

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市神奈川地区センター等 評価シート

評価機関名：株式会社ソートフル

令和6年11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) 図書の出し入れ、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) 地区センター委員会等 地区センター委員会は、地元町内会・各種団体・近隣の学校関係者・利用団体の代表で委員が構成されており、各方面からの意見要望を取り入れて、施設運営全般について審議している。</p> <p>(2) 地域及び地域住民との連携全般 ・地域清掃や地域防災訓練に参加・協力している。 ・区民まつりなどの区内の行事に法人として参加。 ・地区センターまつりには、地元町内会・各種団体の協力を得て開催。 ・地域の保育園や幼稚園の運動会、自治会の会合、区役所主催のイベントなどに会場を優先的に提供し地域貢献に努めている。 ・区役所、地域ケアプラザ、子育て支援団体と連携事業を開催。「かながわイキ活プロジェクト」などの地域住民のためのイベントや自主事業を開催。 ・ハマハグ、クールシェアスポット、よこはまウオーキングポイントリーダー設置に参加。地域の方が気楽に利用出来る施設を目指している。</p>	<p>【評価できる感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和5年10月8日に区主催の区民まつりが開催され、出展のお手伝いとして参加、ライオンズクラブ・区保護司会・町内会などとの交流を深め、地域連携を図っています。 ・毎年行われている地区センターまつりは令和5年11月11日に実施され、登録団体の作品展示や出店などで地域の方々が集い、787人の来場者があり、地域住民の触れ合う絶好の機会となっています。今後も継続していただきたいイベントの一つと感じられます。 ・近隣中学生が地区センターの受付や図書の貸出し業務など、日頃職員が行っている仕事を実際に体験することで、次世代を担う若年層が社会やボランティアの意義を意識する良い機会を提供しています。その後、参加した生徒から職場体験記や手紙(殆どが役に立ったと感謝の言葉)が数多く寄せられています。
II ・ 利用者サービスの向上	<p>(1)利用者アンケート等の実施・対応 利用者アンケートは年1回以上実施しており、その結果を今後の施設運営に活用している。</p> <p>(2)公平かつ公正な施設利用 ・令和6年度4月からWEB予約の運用を開始(2カ月前予約の開始は2月から)エントリー情報が可視化され倍率が分かるようになり、抽選も一切人の手が入らないよう設計されている。 ・利用案内は一般向け、子ども向け、外国人向けの3種類を用意し、多様な利用者に対応している。また車いす、聴覚障がい者の方のための筆談ボード、老眼鏡等も準備している。</p> <p>(3)自主事業 神奈川宿に立地し、敷地内には高札場があり、館内にはジオラマがあるので多くの歴史ファンが来館する。施設としても東海道を歩く事業を開催している。</p>	<p>【評価できる感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用案内は、一般向け、子ども向け、外国人向けの3種類を用意し、多様な利用者に対応しています。また車いす、聴覚障がい者の方のための筆談ボード、老眼鏡も受付に準備されています。 ・自主事業は、子育て支援、青少年健全育成、男女共同参画、健康増進、地域コミュニティの醸成、一般向けとバランスの取れた多種・多彩な事業を実施しています。 ・読書層の拡大のため、図書コーナーのレイアウトを刷新し、子どもが本を手に取りたくなるようコーナーを設置したり、新着本を分かりやすくしたり、今年10-11月には、貸出冊数に応じてポイントをためると景品がもらえる読書ラリーを実施したり、様々な工夫により図書コーナーの活性化を図っています。 ・移動式電子ピアノをグループ室、和室、料理室に配置の検討をしており、要望の多かった姿見鏡を各室の設置し、和室の畳替えも行い、利用者に喜ばれています。
III ・ 施設・設備の維持管理	<p>(1)協定書等に基づく業務の遂行 ・電気設備、空調設備、エレベーター、自動ドア、建築物(高所作業含む)などについては、高度な技術と専門性を有する業者が定期点検を行っている。これらに加えて職員が1日3回建物の内外や設備の目視点検を行い、異常の早期発見に努めている。 ・清掃は定期と日常があり、定期清掃は月1回、館内の床、ロビー、トイレ、ガラスなど専門業者が行い、日常清掃は週3回トイレ、ロビー、飲食・娯楽・図書コーナー等を専門業者が行っている。それ以外の日は職員が必要箇所の清掃を行っている。</p> <p>(2)利用者視点での維持管理 ・幼児が利用するプレイルームの遊具・おもちゃを月1回点検消毒を実施している。またプレイルームを含め幼児が利用する部屋にはコンセントカバーを設置している。 ・毎日体育室の卓球台の点検、及び料理室のガスレンジの元栓、冷風機の分解清掃等、安全な施設運営に努めている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設点検日のスタッフミーティング終了後にシャワーヘッドや体育室の冷風機清掃、プレイルームの遊具の点検・消毒を実施し、利用者が気持ち良く活動できるように心がけています。また6月の施設点検日には、全員で草刈りをして美化維持に取り組んでいます。 ・館内で閲覧された本や返却本は、消毒してから書架に戻し、衛生管理を徹底しています。また無線 LAN 使用希望者には部屋利用時に限り使用サービスを行っています。 ・歴史探索の道に位置する神奈川地区センター前の広場には「高札場」も復元され、館内ロビーには江戸末期から明治のはじめの歴史資料や神奈川宿復元模型を展示しています。また「神奈川宿歴史の道」のシンボルマークとなった「青海波」もデザインされるなど歴史資料の充実を図っているため、地域以外からの来館者も多く、雨の日には、頻繁にモップ掛けをするなど安全にも配慮しています。

