

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市幸ヶ谷集会所
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幸ヶ谷集会所委員会は幸ヶ谷地域の連合町内会会長、地元町会長、地域団体会長で構成され、地域代表からの意見を取り入れ施設運営全般について審議している。しばらく書面会議にて現状を報告している。</p> <p>②神奈川公園愛護会の早朝清掃に参加している。</p> <p>③幸ヶ谷地域まつり、幸ヶ谷地区連合町内会主催のトン汁大会に積極的に参加し、協力している。</p> <p>④地域行事のチラシを掲示するほか、集会所を申し込み受付場所及び集合場所として協力している。</p> <p>⑤区役所、子育て支援団体には優先的に会場を提供している。クリスマス会、お話し会等には沢山の乳幼児親子が参加し、子育て支援に努めている。</p> <p>⑥地域主催のさわやかスポーツイベント・高齢者お楽しみ会・町内会会議等では優先して会場を提供し協力し、地域貢献に努めている。</p> <p>⑦公園を訪れた方たちが憩いの場として集会所を利用し地域交流をしている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナの感染拡大も落ち着き、中止していた幸ヶ谷地域まつりを再開、きつずフェスタやトン汁大会等地域行事には積極的に参加し、協力しています。また隣接している公園の早朝清掃等地域活動にも参加しています。 ・地元小学校の校外事業として、集会所の活動見学を受け入れています。家庭や学校の中では経験・体験できないことを通じて、地域社会とに連携の意義を知る機会を子ども達に提供しています。 ・本法人は、横浜開港記念日に合わせて企画したイベントスタンプラリー大会を開催しています。当日は、本法人が運営・支援する当集会所を含む14施設を全て回ると完走賞がもらえる企画となっています。地域の子ども達や家族が楽しめるイベントで、スタンプを集めることで地域の魅力を再発見でき、また地域住民との連携が深まる良い機会を提供しています。
II ・ 利用者サ ービスの 向上	<p>①利用者会議、利用者アンケートの実施で利用者ニーズを把握し施設運営に反映している。またアンケート集計結果は1. 2階ロビーにて公表している。</p> <p>②公平公正な施設を目指し、部屋予約が重複した場合はゴルフボールを使用して公開抽選をしている。</p> <p>③会議室利用状況表(当月分・翌月分)を掲示し、会場予約の際 分かりやすくしている。</p> <p>④利用案内は子どもにも対応できるようルビをふっている。また車椅子、聴覚障害の方のための筆談ボード、老眼鏡を準備している。</p> <p>⑤1階ロビー、各室に〈お客様の声〉箱を設置し、そこに寄せられた〈お客様の声〉は業務日誌に記入しスタッフ全員が確認し、対応している。</p> <p>⑥行事としてミニ文化展、0602イベントなどを開催し、各世代に喜ばれている。また0602イベントでは参加賞として景品を渡しており、多くの方に喜ばれている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ロビー奥の壁に設置されているステンドグラスは、1929年、この地に建設された神奈川会館が昭和58年に取り壊された際に、そこにあった一部を保存し、興味のある来館者には、ライトアップし、いにしへの姿を偲び、来館者の目を楽しませています。 ・2階の会議室について、冬場に足が冷たいので、土足禁止措置の解除要望と、子育て支援等の関係で土足禁止継続の意見も数多くあることから、下駄箱の設置と室内用のスリッパを常備しました。両者の意見を公正に取り入れ、冬場の寒さ対策に対処したことで、利用者から評価を得ることができました。 ・自主事業「終活セミナー」を開催し、近隣の多くの方々に参加しました。行政書士による相談会も人気が高く、一般に敷居が高いと思われがちな遺言書作成について、思いのほか身近に感じられることができたとして参加者から高い評価を得ています。
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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消防用設備点検⇒共栄防災設備(株)年2回 ・自動ドア点検⇒神奈川ナブコ(株)年4回 ・機械設備点検⇒セコム(株)定期点検 毎日 ・協栄美装(株)⇒床清掃洗浄・ワックス 毎月 ・全館ガラス清掃⇒年6回 偶数月 ・空調機・換気扇清掃⇒年6回 ・カーペット清掃⇒年6回 ・照明器具清掃⇒年6回 <p>これらに加えてスタッフが1日3回、館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。</p> <p>②集会所においては利用者から出るごみは持ち帰りのお願いをしており、それを掲示している。</p> <p>③スタッフは日々、必要箇所の清掃を行い館内が常に清潔な環境に保たれている。</p> <p>④開館から40年余を経過しており、水道・電気設備の老朽化が進んでいることから、日々の点検(目視、異音の有無)を重要視している。異常を見つけ次第、業者への点検をお願いしている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常清掃は朝・昼・夕・閉館時の4回実施され、出入り口の落ち葉等も小まめに清掃しているため、館内は常に清潔な環境が保たれ、トイレ清掃の際にはトイレットペーパーの補充を行い、1日3回、館内外や設備の目視点検を行い、軽微な修理、修繕はスタッフが速やかに行っています。 ・筆談ボードや老眼鏡を常備し、雨の日は床が滑らないよう、頻繁にモップがけをし、段差部分にトラテープを張ることで高齢者から段差が分かりやすくなったとの好評を得ています。また2階会議室入り口前に下駄箱を設置したことで散乱していた履物が整理でき、美観を維持しています。 ・集会所の多目的トイレには、おむつ交換ベッドが設置され、当館利用者以外の公園を訪れる乳幼児親子にも利用ができ、また地域の公園清掃にも職員が交替で参加するなど地域貢献を目指す施設になっています。

