況に応じて、協会事務局や区の地域振興課とも協議して対応しています。	

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 type="checkbox"/> 周知していない	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 館内に掲示して周知しています。	
<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 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)>	

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)>	
ヒアリング(事務局長、館長、副館長)、資料(日誌、事業報告書)、現場視認で対応策を確認しました。	
<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input 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)>	
ヒアリング(事務局長、館長、副館長)、現場(館内掲示)確認で確認しました。	
<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館内の案内図、利用方法を解説した「ご利用案内」を入口に配架、受付でも配布しています。尚、個人利用時間帯には子どものみの利用や外国人の方の利用を想定した案内も行っています。 ②団体登録の際は、職員が面談を行います。3地区センター共通の確認用紙など使い、利用方法等を詳細に説明しています。 ③当日の部屋利用状況は、1階ロビーに掲示しています。入室や退出の状況も分かる様に表示しています。 ④自主事業で行うイベント等は「広報よこはま都筑区版」、「地区センターNEWS」、「キッズニュース」、「ベビーニュース」に掲載し周知しています。利用促進の為に利用方法の案内や新着図書情報もピックアップして掲載しています。 ⑤HPは、広報紙情報と一時的な変更がある場合はHPの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。</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(事務局長、館長、副館長)、資料(議事録など)、現場確認で確認しました。</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>利用案内を受付に配備し、ホームページで情報提供を行っています。当日の利用状況を1階ロビーに掲示して、入室や退出の状況も分かる様に表示しています。駐車場利用などには外国人にも分かりやすいように配慮しています。</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 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	
<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)>	
事業計画書などと一緒に利用要綱をファイルにまとめて、新聞閲覧の棚に設置しています。窓口を通すことなく、自由に閲覧できるようにしています。	

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	
<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(事務局長、館長、副館長)、資料(ホームページ、業務マニュアル)で確認しました。	
<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)>	
ホームページなどで紹介して、施設予約はコンピューター抽選で公平性を確保しています。予約方法では、ネットの他に、ネット不使用者へ配慮して窓口や電話でも受け付けて担当が入力しています。全ての利用者に平等な機会を提供して、公平な利用を行っています。	

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 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(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(事務局長、館長、副館長)、スタッフ面談、資料(事業報告書)で確認しました。	
<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)>	

(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(事務局長、館長、副館長)、資料(事業報告書)、現場視認で確認しました。 <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)> 年齢、性別だけでなく、世代間交流、地域の課題解決を意図した事業など積極的に取り組んでいます。一般向け38事業、わんぱく(子ども)向け15事業をそれぞれに複数回を実施しています。地域団体と連携した啓発活動も行い、防災関係の事業も追加して住民に提供しています。	

②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 自主事業の中には定員オーバーによる追加の開催もあり、実施率は100%を超えています。	

(6)図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている <input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている <input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング(事務局長、館長、副館長)、資料(リクエストカード・図書希望書)、現場視認で確認しました。 <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)> 図書コーナーにリクエストカードを設置し、利用者の要望を受け付けています。横浜市立図書館の予約数の多い本のリストを参考にして、人気のある本を購入しています。本のリサイクルボックスを設置して、住民から提供された本を関係部門に寄付・提供して活用しています。	

(7)広報・PR活動

①広報紙を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング(事務局長、館長、副館長)、資料(各種広報)、現場視認で確認しました。 <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)>
①広報紙は、対象者に情報が届くように、カテゴリーに分け作成しています。小学生向け「キッズニュース」は年に数回近隣小学校に配布。赤ちゃん会に参加の方に向け「ベビーニュース」を毎月配布。出産間もない方に「地区センターとりせつ」を季節毎に赤ちゃん訪問員が配布。あらゆる世代の方向けに「地区センターニュース」を毎月1000部近隣町内会の回覧板にて届けています。又、目的別として、スポーツに限定したちらしも作成しています。 ②HPにて、自主事業、イベント、新刊図書情報や新着情報、部屋予約状況等の多くの情報を掲載しています。他館の利用者への周知にもなっています。 ③広報よこはま都筑区版には、毎月自主事業の情報を掲載しています。区全体への広報となっています。	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 広報紙は北山田地区センターNewsの他にカテゴリーに分け、小学生向け「キッズニュース」や赤ちゃん会の参加者向け「ベビーニュース」、出産間もない方に「地区センターとりせつ」を発行して提供しています。季節毎に赤ちゃん訪問員が配布。ホームページでも自主事業、新刊図書などの情報を提供しています。館内では地区センターNewsをポスター大の大きさに拡大して掲示することで、利用者への情報提供に配慮しています。