	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)防犯業務 防犯対策として1日3回の施設内外を見回り、不審者・不審物のチェックを行い、防犯用カラーボールも設置している。</p> <p>2)事故防止業務 緊急時の対応として、防犯・防災・事故対応・事故防止・災害対応・ヒヤリハット集などのマニュアルを整備している。</p> <p>(3)事故対応業務 常勤職員は初級救急救命法・AEDの取り扱いを取得、甲種防火防災管理者としてあらゆる災害・事故・緊急事態に備えている。またスタッフで初級救急救命法の資格取得を希望する者には法人負担で取得させている。AEDの取扱いは1年に1回の講習日を設けている。</p> <p>(4)防災業務 緊急災害に備えて、飲料水・防寒アルミシートを備蓄している。また年2回火災発生時を想定した避難訓練を行うと共に、地域の防災訓練(区・消防・連合町内会主催)に参加し、緊急時には積極的に地域と協力できるようにしている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフミーティングで他施設でのヒヤリハット事例、鍵の紛失事故等を参考にした研修を行い、鍵の保管方法を見直す機会にしています。 ・職員全員及び一部スタッフに初級救急救命法、また職員・スタッフ全員にAEDの取り扱い講習を行い、新人には入所年度中に研修を実施しています。また館長は甲種防火防災管理者としてあらゆる災害・事故・緊急事態に備えています。 ・熱中症予防のため、体育室前には当日の気温、湿度、熱中症予防指数を掲示し、数字により具体的な警戒情報を提示し、利用者への注意喚起を促しています。 ・事務室内の分かりやすい場所に「119番訓練通報要領」をファイルし、緊急時に慌てずに連絡ができるようにしています。また地域の防災訓練(区・消防・連合町内会主催)にも積極的に参加し、地域との協力関係を深めています。
V ・ 組織運営及び体制	<p>(1)業務の体制 バックアップ体制としては法人事務局が行い、会計報告、自主事業等の実施報告は毎月事務局に提出している。外部へ提出する資料等については、現場の館長、副館長のダブルチェックの上、事務局のトリプルチェックを行い、間違えのないように注意している。</p> <p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組 ・常勤者、スタッフともシフト勤務であり、情報の共有化を図るために、業務日誌(常勤・スタッフ)・スタッフ回覧・スタッフミーティングを実施している。さらに業務や施設運営に関わる各種マニュアルを作成し、いつでも閲覧できるようにしている。 ・法人主催の個人情報保護研修、人権研修、救命救急研修をはじめ、その他館長会議・副館長研修(自主事業担当・庶務担当)に参加している。さらに横浜市主催等の外部研修にも積極的に参加し、その報告書を作成するなど、全職員に回覧し、情報共有している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・東海道神奈川宿という地域特性を生かし、ジオラマのある神奈川宿場町特設コーナーを設置したり、歴史にまつわる内容の自主事業を企画し、一般人の興味を惹き、来館を促しています。また「譲ります」と「譲って下さい」の掲示板を置き、中古品交換の紹介を行い、反応を見た結果、地区センターまつりにリサイクル品交換コーナーを企画しています。このように新しいアイデアと工夫で新規の利用者開拓に積極的に取り組んでいることは評価されます。 ・年間研修計画は、基本的に毎月1回のスタッフミーティングを活用して行われ、スタッフが参加しやすいよう便宜を図っています。法人本部では、副館長研修を実施し、副館長のレベルアップを図っています。また外部の研修にも常勤職員は職務免除、スタッフは職務調整を行い、所定の研修費を支給し、研修を奨励し、資質向上に前向きに取り組んでいます。
VI ・ その他	<p>①神奈川宿歴史の道に立地しており敷地内には高札レプリカが、館内にはジオラマがあり、歴史ウォーキングをする方の立ち寄り所として、また地域の方が休憩する際にも歴史に触れて頂き喜ばれている。ジオラマの横に東海道に関する資料を集め調べ物がしやすい環境を提供している。</p> <p>②音楽室にはグランドピアノがあり、それを目当てに利用する団体が多数ある。</p> <p>③敷地内は緑豊かで、四季を感じる憩いの場所になっている。</p> <p>④駅に近いという立地から、区外、市外からの利用者も多く市内80館中、トップクラスの稼働率を上げている施設で、特に体育館・音楽室は努め帰りの方や、学生のご利用で非常に人気が高い。</p> <p>⑤平成30年1月から、法人管轄の他の施設で図書返却が可能になり、利用者に喜ばれている。</p> <p>⑥団体専用ロッカーを設置し、喜ばれている。</p> <p>⑦館内の表示・案内掲示物を見やすいように配置や仕様を工夫している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜市開港記念日に「0602イベント」として、法人の運営している14施設を巡るスタンプラリーを早めに終わらせるよう時間を工夫し、その後みなどみらい地区での横浜市のイベントに参加できるよう協力したり、横浜市の花火大会の当日に浴衣の着付け教室を開き、利用者への便宜を図っています。 ・令和6年4月予約分からWEB予約の運用を導入し、エントリー情報が可視化され、倍率が、利用者に分かるようになり、抽選も一切人の手が入らないよう設計されています。利用申込の利便性と公平性を高め、利用者へ評価されています。 ・防音装置がある音楽室のコンサートピアノのファンが多く、古くてメンテナンスが大変ですが、定期的な調律や温度管理により、いい状態でピアノを維持し、音楽ファン利用者の要望に応じています。