	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1日3回施設内外を見回り、不審者、不審物等のチェックを行っている。</p> <p>②緊急時対応マニュアルを整備している。</p> <p>③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。</p> <p>④セコムと契約し閉館時の不法侵入者等に対応している。また事務室には不審者来館に備えてセコムへ通じる非常ベルが設置されている。</p> <p>⑤病気・怪我・虫刺され等の対応をスタッフ全員が共有している。</p> <p>⑥スタッフ全員が初級救急救命法・AEDの取扱を取得しており、以前、倒れた来館者に対して救急車が到着するまでの間、スタッフがAEDで対応し助けたことがある。</p> <p>⑦スタッフ(家族・親族)緊急時連絡先一覧表を作成。</p> <p>⑧幸ヶ谷小学校で行われる地域の防災訓練に毎年参加している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1日3回(午前・午後・夜間)施設内外を見回り、不審者、不審物等の確認を行っています。また、1階ロビーには来館者向けに防犯マニュアルを掲示して、知らない人にはついでにいけないなどの注意喚起もしています。 ・事故防止チェックリスト(障害物・ひび割れ等の確認)を作成し、業務日誌でも伝達しています。トイレには体調急変時での非常時呼び出しベルを備え、段差での躓き事故防止のために目立つようにトラテープを貼って注意喚起もしています。 ・令和5年3月、防災設備会社の協力で幸ヶ谷公園コミュニティハウスと合同で防災訓練を実施し、9月には幸ヶ谷小学校で行われた地域防災拠点訓練にも参加し避難所の設置訓練などを行い、令和6年9月にも参加して緊急時に地域と協力できる関係づくりを行っています。
V 組織運営及び体制	<p>①時間給職員が1人勤務しているが、法人事務局長が館長を兼務し、バックアップをする体制をとっている。提出書類等については現場のスタッフ間でダブルチェックの上、間違えないように、注意している。</p> <p>②月ごとの担当スタッフが作成した伝票類をダブルチェックした後、法人経理担当者及び法人事務局長(館長)が決済印を押印するなど、経理体制をきちんとしている。</p> <p>③シフトが1人勤務体制の為、スタッフ間の情報共有を図るために引継ぎノート、スタッフミーティングなどを実施している。さらに業務や施設運営にかかわるマニュアルを作成し、スタッフが常に閲覧できるようにしている。</p> <p>④法人主催の個人情報保護研修、人権研修を受けている。さらに横浜市等主催の外部研修にも参加し、業務日誌やレポートで、その内容を情報共有している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・徒歩圏内にある法人の事務局長が館長を兼務しバックアップ体制をとっています。一人勤務のため、業務日誌や引き継ぎノートにて伝達事項を全スタッフが確認印を押し、情報を共有しています。部屋利用にキャンセルがあった場合には、誰もがすぐ認識できるよう、館内に掲示の会議室利用状況表から当該のシールを外し、引き継ぎノートに貼りつける工夫がされています。 ・業務マニュアルは、時間帯毎の仕事内容、団体利用者への業務等に加えて、服装、言葉遣い等接遇についても簡明に記述されており、改善点が見つければスタッフ間で都度、見直しを行い、常にアップデートなマニュアルとし、業務がスムーズに運ぶよう用いられています。 ・「情報の公開」と題したポスターを受付に掲示し、来館者が利用要項、事業計画書・報告書、利用者アンケート、利用者会議議事録の閲覧可能なることを明示し、情報公表に積極的です。
VI その他	<p>①神奈川公園に隣接している為、休憩、トイレ利用、落し物、公園に対する苦情等についても対応し来館者の安全安心を確保している。</p> <p>②集会所には多目的トイレがあり、おむつ交換ベッドも設置されているので、公園を訪れる乳幼児親子に利用されている。</p> <p>③幸ヶ谷小学校の生徒が校外学習で来館した際、神奈川公園の歴史、集会所の役割等の質問に答えている。</p> <p>④集会所の前身は神奈川会館(旧神奈川公会堂)だったが、残念なことに取り壊されてしまった。そこにあったスタンドグラスは集会所に保存、設置された。希望者にはライトアップをして、喜ばれている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「子育て支援、すくすく子がめ隊」の会場として優先的に部屋を提供したり、多目的トイレがあり、おむつ交換ベッドも設置されているので、公園を訪れる幼児親子の憩いの場として居心地の良い場所作りに取り組み、子育て支援に協力しています。 ・神奈川公園の一角にある当集会所は、利用者のくつろぎの場所との認識をスタッフ一同が共有し、公園に遊びに来た子ども達のトイレ使用も歓迎し、校外学習に来る小学生も受入れ、誰でもが気楽に立ち寄れるようスタッフ一同が気持ち良く対応しているのを確認しました。 ・本法人が指定管理者になった令和4年度から和室の畳・襖・障子・建具の交換、カーテンの更新と床を含め、カーペットの張り替えなどをアンケートの要望に合わせて実施したことにより建築後40年余り経つとは思えぬ古さを感じさせぬ施設になっています。