(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利用者に気持ちよくご利用いただくため、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配り、常に名札は着用しています。 ③電話対応では、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、できるだけ早く電話に出るようにし、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受付が混み合っている時は、お待たせしないよう、受付スタッフだけでなく職員、専任スタッフも対応しています。 ⑤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>協会実施の研修を行い、接遇マナーの確認表などを使い利用者対応に取り組んでいます。受付では利用者をお待たせしないよう、受付スタッフだけでなく職員、専任スタッフも対応しています。外国人、高齢者、子どもなどが理解しやすいように、やさしい言葉での対応を心がけています。</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>①利用実績の分析では、料理室の稼働率が11.3%と低くなっています。対策として、地区センターニュースでの広報や、ニーズにあった自主講座の企画を行っています。また、予約がない場合は料理以外の利用を半額で提供しています。 コロナ前と比べ、全体の部屋稼働率は回復しました(H30年度59.3%、R5年度64.8%)が、団体利用者数は減少しています(H30年度47,354人、R5年度44,765人)。これは団体の高齢化による人数の減少と個人の方の部屋利用の増加が考えられます。対策として、広報のお手伝いや代表者向け講座等で団体活動支援を行っています。 ②アンケートや苦情では、駐車場の混雑が課題となっています。時間帯の重なりによる入出庫の困難さが指摘されています。対策として、受付で早めの出庫をお願いしています。今後は利用者会議での提案を検討し、より良い解決策を模索していきます。</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>利用実績を元にして、稼働率やアンケート結果、苦情などの分析を行っています。分析結果を参考にして、広報活動やニーズにあった自主講座の企画を行っています。</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)> 図書コーナーは他の地区センターに比べて特別に広くありませんが、活発な活用になっています。利用者の希望に沿った使いやすい機能で、市内で上位の活用実績になっています。
<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)>

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)>

清掃は毎日業者が行い、加えて「部屋別特別清掃担当表」に基づいて受付スタッフによる利用後の点検も行っています。特性を踏まえた部屋ごとのチェックリストを用意して清掃を行っています。「料理室清掃担当表」には10項目の内容確認と申し送り欄を設けて、日付を明記して清掃を行い整理整頓を行っています。

(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 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)>	
管理に必要な情報を備品管理台帳に記入して、定位・定量などを基準に備品の保管場所・設置場所を把握し情報を共有できるようにしています。不要・廃棄品は台帳において赤字で明記しています。	

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)>	
備品台帳により備品の保管場所及び設置場所を把握して所在不明を無くし、不要備品を廃棄処分して管理しています。新規備品を含めて備品を適正に管理しています。	

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

※施設の利用状況により確認できない備品を除き、現物を確認する。

※すでに対応済みの場合は、「安全性に関わる損傷等がない」と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない <input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない <input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
修繕担当を設けて管理し、体育室の備品は定期的に業者に定期点検を依頼しています。高齢者対象の自主事業講座を開催する際は備品の配置等に配慮しています。調理器具は団体利用後に全てを点検し、工芸室の備品に関しては定期的に使用点検を行い使用に問題が無いか確認を行っています。	

(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)>	
ゴミは利用者に持ち帰ってもらい、ゴミ箱は館内に設置していませんが、トイレのゴミに関しては清掃業者が朝の清掃時に対応して、スタッフの館内見回りの際にも確認しています。ペットボトルなどの飲料水ゴミに関しては、見回り時に確認して業者に連絡して対応しています。	