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> <ul style="list-style-type: none"> ・地域防災拠点の防災訓練に参加。 ・区民まつり、砂田川イベントなどに参加・協力をして地域とのふれあいを大切にしている。 ・地元小学校の町探検や地元中学校の職場体験を積極的に受け入れている。 ・自主事業では、区役所・ケアプラザ・子育て支援団体・公会堂などとの共催事業を開催し施設間連携をしている。 ・神奈川区保護司会との共催事業を展開し保護司会の理解を深めるための協力を行っている。 ・区役所主催の施設間連携会議に出席し、他施設との交流を深めている。 ・他施設発行のおたよりを受け入れ配架しており、また当館のお便りを届けることで、情報交換、連携がされている。 	<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>事業報告書、ヒアリング、館内配架チラシ</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和5年10月8日に区主催の区民まつりが開催され、出展のお手伝いとして参加、ライオンズクラブ・区保護司会・町内会との交流を深め地域連携を図っています。 ・毎年行われている地区センターまつりは令和5年11月11日に実施され参加団体の作品発表展示や出店などで地域の方々が集い、787人の来場者があり、地域住民の触れ合う絶好の機会となっています。今後も継続していただきたいイベントと感じられます。

(2) 地区センター委員会等

①利用者の要望の反映、施設管理運営の意見具申、自主事業の企画及び実施等について審議するために、各施設の運営に関する委員会を開催しているか？

※議事録により確認する。

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

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 checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和6年7月6日開催地区センター委員議事録</p> <p><課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>グランドピアノの継続使用したいとの要望及び冷暖房設備に関する課題が抽出されています。</p>	

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 checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和6年7月6日開催地区センター委員議事録</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>グランドピアノを継続使用したいとの要望があるが、買い換えに過大な費用を要すること、また調律についても予算の関係で今後の検討事案となっています。冷暖房設備の拡充については概ね要望通り対応しています。</p>	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (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>近隣中学生が地区センターの受付や図書の出し業務など、日頃職員・スタッフが行っている仕事を実際に体験することで、次世代を担う若年層が社会やボランティアの意義を意識する良い機会を提供しています。その後参加した生徒から職場体験記や手紙(殆どが役に立ったと感謝の言葉)が数多く寄せられています。</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>

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議

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

※議事録により確認する。

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

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
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)> 令和6年6月22日開催の利用者会議の記録、ヒアリング	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
各部屋に姿見鏡を設置して欲しいとの課題が抽出されています。	

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)> 令和6年6月22日開催の利用者会議の記録、ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 各部屋に姿見鏡を設置して欲しいとの要望があり、それに応えて、音楽室以外の全室に設置することとなりました。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

※アンケートは、市のアンケート様式を使って行うアンケート、または独自作成のアンケートなど。アンケートでなくても、利用者の声を幅広く聞くことがあれば、実施していると判断する。なお、自主事業に対するアンケートとは異なる。ただし、自主事業に対するアンケートの一部で施設全体のサービスについても質問している場合は、実施していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
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)> 令和5年12月23日から令和6年1月23日に実施。団体440件。個人33件から回答が得られました。 <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	
<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)> 令和5年12月23日から令和6年1月23日に実施アンケート調査結果。 <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

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がって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	
<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)> 令和5年12月23日から令和6年1月23日に実施アンケート調査結果。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)></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>グランドピアノを有効に活かせる自主事業を検討。要望の多いシャワー付きトイレの設置を検討中。</p>	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input 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)> 館内の記録・報告書類ラックに配架、どなたでも閲覧可能となっています。 <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)>	

(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)> 館内に設置(目視確認)	
<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)> 館内に掲示(目視確認)	
<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)>	

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(目視確認)	
<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)> 館内に掲示(目視確認) <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)> 体育室には冷房設備がないことを説明し、体育用室用の扇風機と冷風機を出し、稼働可能にしました。	

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)> 館内に掲示(目視確認) <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)> 令和6年度“お客様の声”が2件寄せられており、苦情内容と対応策が掲示されています。	