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> <p>①横浜市幸ヶ谷集会所委員会は地域の町内会長、スポーツ推進委員、青少年指導員、子ども会、利用者代表により構成されているため情報交換、連携が密に行われている。</p> <p>②区役所主催の施設間連携会議には職員が出席し他施設との交流を深めている</p> <p>③区役所、子育て支援団体、地域の会合等の利用においては優先的に会場を提供している。</p> <p>④他施設のおたより、利用案内等を掲示・配架しており、情報交換、連携がされている</p> <p>⑤地元小学校の校外学習を積極的に受け入れている。</p> <p>⑥地域の防災訓練に参加し、緊急時には地域と協力できるようにしている。</p> <p>⑦神奈川公園に立地していることから、地域の定例の公園清掃に職員が交替で参加している。</p> <p>⑧地域行事(きつずふえすた・幸ヶ谷地域まつり・トン汁大会)には積極的に協力し、地域とのふれあいを大切にしている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>自主事業報告書、館内配架の情報紙、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> <p>・コロナの感染拡大も落ち着き、中止していた幸ヶ谷地域まつりを再開、きつずフェスタやトン汁大会等地域行事には、当集会所は協力しています。また隣接している公園の清掃等地域活動に積極的に参加しています。</p> <p>・地元小学校の校外事業として、集会所の活動見学を受け入れています。家庭や学校の中では経験・体験できないことを通じて、地域社会とに連携の意義を知る機会を子ども達に提供しています。</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 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> <p>書面会議にて意見をもらっている。令和6年3月14日に開催。事業計画・報告・利用者アンケート集計結果について話し合われています。</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	
<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3月14日開催の幸ヶ谷集会所委員会開催状況、ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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	
<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3月14日開催の幸ヶ谷集会所委員会開催状況、ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
本法人が、横浜開港記念日に合わせて、今年度もスタンプラリー大会を開催しています。当日は本法人が運営・支援する当集会所を含む14施設を全て回ると完走賞がもらえる企画となっています。地域の子供達や家族が楽しめるイベントで、スタンプを集めることで地域の魅力を再発見でき、地域住民との連携が深まる良い機会を提供しています。
<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)>	