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清掃については、専門業者が、毎朝3時間かけて、トイレ、ロビー、廊下、外周等を清掃しています。月1回の休館日には、高所の窓や排水溝等の清掃も行っています。スタッフは、開館時清掃と当番制で部屋毎の集中清掃を実施しています。</p> <p>②備品管理では、体育室の卓球台は毎年、バスケットボールは2年毎に専門業者に点検を依頼し、安全性を確保しています。軽微な修繕は、スタッフが対応しています。ピアノ2台は、毎年専門業者に調律を依頼しています。各部屋の備品は、集中清掃時に、点検と修繕をし、状況を共有しています。</p> <p>③植栽管理は、年1、2回近隣の植木屋に手入れを依頼しています。日常的に手入れがしやすいよう剪定し、暑い時期は短時間での日々の手入れを行っています。館内の植栽はグリーン担当を中心に手入れを行っています。</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(事務局長、館長、副館長)、現場視認で確認しました。</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>清掃は専門業者が毎朝3時間かけて清掃して、月1回の休館日には高所の窓や排水溝等の清掃も行っています。屋外の植栽は年1・2回近隣の植木屋に手入れを依頼して、日常的に他の人が手入れがしやすいよう剪定しています。館内の植栽はグリーン担当を中心に手入れを行って、利用者に心地よい環境に配慮しています。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<評価できると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)>

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)>	
協会が作成の緊急時マニュアルの作成に留まらず、災害時に通信手段が遮られる可能性があることから、震度5強以上の地震発生時や広域災害発生時には、開館日であるか閉館日であるかを問わず、ただちに施設に駆け付ける「初動班(5名体制)」を緊急連絡網により指名しています。	

(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)>	
協会のマニュアルに基づく防犯対策を実施しています。受付での積極的な挨拶と声掛けにより、不審者侵入を抑止し、防犯意識を向上。さらに、防犯カメラの設置と月1回の警察官との情報交換を通じてセキュリティ強化を行っています。尚、夜間は機械警備を依頼しています。	

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	
<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(事務局長、館長、副館長)、現場視認で確認しました。	
<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)> 日常利用分(開閉館時にチェック)、清掃業者や点検時の利用分(作業後に目視で返却確認)、出入口用分(シリンドーキー、セコムカードキー共に4人(館長、副館長と専任スタッフ×2名)のみが所持)毎に管理しています。鍵の紛失リスクを最小限に抑え、施設のセキュリティを維持しています。	

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 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	
<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)> 巡回は1日3回実施。外周は時間帯により重点箇所が異なります。午前:清掃状況確認、午後:駐輪場整理、夜間:駐車場の不審物、不審者チェック、以上を見回り確認票(チェックリスト)に記録しています。館内はチェック表に基づき点検。各巡回で安全と秩序を維持する効率的な体制を構築しています。	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
施設・設備の安全性やサービス内容の点検は、チェックリスト(見回り確認表)を活用し実施し、日々の業務で気付いた点や懸念事項は、業務日誌を通じて職員間で共有しています。この方法により、潜在的な問題の早期発見と対応が可能となっています。	

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)> 危機管理研修をR5年5月8日実施の個人情報研修・危機管理研修・コンプライアンス研修の中で実施し、R6年5月8日に高所作業の注意を始めとした安全作業標準に基づく研修を実施しています。 <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)>	
協会が作成した緊急時マニュアルによる事故防止策の研修に加え、スタッフ、職員の作業時については、高所作業の注意を始め安全作業標準を作成し、区役所からの注意喚起を含めて全体で共有しています。(R6年5月8日に、この作業標準に基づく研修を実施しました)	

（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

評價

□ 設置している
□ 設置していない

設置している 設置していない
「研究の内容(二)」一覧表の利用者を記述して下さい。(100字以内)

＜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）＞
R5年5月8日に危機管理研修として事故対応策研修を実施しています。R6年3月11日にAED操作訓練（講師：都筑消防署北山田准所長）、R6年5月12日に避難誘導訓練（参加者：全社員）を行いました。

（一部の障壁に実施していない、又は修復を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。（300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）＞