(4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・利用案内を窓口に置き利用者が閲覧できるようにしている。 ・月1回発行するセンターだより「そよかぜ」に「センターからのお知らせ」として、自主事業・施設内容や利用方法を掲載している。 ・地域の町内会の掲示板に2次元コードを掲示してもらい、簡単にホームページを閲覧できるように計画中。 ・外の展示コーナーに2次元コードを掲示し、センターに入らなくても、予約状況や自主事業が通行する方の目にとどまるようになっている。 ・2次元コードからホームページに簡単にアクセスしやすい工夫をし、スマホでも見やすい内容になっている。随時更新しタイムリーな情報を提供している。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>利用案内、神奈川区地区センター、小中学生向けの“りょうあんない”、センターだより「そよかぜ」</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>・利用案内は三つの冊子が窓口に置かれ、一般向け、子ども向け、外国人向けと三つの冊子が窓口に置かれ、多様な利用者に対応しています。車椅子、聴覚障害者の方のための筆談ボードや老眼鏡なども準備しています。 ・掲示板・展示コーナーには2次元コードを掲示、また2次元コードからホームページにアクセスしやすくするなど利用者目線に立った工夫がなされています。</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	
<p><備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

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

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 神奈川地区センター利用案内、ヒアリング</p> <p><行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>令和6年4月よりWEB予約システムを導入し、利便性と公平性を高め利用者から喜ばれています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和5年12月4日区の人権啓発講演会“ユーモアで文化を越えたつながり”にて研修を実施。</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>出席できなかった職員は後日ビデオ視聴によりフォローアップしています。</p>	

(5) 自主事業

①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている
<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和5・6年度自主事業計画書、ヒアリング</p> <p><年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>令和5年度合計34件の自主事業を計画、内訳は①子育て支援5、②青少年健全育成4、③男女共同参画3、④健康増進6、⑤地域コミュニティの醸成6、⑥その他(一般利用者)10となっています。乳幼児・小学生～地域・一般・高齢者に亘る幅広い年齢層及び性別に等に偏らないバランスの取れた多種・多彩な事業を実施しています。</p>	

②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>令和5年度の自主事業計画合計34事業の内、参加者が揃わず、また当日の天候等の不可抗力により中止したもの、また事業内容を変えて実施したものなど、様々な理由で13事業は計画通りにならなかったが、指定管理者の尽力により概ね計画通り遂行されたと評価できます。</p>	

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング</p> <p><利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 図書コーナーの蔵書数は約1万冊で、利用者の希望を「図書リクエスト」の記入してもらい、リクエストに最大限応えるべく職員が受賞作品や文壇がミネートした作品を参考にして図書の新刊購入しています。令和6年10月には幸ヶ谷公園コミハとコラボし貸出冊数に応じてポイントをためると景品がもらえる読書ラリーを実施し、市の読書活動推進計画に協力した取り組みとして評価できると感じられます。</p>	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「広報よこはま」へ自主事業の内容を掲載。幅広い方へのアピールになっている。 ・2次元コードからホームページに簡単にアクセスしやすい工夫をし、スマホでも見やすい内容になっている。随時更新しタイムリーな情報を提供している。 ・センター日より「そよかぜ」を毎月発行しホームページに掲載している。 ・地域の町内会の掲示板に2次元コードを掲示してもらい、簡単にホームページを閲覧できるように計画中。 ・外の展示コーナーに2次元コードを掲示し、センターに入らなくても、予約状況や自主事業が通行する方の目にとどまるようになっている。 ・ロビーに施設の案内やおたより、自主事業の詳しいポスターなど掲示し来館した方の目に留まりやすいようにしている。 	<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)> センター日より「そよかぜ」、「広報よこはま」、展示コーナー情報紙、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・センター日より「そよかぜ」を発行し、A4版1枚に纏められており、表面のトップページに自主事業を掲載、裏面にはイベント情報と新着図書の案内を大きめの字で目に留まる様アピールしています。 ・2次元コードからホームページに容易にアクセスできるように工夫し、スマホからも内容が簡単に検索でき、コンテンツは随時更新し、タイムリー且アップデートされた情報を発信しています。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・「笑顔で明るく親切に利用者の立場で考えます。安全・安心・快適な環境を提供します。」をモットーに接遇にあたっている。 ・利用者からの質問には分かりやすく説明するよう心がけている。 ・電話はお待たせしないように心がけている。 ・窓口が混んでいる際は「しばらくお待ちください。」の一声をおかけして、椅子を勧めるなど、少しでも居心地よく過ごして頂けるよう努めている。 ・職員は夏はアロハ、春秋冬場はお揃いのエプロン、名札(カスハラ対策の為、苗字をひらがな表記にしている)を着用している。アロハは涼しげで爽やかだと利用者からも好評であり、不快感を与えない身だしなみに気をつけている。 ・老若男女、その方にあった言葉使いや説明に努め、きちんとわかっていただけまで、丁寧に説明している。 	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・法人作成に接遇マニュアル集(令和6年度)利用者対応ガイドに基づいて日常の業務に取り組んでいます。 ・令和6年5月13日スタッフミーティングで接遇研修を実施 ・特に男性職員の方々には利用者には威圧感を感じさせない配慮・工夫に気配りをして、言葉使いや丁寧な対応を行っていることが確認できました。