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5年12月4日付け利用者会議開催状況、ヒアリング	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和5年12月4日付け利用者会議開催状況、ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者会議に先立って実施された利用者アンケート集計結果から抽出された課題の中で、土足のまま2階会議室を利用することについて賛否両論があり、下駄箱を設置し、スリッパを常備することで両者の要望を公平・公正に取り入れる対策を講じました。これにより利用者から高い評価を得る事ができました。	

(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10月3日～11月3日に掛けて利用者アンケートを実施。46件から回答を得ています。	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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)> 令和5年10月3日～11月3日に掛けて利用者アンケート結果、ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③利用者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	
<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10月3日～11月3日に掛けて利用者アンケート結果、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)>	
<評価で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)> 現場確認(令和5年10月3日～11月3日に掛けて利用者アンケート結果の館内掲示) <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)> 館内ロビー及び各部屋に用紙を添えて”お客様の声”をご意見箱として設置しています。	
<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)> 苦情の仕組みを館内に掲示	
<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)> 苦情の仕組みを館内に掲示	
<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)> 現場確認(館内に掲示)	
<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)>	
一階ロビーの壁面にコーヒーの飲み残しのシミがあるとの苦情あり、その日の内速やかに洗浄・漂白剤で処理・清掃し適切に対応しています。	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 上記の課題及び対応について現場確認(館内に掲示)	
<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法人のホームページに集会所施設案内を掲載。 ②自主事業等のイベント開催のお知らせは横浜市広報神奈川区版に掲載の依頼をし、イベントのチラシは神奈川公園内及び地域周辺に貼示、来館者や地域住民の方に宣伝しPR活動に努めている。 ③受付横に今月分と翌月分の予約状況表を掲示し空室状況お知らせしている。 ④施設利用方法としては、集会所窓口に<利用案内>を配架しており、<利用案内>にはルビをふり子どもにも対応している。 ⑤横浜駅から徒歩圏内、みなとみらいに隣接し、緑豊かな自然に囲まれた都会のオアシスのような神奈川公園に立地しており、さらにはどなたにも気軽に立ち寄れる<無料利用施設>であることをアピールしている。</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>法人施設利用案内、幸ヶ谷集会所利用案内、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>・法人作成の利用案内リーフレットに当集会所が無料で利用出来ることを明示し、ふれあいの場・憩いの場・学びの場として気軽に立ち寄れる施設としてPRしています。 ・ロビー奥の壁に設置されているステンドグラスは1929年に、震災復興事業の一つとして建設された神奈川会館から一部移設・保管されています。裏側から光が当たると輝きが増し、来館者の目を楽しませています。</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	
<閲覧できない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input 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)> 幸ヶ谷集会所利用案内、ヒアリング <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)> 窓口予約:希望する利用日の1ヶ月前の同日9時から予約受付。同じ日時に複数の申し込みがあった場合は、応当日の9時から抽選を行います。 電話予約:窓口より1日遅れの受付となります。部屋の写真や詳細情報はホームページ施設概要から見られるようになっており、きめ細かく情報を提供しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input 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)> 令和5年12月4日神奈川区人権啓発講演会「ユーモアで文化を超えたつながりを！」を受講しました。 <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)> 講習に参加できなかった職員はビデオ視聴研修を行い、研修報告書を提出しています。	