協会が作成した緊急時マニュアルによる事故対応策の研修に加え、都筑消防署北山田出張所所長を講師として招き、年1回のAED訓練を現場で実施しています。3年ごとに普通救急講習Ⅰの受講を義務化して、協会が主体となり普通救急講習Ⅰを実施しています。これらの取組により、緊急時に適切に対応できる体制を整えています。

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字以下)

ヒアリング(事務局長、館長、副館長)、現場で掲示視認で確認しました。

＜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)＞

震度5強以上の地震発生時や広域災害発生時には、開館日であるか閉館日であるかを問わず、ただちに施設に駆け付ける「初動班(5名体制)」を緊急連絡網により指名しています。

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

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

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

(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)>
防災業務の一環として、年1回、区役所主催の帰宅困難者対策訓練に参加しています。災害時の備えとして、区より支給されている水、ビスケット、ブランケット、トイレに加え、独自にポータブル電源と非常食を準備しています。定期的な訓練参加と独自の備蓄で、緊急時の対応力を強化しています。
<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)>

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)>	
運営体制は、(1)主要メンバーとして、館長、副館長、専任スタッフ2名の合計4名で構成。各職員が施設管理、自主事業、経理、総務・図書の各4分野を担当し、明確に業務を分担することで効率的な運営を実現しています。この4名のうち1名は、開館時と閉館時には原則、出勤することとしています。(2)その他メンバーとして、午前・午後スタッフが8名、夜間スタッフが4名とアルバイト1名の合計17人体制で業務を遂行しています。	

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)>	

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)>	
館内のラックに「北山田地区センター報告文書ファイル」を設置し、ホームページでも公表しています。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
館内のラックに「北山田地区センター報告文書ファイル」があり、その中に事業計画書、事業報告書並びに利用者アンケート集計結果がファイリングされ、誰でも閲覧できるようにしています。併せて、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)>	

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)> ヒアリング(事務局長、館長、副館長)、スタッフ面談、資料(職員研修の実施状況)で確認しました。	
<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)> 個人情報研修・危機管理研修・コンプライアンス研修(R5年5月8日)、「交流の場づくり」研修(R5年7月10日)、人権啓発研修(R5年12月11日)を休館日のスタッフ会議後に実施しています。	
<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)> 協会に所属の全スタッフ(除く館長、副館長)を対象としたスタッフ研修を、協会主導にて実施しています。本年(R6年)は、9月26日、27日と10月1日の3回に分けて実施しました。研修内容としては、前半で公共施設で働く心構え等のレクチャーを、後半では各館や施設の困りごとや取組についての情報交換を実施して協会で働くことの意義や一体感の醸成を図っています。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に問わらず)

※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毎年開催している、事務局実施の必須研修は、複数回の日時設定があり、シフトに支障なく参加できるようにしています。賃金も支給し、他館での研修参加には交通費も支給しています。参加できなかつたスタッフには、個別にフォロー研修を行っています。</p> <p>②3年毎に更新が必須の普通救命講習は、消防署の協力のもと、協会内2施設で開催し、該当者が参加しやすいようにしています。こちらも、賃金、交通費を支給しています。</p> <p>③業務に関する研修や勉強会は、予算をとり奨励しています。新しい知識やスキルの習得は仕事のモチベーションアップにも繋がると考えています。今年度は、広報充実の為にCANVAの使い方の講習を、自主事業担当と広報担当者が受講しました。</p> <p>学んだ事は、職員、スタッフ全体で情報共用を行い、組織全体のスキルアップを図っています。</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(事務局長、館長、副館長)、スタッフ面談、資料(議事録)で確認しました。</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>職員からの自主的な要望に基づきチラシ作成ほか広報活動における新たな知識やスキルの習得を目的に、CANVAの使い方の講習を自主事業担当者と広報担当者の2名が受講しました。そして、学んだことは職員・スタッフ全員で共有し、組織全体のスキルアップを行いました。</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
<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>ヒヤリング(事務局長、館長、副館長)、スタッフ面談、資料(議事録など)、現場確認で確認しました。</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>	