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・当施設は高い稼働率ゆえに、利用者が希望の部屋を利用できないこともあり、音楽関係の団体が音楽室以外でも活動できるように移動式電子ピアノを準備している。また要望の多かった鏡も各部屋に設置しどの部屋でも利用できるようにしている。 ・料理室が比較的空いているので、料理以外で利用の際は利用料金を安くし、会議や楽器練習・コーラスなどでも使用してもらっている。 ・要望の多かった和室の畳替えを実施し、大変喜ばれた。 ・アンケート結果、意見、苦情等は真摯に受け止め、今後の施設運営に役立たせている。意見・苦情に関しては即検討し対応策を公表している。今後、苦情ゼロを目指して努力していく。 	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・サークル応援自主事業(サークル応援企画)を令和6年2月に立ち上げ、サークルのメンバーの増加を図り、これに賛同・参加してくれる団体を優先し、施設の利用促進に繋げることで、地域住民の方が参加しやすい環境を整えています。 ・移動式電子ピアノをグループ室、和室、料理室に配置の検討をしており、要望の多かった姿見鏡を各室に設置し、和室の畳替えも行い、利用者には大変喜ばれています。

(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)>

- ・市のプレイルーム利用促進事業の施策に伴い、プレイルームの改修を行いました。その際新しい玩具やプレイルーム内の読み聞かせ用絵本100冊が寄贈され、乳幼児連れの保護者や利用者大変喜ばれています。
- ・館内の段差のある箇所には日本語だけでなく、英語・ひらがなで表示し、多様な利用者の安全に配慮しています。

<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 type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<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
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)>	
施設設備定期点検を適切に行われていることが写真付きの保守点検作業報告書等で確認できました。令和6年6月と7月に開催された公共建築物の保全に関する研修を2名が受けています。	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<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
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)>	
月1回の定期清掃、週3回の日常清掃とも専門業者が行っていますが、1日3回職員が施設内外点検&清掃確認表に基づいて、トイレ(ペーパー補充も兼ね)、プレイルームなどの必要箇所の清掃を行い、部屋利用後もゴミ、机の汚れの確認をして次の利用者が気持ちよく活動できるようにしています。毎月の施設点検日にはシャワーヘッドや体育室の冷風機清掃。また6月の施設点検日には全員で草刈りをして美化維持に努めています。	

(2) 備品管理業務

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

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

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

※評価対象年度に購入した新規備品に関しては、書類上記載されたものが存在するかどうかを確認する。
その他の備品に関しては、任意で5つの備品(高額備品を優先する)を備品台帳から抽出して、存在するかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
備品台帳に記載された備品(書庫、パソコンデスク等)は番号シールが貼付されその存在が確認できました。	

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<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)>	
プレイルームは毎日職員が清掃を行い、遊具・おもちゃは月1回のスタッフミーティング終了後に点検・消毒をし、コンセントにはカバーをしてお子様の安全に気をつけています。軽微な修繕 修理は職員が速やかに行っています。	

(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 checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者にゴミの持ち帰りをお願いし、粗大ごみは法人で一括契約をして経費を節減しています。</p>	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している
<input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<p><適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ゴミは事務所内に衛生的に分別保管され、特に古紙類は雑誌・色紙・シュレッダーダスト等に細かく分別され再資源化に協力しています。</p>	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設が常に清潔であるように、部屋利用が終了した際はゴミはないか机は汚れていないかを、次の利用者が気持ちよく活動できるように点検をしている。 ・ロビーの机は随時拭き掃除をし、道具を利用者に貸出もおこなっている。 ・トイレは日に3回の点検で、汚れをチェックしトイレットペーパーを補充している。また女性用に生理用品の準備をしており、男性職員でもお渡ししやすいように配慮している。 ・プレイルームは毎日職員が清掃を行ない、遊具・おもちゃはスタッフミーティング終了後に点検・消毒をし、お子様の安全に気をつけている。 ・利用者の安全の為、体育室の上部サッシの方立の点検を毎月行っている。 ・返却された本、館内で閲覧された本は全て消毒してから書架に戻している。 ・植栽については、美化に努め雑草は職員が処理している。 ・雨の日に床が濡れた際は頻繁にモップ掛けをし来館者の安全に努めている。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「スタッフ業務マニュアル」に基づいて、毎日午前、午後、夜間の3回、各室や備品の点検と安全確認をしています。また館内で閲覧された本や返却本は全て消毒してから書架に戻しています。無線 LAN 使用希望者には、部屋利用時に限り使用サービスを行い、また今期は利用者からの要望により和室の畳替えやバトミントンネットを購入しています。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>神奈川地区センターは歴史探索の道に位置するため、館内ロビーには江戸末期から明治のはじめの多くの歴史資料や神奈川宿復元模型も展示され、当館前の広場には「高札場」も復元されています。また「神奈川宿歴史の道」のシンボルマークとなった「青海波」もデザインされるなど歴史資料の充実に努めているため地域以外からの来館者も多く、雨の日には、頻繁にモップ掛けをするなど多くの来館者の安全にも配慮しています。</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>

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)>	
緊急時マニュアルはいつでも閲覧できるように事務所内にファイルされ、地震火災等の緊急時にも慌てないで状況説明ができるようにしています。館内には神奈川県防災マップも掲示されています。	