(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年事業計画書、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)> 令和6年度は地域住民との連携を図る“幸ヶ谷地域まつり”、ミニ文化展、きつずフェスタ、3世代合同グランドゴルフ大会0602イベント(スタンプラリー)、終活セミナー、春休みイベントなど 幅広い世代を網羅した多彩な自主事業7件を予定しています。</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る場合、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8件の内、コロナ感染予防の観点から3件は中止し、利用者の安全・安心を図りました。</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 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 checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input checked="" 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)> 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)></p>	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①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。 また法人ホームページにも施設案内を掲載しており周知に努めている。</p> <p>②自主事業等イベント開催のお知らせは館内での掲示・配布、さらに法人所管施設、近隣小学校の協力を得て、情報提供しており、横浜市広報神奈川区版にも載せている。</p> <p>③来館者には、ロコミで当施設のPRのお願いをしている。</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>法人施設利用案内、幸ヶ谷集会所利用案内、自主事業・イベント開催のお知らせ、ホームページ、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・ホームページトップページに利用案内・施設概要・部屋予約・イベント情報・サークル活動のバナーが表示され、コンテンツが常にアップデートされています。</p> <p>・令和5年度のサークル活動(計22件)は①健康・スポーツ、②美術・手工芸、③文学・歴史、④音楽・演芸など、多くの住民が参加できる幅広い内容となっています。自主事業等のイベント開催の館内掲示・配架や近隣施設への配布と併せ、施設の活動をPRしています。</p>

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)＞</p> <p>①公共施設のスタッフとして来館者には、「いつも明るく親切に」をモットーに笑顔で挨拶、丁寧な言葉遣い、清潔な身だしなみを心がけている。</p> <p>②老若男女、その方に合った言葉使い、説明に努め対応している。</p> <p>③利用者の要望には真摯に耳をかたむけ、接客サービスに努めている。</p> <p>④来館者には必ず声掛けをして親しみやすい雰囲気作りに配慮している。</p> <p>⑤電話予約の際は申し込み受付内容を必ず復唱し、間違いの無いように注意をしている。</p> <p>⑥予約受付の窓口業務では迅速に事務処理をして利用者をお待たせしない様に取り組む。窓口が混んでいる場合は「しばらくお待ちください。」の一声をおかけし、椅子を勧めるなど、居心地の良い雰囲気作りをしている。</p> <p>⑦スタッフミーティング等で利用者への接遇についての確認を行っている。</p>	<p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフミーティングの際、苦情や要望事項について、事務局長も加えた話し合いを行い、日常の接遇に当たり「地域力のこらぼ」を目指しています。 ・窓口には、スタッフ1名が常駐し、来館者には必ず声掛けをして、来館して良かった・また来たいと感じられる雰囲気づくりに取り組んでいます。