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)>		
早番・遅番・夜間の各時間帯の利用状況と業務特性に応じた詳細な施設スタッフマニュアルを作成しています。毎年3月にマニュアルの見直しを行い、必要に応じて改定を実施しています。常に最新かつ適切な運営指針を指示でき、安全な施設管理が実現できるようにしています。		

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)>	
<p>①資質向上のため、年度初めに「個人情報保護」「コンプライアンス」「危機管理対応」「ソーシャルメディア」の研修を実施し、利用者の安心・安全確保に努めています。都筑消防署北山田出張所所長を招いての避難訓練アドバイスとAED研修では、現場での実践的な学びを重視しています。また、「人権研修」として認知症サポートー講座や障がい者支援研修等のテーマを変えながら継続的に行っていきます。</p> <p>②情報共有では、シフト交代時に当日の注意事項等の引継ぎをしています。日々の出来事は紙ベースの業務日誌に記録しています。重要事項はグループウェアサイボウズやマイクロソフト365を利用し周知徹底しています。月1回のスタッフ会議では直接情報交換を行い、円滑な運営と質の高いサービス提供を目指しています。</p>	
<p>ヒアリング(事務局長、館長、副館長)、資料(業務日誌)で確認しました。</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>施設における日々の出来事やトピックスは、従来より紙ベースの「業務日誌」に記録、これを全職員が閲覧することで情報の共有を行っています。これに加え、全職員の個人携帯にグループウェアをインストールし、協会からお知らせや伝達事項が通知される仕組みを構築すると共に、職員間のメールのやり取りも行える環境となっています。また、このグループウェアで出退勤管理も行っています。</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
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

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

③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

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

④個人情報の取扱いについて、誓約書を取っているか？

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

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

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

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

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

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

※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(事務局長、館長、副館長)、資料(議事録など)、現場確認で確認しました。	
<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)> パソコンはワイヤーチェーンで物理的に保護しています。データ漏洩とウイルス感染リスクを考慮し、職員・スタッフにUSBの使用と持ち込みを禁止しています。予約システムにはアクセス権の制限を設定し、協会内にシステム専門の人員を配置することで、セキュリティ管理に勤めています。個人情報が記載された用紙(ex.申請書、届出書ほか)の廃棄は、シュレッダーを利用しており、その記録も残しています。	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している	<input 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 <input type="checkbox"/> (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
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(事務局長、館長、副館長、出納担当)、資料(伝票など)で確認しました。</p> <p><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)></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>担当者が実行したことを館長が承認するという基本の役割分担に加え、協会がその妥当性をチェックするという3重の管理が行われ、相互牽制の仕組みが構築して、機能しています。</p>	

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	
<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(事務局長、館長、副館長)で確認しました。</p> <p><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)></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>施設の経理は施設側が行い、その内容の妥当性を協会が行っています。一方、団体のその他経理(協会経理)は、施設側では一切行っていません。協会の経理は、協会側が行うという方式で施設の経理と団体のその他経理(協会経理)を区分しています。</p>	

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	
<p><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)></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(事務局長、館長、副館長)で確認しました。	
<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)> 施設の銀行口座は2つ、印鑑は1つとなること、印鑑は館長が保管・管理し、経理担当者は必要都度、館長に申し出て印鑑を借り、押印後は速やかに館長に返還していること(通帳と印鑑の適切な管理が行われていること)を確認しました。	