(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)>	
防犯対策として施設内の4か所に監視カメラを設置し、1日3回施設内外を見回り、不審者・不審物のチェックを行っています。受付には防犯用カラーボールを置いています。	

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	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・ヒアリング</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>鍵は鍵管理台帳により管理され、半期ごとに鍵の保管状況確認をしています。また出入口の鍵の所持方法を新たに 変える検討をしています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p><定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>防犯カメラを設置するとともに 業務日誌の施設内外見回り表に基づき、毎日午前・午後・夜間の3回館内外巡回を しています。</p>	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 「スタッフ業務マニュアル」に基づいて、こまめな巡視点検(毎日午前、午後、夜の3回)を行い異常の早期発見と施設の安全維持に努め、業務日誌で職員・スタッフ全員が押印をして情報共有を図っています。また夏場には、体育室前に当日の気温、湿度、熱中症予防指数を一時間毎に掲示し、具体的に「注意」、「警戒」、「嚴重注意」、「危険」等の表示板を提示し、熱中症予防にも取り組んでいます。	

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)> 研修のテーマ:ヒヤリハット事例検討会 対象者:職員全員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> スタッフミーティングで他施設でのヒヤリハット事例(鍵の紛失事故)を参考にした研修を行い、当地区センターの鍵の保管方法を見直す機会にしています。	

(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 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	
<p><施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない</p> <p><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 研修のテーマ:初級救急救命法・AEDの取り扱い講習 対象者: 常勤・非常勤職員全員に</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> AEDの取り扱いとは1年に1回の講習日を設け、職員全員及び一部スタッフに初級救急救命法、また職員・スタッフ全員にAEDの取り扱い講習を実施しています。館長は甲種防火防災管理者としてあらゆる災害・事故・緊急事態に備え、横浜市防火防災協会主催の救命講習を令和5年2月、3月に2名が受講しています。また新人職員等には入所年度中に研修がなされています。</p>	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・ヒアリング</p> <p><体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>全職員の携帯電話番号を連絡網とした一覧表が事務室内に掲示され配布もされています。</p>	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<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)>	

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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
年2回避難訓練を計画し令和6年8月には消防署の指導を受けて通報訓練や避難経路確認をし、令和7年3月には利用者を含めた避難訓練を実施予定です。	

(6) 緊急時対応全般（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)>
事務室内の分かりやすい場所に「119番訓練通報要領」をファイルし、緊急時に慌てずに連絡ができるようにしています。また地域の防災訓練(区・消防・連合町内会主催)にも積極的に参加し、地域との協力関係を深めています。災害備蓄(飲料水・防寒アルミシート・乾パン・長期保存用ビスケット)も行われています。
<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 checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
館長1名、副館長2名が常勤職員として、どの時間帯にも最低1名は、勤務するようにしています。スタッフは、12名体制で2名ずつでチームを組み、午前・午後・夜間の時間帯毎に交代するスタッフ体制を組んでいます。	

②協定書等のとおり開館しているか？

※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 checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
スタッフ業務日誌に開館時間を記載され、開館遅延の無いことが確認されました。	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
受付横に「情報の公開」専用のラックが設置され、その中に、事業計画書、事業報告書、利用者会議議事録、センター会議議事録、利用案内が常置され、これらの書類が閲覧可能との案内が掲示しています。	
<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)>	

(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)>	
事業所の年間研修計画を作成し、基本的には、毎月の職員会議で開催し、年12項目の研修を実施しています。	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 研修計画書、ヒアリング	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ:個人情報保護研修、人権擁護研修、ヒヤリハット事例勉強会、救急救命・AED操作など 対象者:職員全員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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>職員が業務に精通するために、それに関わる各種研修に参加できるように次のような措置を講じている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・常勤職員は職務免除、時間給職員は職務調整を行い所定の研修費を支給する。 ・研修実費(研修材料費・交通費等)は法人負担。 ・事務局からの研修情報は、常に優先的に受講できる状況にあり、経験年数に合わせて受講対象者を決めている。 ・個人で希望する研修は、法人の許可を得て受講できる状況にあり、法人からのバックアップがある。 	<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>研修報告書、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>常勤職員は職務免除、スタッフは職務調整を行い、研修に参加できるよう便宜を図り、所定の研修費も支給しています。また研修の研修材料費や交通費も法人が負担し、研修受講をバックアップしています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input 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)> 研修報告書、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>	

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)>	
窓口業務の対応手順を示した業務マニュアルが整備され、受付に常置されています。	