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。＞(400字以内)＞</p> <p>①利用者アンケートにて「2階会議室は冬場に足が冷たいので、土足禁止措置を解除してほしい」との意見があった。一方で「子育て支援等ハイハイで動く子や寝ている赤ちゃんの利用も多いので、土足禁止を継続してほしいとの意見も多かった。意見を基に下駄箱を設置するとともに、室内用のスリッパを常備することで、冬場の寒さ対策を講じたことで、利用者から高評価を得ることができた。</p> <p>②老朽化によるれっか、傷みの大きかった和室の畳・襖・障子を交換し、部屋が明るくきれいになったと利用者に喜ばれている。さらに1階会議室、2階ロビー、階段等のカーペットを交換し、カーテンを抗菌、防災カーテンに交換するなど、快適な利用に努めた。</p> <p>③利用者アンケートの結果について、意見・要望等は即検討、対応し今後の運営に役立たせている。</p> <p>④高齢化や新型コロナの影響により、利用団体が解散していることもあり、利用してもらえようPRに努めている。</p>	<p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・2階の会議室について、冬場に足が冷たいので、土足禁止措置の解除要望と、子育て支援等の関係で、土足禁止継続の意見も数多くあることから、下駄箱の設置と室内用のスリッパを常備しました。両者の意見を公正に取り入れ冬場の寒さ対策に対処したことで、利用者から高い評価を得ることができました。 ・和室の畳・襖・障子・カーペット。防災カーテン等を交換することで、快適な施設利用に繋がりました。

(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)>

自主事業「終活セミナー」を開催し、近隣の多くの方々の参加。今年度も既に募集人員を超える参加が見込まれ、行政書士による相談会も人気が高く、一般に敷居が高いと思われがちな遺言書作成について、思いのほか身近に感じられることができたとして参加者から高い評価を得ています。

<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)>	
施設管理者点検表により適切に管理されていることが確認されました。また職員は日々の点検(目視、異音の有無)を重要視し、異常発見後は速やかに業者への点検を依頼しています。令和6年7月、公共建築物の保全に関する研修にも参加しています。	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input 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)>	
定期清掃は月1回実施され、日常清掃も業務日誌に沿って朝・昼・夕・閉館時の4回実施され、出入口の落ち葉等も小まめに清掃しているため館内は常に清潔な環境が保たれています。トイレ清掃の際にはトイレトーパーの補充をし、神奈川公園愛護会の日曜早朝清掃活動にも参加しています。	

(2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p><備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>備品はすべて市の所有であり備品には管理番号が貼付されています。</p>	

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p><揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ファクシミリ、冷蔵庫、レジスター、戸棚、事務機などの存在が確認できました。</p>	

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>スタッフが1日3回、館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ため損傷は見当たりません。館内の軽微な修理、修繕はスタッフが速やかに行っています。</p>	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者にはごみの持ち帰りをお願いし、スタッフも施設内が清潔に保たれるように意識して衛生管理を行っています。</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>ゴミの分別は徹底され、回収予定表、収集日日程一覧を事務所内に掲示し、前日にゴミの計量、当日の回収の確認をし、出勤予定表の担当者欄にもプラごみ、可燃ごみ等を手書きをして出し忘れを防いでいます。</p>	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①部屋利用が終了した際は、机の汚れ、椅子の整列、床の汚れ等を確認し、次に利用される方が気持ち良く活動できるように点検している。また各室に清潔な雑巾を用意し、利用者にも利用後の清掃を協力依頼している。</p> <p>②担当スタッフは、館内を巡回し、必要箇所の清掃をしている。さらに閉館時はトイレ、水回りの清掃、ロビーのモップ掛けをして館内の美化に努めている。</p> <p>③トイレ清掃の際は、トイレトペーパーの補充等、業務日誌に沿って点検している。</p> <p>④清掃業者が定期的にロビーのワックス掛け、全館ガラス、空調機、換気扇、照明器具、カーペットの清掃を指定された月に行っている。</p> <p>⑤スタッフが館周辺の植栽の手入れをしており、防虫にもなっている。</p> <p>⑥神奈川公園愛護会の日曜早朝清掃活動に参加している。</p> <p>⑦雨の日は床が滑らないよう、頻繁にモップがけをして水滴を拭くなど、来館者の安全に努めている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認・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>筆談ボードや老眼鏡を常備し、雨の日は床が滑らないよう、頻繁にモップがけをして水滴を拭くなど、来館者の安全とサービスに努めています。また段差部分にトラテープを張ることで高齢者から段差が分かりやすくなったとの好評を得ています。2階会議室入り口前に下駄箱を設置したことで散乱していた履物が整理でき、スリッパを置いたことも寒さ対策になると喜ばれています。</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>集会所の多目的トイレにはおむつ交換ベッドが設置され、当集会所利用者以外の公園を訪れる乳幼児親子にも利用でき、また地域の公園清掃にも職員が交替で参加するなど地域貢献を目指す施設になっています。老朽化による劣化で傷んだ和室の畳・襖・障子、1階会議室、2階ロビー、階段等のカーペットを新しく交換し、カーテンを抗菌、防炎カーテンに替えるなど、快適に利用できるように努めています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