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(事務局長、館長、副館長)、資料(ニーズ対応費実績)で確認しました。	
<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>経費削減と環境配慮を両立させるため、工夫を行っています。</p> <p>①省エネ対策として、カーテンやブラインドの管理で季節に応じた温度調節を行い、扇風機やヒーターの貸出なども行っています。ロスナイ喚起の利用促進など、利用者の協力も得ています。館内照明は間引きや消灯を徹底し、時間帯別点灯シールを貼り管理しています。</p> <p>②設備面では、簡単な修繕はスタッフが行い、迅速な対応と経費削減を実現しています。他施設で不要となった照明器具を譲り受けた活用し、協会内でも再利用可能な物品の情報を共有しています。</p> <p>③施設運営の効率化として、ネット予約方法の改定によるオンラインサービスの拡充や入館表のタブレット導入によるペーパーレス化を進めています。</p> <p>尚、地区センターまつりやスマイル広場などの自主事業開催時には、地域のボランティアの協力を得て人件費を抑制しています。</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(事務局長、館長、副館長)、資料(事業報告書)で確認しました。</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>経費削減への取組として、様々な取り組みが行われています。地元の北山田商業振興会に加入する企業の皆さんのお力を借り、各種修繕や応急処置を実施して頂いたり、専門的な知識を要する植栽管理へのアドバイスを受けたりして、経費削減に取り組んでいます。</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"/> 一部未対応の項目がある <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 type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング(事務局長、館長、副館長)、資料(業務点検報告書、業務点検結果シート)で確認しました。 <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)> R5年度の業務点検報告書、業務点検結果シートは、第三者評価実施時点(R6年10月7日)において施設側には届いていないため、当該項目の評価(チェック)は、R4年度の業務点検報告書、業務点検結果シートに基づくものとなります。 <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング(事務局長、館長、副館長)、資料(業務点検確認表)で確認しました。 <協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 年4回の業務点検を実施しています。この業務点検の場では、年度計画の進捗状況の確認や、現場の問題点などを共有しています。修繕箇所については、優先順位を協議し進めています。直近では、R6年8月6日に区の担当部署との業務点検を実施しています。	

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>①目標設定は地域特性を考慮し、「子育て支援」「地域連携」「施設連携」を中心に行っています。前年度の実績を精査し、未達成の場合は要因分析と改善策を次年度の計画に反映させています。利用者の声を参考に、自己評価表を用いて具体的な目標を設定しています。</p> <p>②自己評価は、四半期毎に行い、目標達成度や利用者ニーズとの整合性を確認しています。これにより、継続的な改善とサービスの質の向上を図っています。</p> <p>③施設運営の目標や具体的な取り組みは、毎月のスタッフ会議で共有され、職員とスタッフの意識向上と協力体制の構築につながっています。</p> <p>このプロセスを通じて、地域のニーズに応じたサービス提供と、効率的な施設運営の実現を目指しています。</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>ヒアリング(事務局長、館長、副館長)、資料(事業報告書)で確認しました。</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>