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)>
職員の資質向上について ・業務マニュアルに基づく業務研修(WEB予約・図書管理システム・備品の取り扱い他)、事件事故・苦情等について対応研修、接客研修を実施している。また個人情報保護研修・人権研修は年1回法人主催で、外部講師を招いて受講している。 情報共有についての取り組み ・月1回のミーティングにおいて、情報(業務手順・自主事業・苦情対応等)の共有化を図っている。さらに毎日各時間帯の引継ぎの際に受付・キャンセル・利用料金の収受状況、クレーム対応等、タイムリーに情報共有及び確認している。 ・伝達事項については周知徹底を図るために各時間帯ごとにスタッフ日誌に記入し、全職員が目を通し確認・押印している。 ・常勤職員用の日誌も活用している。それ以外にも法人の情報共有フォルダを活用し、法人全体でも日々の活動に齟齬のないよう努めている。	業務日誌、職員会議議事録、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)>
	・日常の情報共有は各時間帯毎にスタッフが引き継ぎ事項等をスタッフ日誌に記入し、全員が目を通し、確認印を押しています。常勤職員用日誌の活用や法人の情報共有フォルダも活用し、法人全体の意志疎通も図っています。 ・月1回のミーティングは、スタッフも参加し、1ヶ月間の自主事業や利用者よりの要望の検討など、職員・スタッフ間のコミュニケーションを図ると共に全員が現状を把握する機会にもなっています。

(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)>	
個人情報保護基本方針を掲示しています。法人のホームページでも公表しています。	

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)>	
館内に掲示している個人情報保護基本方針の第二項に個人情報管理責任者を明示しています。	

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

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

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

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している
<input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p><適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>エントリー申込書には、欄外に目的外には使用せぬ旨の印刷している用紙を使用しています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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)> 支出伝票、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)>	
当地区センターでは、担当者と館長のダブルチェックが行われた後、法人事務局のトリプルチェックを行い、間違いが起らないよう注意されています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 総勘定元帳、ヒアリング <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。
 なお、法人等の本部等で管理されている場合でも、コピー等により必ず伝票を確認する。

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

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
通帳と印鑑は、別々に保管され、適正に管理されています。	

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)> 令和5年度ニーズ対応費使途一覧、ヒアリング <目的に沿わない支出がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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> <ul style="list-style-type: none"> ・照明の間引きや細やかな温度管理で電気料及び空調用ガス代の節減に努めている。 ・照明の半分をLEDにして省エネを実施している。本年度の工事で水銀灯の使用0を達成。 ・利用者からの寄贈本、また他施設の比較的新しい廃棄本でニーズの合うものは図書コーナーに配架している。 ・書類上問題のないものは裏紙として使用。 ・館内の軽微な修理。修繕は職員が行っている。 ・利用者にゴミの持ち帰りを協力してもらい、また粗大ごみは法人で一括で契約をして経費を節減している。 ・横浜市から施設名義の通帳に指定管理料が振り込まれるが、それを法人名義の通帳に振替え、出金元を一つにすることで、振込手数料の軽減を図っている。 ・事務用品等購入する際、まとめて注文することにより送料を抑えている。 ・法人所管施設で備品の貸し借りを行っている。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・館内の半分の照明をLED化すると共に、照明の間引きや細やかな温度管理で電気料及び空調用ガス代の節減に取り組んでいます。 ・利用者からの寄贈本、また他施設の比較的新しい廃棄本の中から、当地区センターのニーズに合う本は、図書コーナーに配架し、図書購入費の節約につなげています。

(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
<p>評価機関 記述</p>	
<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)> 令和5年度管理運営業務点検報告書、ヒアリング <未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input 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)> 令和5年度管理運営業務点検報告書、ヒアリング <協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 令和5年度は年2回の協議が実施されています。	

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>・年度当初に、前年度の実績に対する自己評価を行っている。そして前年度の実績や指定管理者提案書に記載された目標値を元に今年度の目標や目標達成のための施策を立案している。職員への周知は年度初めのスタッフミーティング時に行っている。 ・半期ごとにスタッフミーティング時に実績や以後実施予定の施策について周知、情報共有している。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>令和6年度事業計画書、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>前年度の事業報告書の実績をベースにして、区役所、利用者会議や地区センター会議でのご意見なども参考にし法人本部とも検討し、今年度の事業計画書を作成します。出来上がった事業計画書は、年度初めのミーティング時にスタッフにも周知し、毎月、振り返りを実施し、事業目標の達成を目指しています。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>神奈川宿という地域特性を生かしてロビーに神奈川宿場町コーナーを作り、歴史にまつわる内容の自主事業を企画して、一般人の興味を惹き、来館を促したり、掲示板に「譲ります」と「譲っててください」のコーナーを設置してリサイクル品の紹介を行い、発展させて、地区センターまつりにリサイクル品交換コーナーを設置するなど新しいアイデアと工夫で、新規の利用者開拓に取り組んでいることは評価できます。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜市開港記念日の6月2日には法人所管の施設にて「0602イベント」を実施し、各館を回るスタンプラリーを実施している。早い時間に終え、みなとみらい地区で行われているイベントに参加しやすいよう工夫している。 ・横浜市の花火大会の日に浴衣の着付を行う自主事業を開催した。 ・「市内中小企業優先」に従い、トイレトパーパーや図書の購入、電気関係の小破修繕工事、植木の剪定、その他修繕など近隣の商店や電気屋・植木屋などに依頼している。 ・横浜市民読書活動推進計画に伴い、読書層拡大のために図書コーナーの刷新を図り、図書の購入の際はリクエスト本をはじめ、話題性の高い本や受賞作品をメインにしている。また幼稚園・小学生の子どもが手に取りたくするような図書コーナーを作り、若者の集客につなげていきたい。読み聞かせも母親と子どもに限定することなく、父親も参加しやすい環境を整えていく。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜市開港記念日に、「0602イベント」として、法人が運営している施設を巡るスタンプラリーを早めに終わらせるように時間を工夫し、その後みなとみらい地区での横浜市イベントに参加できるよう協力したり、横浜市の花火大会の当日に浴衣の着付けの自主事業を実施しています。 ・横浜市や神奈川区のチラシや情報の特設のコーナーを設け、広報活動の協力を行っています。
<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> <ul style="list-style-type: none"> ・地区センターは誰もが気楽に利用できる施設として、施設内の居心地を良くするために日々の点検や利用者への接し方に気を配っています。苦情やご意見は「ホットボイス」として捉え、より良い運営につながっていくよう常にスタッフとも話し合いバージョンアップにつなげています。 ・歴史ウォーキングのポイントとなっている当施設の魅力を一層高めるため、歴史資料の充実を努めたい。また関連事業の展開も強化していく。職員の意識向上の為に「歴史研修」を開催しレベルアップしていきたい。 ・音楽室にあるコンサートピアノのファンが多く、かなり古くメンテナンスが容易ではないが出来るだけ長く使用して頂けるよう定期的な調律・湿度管理に努めてまいります。 	<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><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和6年4月予約分からWEB予約を導入し、エントリー情報が可視化され、倍率が利用者にも分かるようになり、抽選も一切人の手が入らないよう設計されています。利用申込の利便性と公平性を高め、利用者にも評価されています。 ・防音の音楽室にあるコンサートピアノのファンが多く、その方々の要望に応じて、年数回の調律や温度管理を行い、音楽ファン利用者に対応しています。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

◆参考:評価に必要な資料・評価項目の根拠

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

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

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック		評価機関 チェック				
I 地域及び地域住民との連携	(2) 地区センター委員会等	①利用者の要望の反映、施設管理運営の意見具申、自主事業の企画及び実施等について審議するために、各施設の運営に関する委員会を開催しているか？	レ	開催している	レ	開催している			
				開催していない		開催していない			
		②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？	レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している			
				課題を抽出していない		課題を抽出していない			
				特に課題がない		特に課題がない			
		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？		非該当		非該当			
			レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している			
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない			
					対応策を実施していない		対応策を実施していない		
					非該当		非該当		
		不備の数			0	0			
		II 利用者サービスの向上	(1) 利用者会議	①利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者に理解してもらうため、利用者会議を開催しているか？	レ	開催している	レ	開催している	
	開催していない					開催していない			
②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？	レ			課題を抽出している	レ	課題を抽出している			
				課題を抽出していない		課題を抽出していない			
				特に課題がない		特に課題がない			
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？				非該当		非該当			
	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			
	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？			非該当		非該当			
			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			
	(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
			レ 備えていない	レ 備えていない
		③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？	レ 閲覧できる	レ 閲覧できる
			レ 閲覧できない	レ 閲覧できない
		④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？	レ 行っている	レ 行っている
	レ 行っていない		レ 行っていない	
	⑤人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	
		レ 一部の職員に実施していない	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 研修を実施していない	
	(5) 事業自主	①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？	レ 年齢や性別が網羅できている	レ 年齢や性別が網羅できている
			レ 年齢や性別が網羅できていない	レ 年齢や性別が網羅できていない
	貸出し及び図書管理購入の	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
			レ 実施していない	レ 実施していない
			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
		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ない	レ 利用者から希望をとっていない
レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)			レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	
レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)			レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	
不備の数			0	0
Ⅲ・施設・設備の維持管理	(1) づく業務の遂行に基	①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している
			レ 協定書等のとおり管理していない	レ 協定書等のとおり管理していない
	(2) 備品管理業務	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
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない
			レ ある	レ ある
	(3) 管理業務衛生	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 ない	レ ない
			レ 揃っている	レ 揃っている
			レ 揃っていない	レ 揃っていない
		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 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
			レ 安全性に関わる損傷等がある	レ 安全性に関わる損傷等がある
			レ 適切に管理している	レ 適切に管理している
		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 適切に管理していない	レ 適切に管理していない
レ 適切に分別している			レ 適切に分別している	
レ 適切に分別していない			レ 適切に分別していない	
不備の数			0	0
Ⅳ・緊急時対応	(1) 時対の緊急	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
			レ 作成していない	レ 作成していない
	(2) 防犯業務	①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない
			レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設
			レ 適切に管理している	レ 適切に管理している
		②鍵を適切に管理しているか？	レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない
			レ 定期的に行っている	レ 定期的に行っている
	(3) 事故防止業	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 定期的に行っていない	レ 定期的に行っていない
			レ チェックしている	レ チェックしている
レ 一部チェックに不備がある			レ 一部チェックに不備がある	
レ チェックしていない			レ チェックしていない	
	②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	
		レ 一部の職員に実施していない	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 研修を実施していない

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

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 目標に反映されているか？	全て反映されていない	全て反映されていない		
			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		
			協議されていない	協議されていない		
		不備の数			0	0
		不備の合計			0	0