(6) 組織運営及び体制全般（その他）

評価機関 記述
<p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p>
<p>＜参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>自己評価の基本的な展開はできていますので、PDCAサイクルの内容の更なるブラッシュアップが期待されます。</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子育て支援では、プレイルームを活用し「お楽しみ会」でその日限定の遊具やプログラムを提供しています。子育て支援員や保育士によるお悩み相談、高齢者による「jijibabaのお話会」では多世代交流を実現しています。地域子育て情報コーナーも設置し、地域とのつながりを深めています。 ②まちづくりでは、Dフレンドリー委員会を設立し、インクルーシブな環境づくりを推進しています。近隣公共施設5館と横浜ビー・コルセアーズが協力したスタンプラリーを実施し、地域の魅力発見と住民交流を促進しています。 ③「青少年指導員」「保健活動推進員」や「ヘルスマイト」等と連携し、自主事業を共催しています。 これらの取り組みを通じて、地域コミュニティの強化と住民サービスの向上に貢献しています。</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>①「スマイル広場」を開設し、小中学生に放課後の居場所を提供しています。登録制の見守りボランティアを配置し、安全性を確保しています。ボランティア保険にも加入しています。異年齢交流はコミュニケーション能力の向上や思いやりの心を育むとの事です。子ども達が楽しく過ごせる工夫もあります。子ども達が安全に過ごし、成長できる環境を地域全体で支えるお手伝いができればと考えています。 ②地元の北山田商業振興会に加入する企業の皆さん、施設の課題に臨機応変に対応してくださっています。例えば、部品供給が終了している稼働式パーテーションの修繕、体育室室内への雨樋設置による雨漏りの応急処置、専門的な知識を要する植栽管理へのアドバイス等々。老朽化している館の管理を、地域の方々と共に進めています。</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(事務局長、館長、副館長)、現場観察で確認しました。</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>地区センターのプレイルームを活用し、子育て支援の「お楽しみ会」で遊具やプログラムを提供しています。赤ちゃん会に場所を提供し、子育て支援員や保育士によるお悩み相談、高齢者による「jijibabaのお話会」では多世代交流を実現しています。地域子育て情報コーナーも設置し、地域とのつながりを深めています。</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(事務局長、館長、副館長)、現場観察で確認しました。</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>小中学生の放課後の居場所づくりとしての「スマイル広場」の開設・運営は、地域特性と時流に沿った、北山田地区センターならではの取組と見受けられます。併せて、ボランティアによる見守り隊の配置等、安全面における配慮も行われています</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>地区センターまつりやスマイル広場などの自主事業開催時には、地域のボランティアの方々の協力を得て実行しています。併せて、北山田商業振興会に加入する企業の皆様の協力を得て、施設の維持・管理が行われています。これらの方々を北山田地区センターの公認サポーターとして、登録し、様々なイベントや施設の維持・管理を共同で実行されることを企画しては如何でしょうか。地区センターの設置目的にも沿うものと考えます。</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事項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・非常勤に問わらず)	⑤人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか?(常勤・非常勤に問わらず)	レ	全ての職員に実施している	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
	(6)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
	(7)管理購入書及び貸	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
	(8)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?	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	(9)業務協定書等の基	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
	(10)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
	(11)施設衛生管理	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
		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
	(12)施設衛生管理	②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか?	レ	適切に分別している	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	(13)整備仕組み	①緊急時マニュアルを作成しているか?	レ	作成している	レ	作成している
				作成していない		作成していない
	(14)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
	(15)事故防止業務	③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか?	レ	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
		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・非常勤に問わらず)	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・非常勤に問わらず)	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 レ 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している レ 一部の職員に実施していない レ 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 体制を確保していない	レ 体制を確保している レ 体制を確保していない
		③指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？	レ 評価対象施設であり、作成している レ 評価対象施設だが、作成していない レ 評価対象外施設である	レ 評価対象施設であり、作成している レ 評価対象施設だが、作成していない レ 評価対象外施設である
	(5)防災業務	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 実施していない	レ 実施している レ 実施していない
		不備の数	0	0
	(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ない	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ない	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 公表していない	レ 公表している レ 公表していない
		④各職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に問わらず)	レ 作成しており不備がない レ 作成しているが不備がある レ 作成していない	レ 作成しており不備がない レ 作成しているが不備がある レ 作成していない
		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 情報共有している レ 情報共有していない	レ 情報共有している レ 情報共有していない
V・組織運営及び体制	(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組	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	レ 整備している レ 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 明確化しているが周知していない レ 明確化していない	レ 明確化し、周知している レ 明確化しているが周知していない レ 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・非常勤に問わらず)	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 レ 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している レ 一部の職員に実施していない レ 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・非常勤に問わらず)	レ 全ての職員から取っている レ 一部の職員から取っていない レ 取っていない	レ 全ての職員から取っている レ 一部の職員から取っていない レ 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 適切に収集していない	レ 適切に収集している レ 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 適切に使用していない	レ 適切に使用している レ 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 一部適切な措置を講じていない レ 適切な措置を講じていない	レ 適切な措置を講じている レ 一部適切な措置を講じていない レ 適切な措置を講じていない
	(3)個人情報保護・守秘義務	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 一部適切ではない書類がある レ 適切に作成していない	レ 適切に作成している レ 一部適切ではない書類がある レ 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 その他けん制機能を設けている レ 仕組みを設けていない	レ 役割分担を明確にしている レ その他けん制機能を設けている レ 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 明確に区分していない	レ 明確に区分している レ 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 存在しない	レ 存在する レ 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 適切に管理していない	レ 適切に管理している レ 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 目的に沿わない支出がある レ 評価対象外施設	レ 目的に沿って支出している レ 目的に沿わない支出がある レ 評価対象外施設

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