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(消防・警察・法人・区役所等への連絡先)を事務所内の目立つ場所に掲示し、緊急連絡網をファイルしています。	

(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)>	

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>スタッフ全員が所持している出入り口の鍵は鍵管理簿によって管理され、その他のカギも事務所内で適切に保管されています。</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>館内チェックリストに沿って、1日3回(午前・午後・夜間)施設内外を見回り、不審者、不審物等の確認を行っています。また、1階ロビーには来館者向けに防犯マニュアルを掲示して、知らない人にはついていかないなどの注意喚起もしています。</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)>	
事故防止チェックリスト(障害物・ひび割れ等の確認)を作成し、業務日誌でも伝達しています。トイレには体調急変時での非常時呼び出しベルを備え、段差での躓き事故防止のために目立つようにトラテープを貼って注意喚起もしています。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
研修のテーマ: 事故防止研修 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)>	
令和6年4月、スタッフミーティングにおいて事故防止策の研修を行い、防犯・防災マニュアルをファイルしています。また引継ぎノートに記入されたヒヤリハットなどの伝達事項はスタッフミーティングで情報共有を図り、スタッフ全員がサインして確認し、円滑な運営に努めています。	

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

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>令和5年3月、防災設備会社の協力で幸ヶ谷公園コミュニティハウスと合同で防災訓練を実施し、消火器などの使用方法を学んでいます。令和5年9月には幸ヶ谷小学校で行われた地域防災拠点訓練にも参加し避難所の設置訓練などを行い、令和6年9月にも参加して緊急時に地域と協力できる関係づくりをしています。</p>	

(6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>緊急災害に備えて飲料水・防寒アルミシートを備蓄し、事務室には不審者来館に備えてセコムへ通じる非常ベルも設置しています。また、各室の館内避難経路図には現在地が分かるように記され、案内表示にも消火器位置が記され、緊急時にも慌てない工夫がされています。</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>外国人利用者が増えているようなので避難経路図の英語表記やピクトグラムの多用など、緊急時にも対応できる工夫が必要になってくるのではないのでしょうか。</p>

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
徒歩圏内にある法人の事務局長が館長としてバックアップ体制をとっています。原則的には、一人勤務にて、午前帯、午後帯、夜間帯の3交代制として必要な職員体制がとれています。	

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)>	
業務日誌に、入館時間、退館時間の記述欄を設け、毎日、規定の開館時間の30分以上前に開館されています。開館遅延を防止するために、前日の午後番スタッフが翌日の午前番に翌朝の勤務を確認し、業務日誌に記録されます。午後番が確認できぬ場合には、その旨業務日誌に記述し、夜間番スタッフが再度確認し、記録する仕組みが運用されています。	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input 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)>	
閲覧希望者に事業計画書、事業報告書を閲覧できる旨の掲示をしています。	
<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)>	
「情報の公開」と題した掲示を行っており、事業計画書・事業報告書以外に、利用者アンケート、利用者会議資料・議事録も閲覧できる旨記述されています。	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input 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)> 研修計画表、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、事故防止、救急救命他 対象者:全職員	
<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>①スタッフが集会所の運営に万全の体制で関わられるよう各種研修を受講している。 ②外部講師を招きスタッフミーティングを利用し全スタッフが参加する方法もとっている。 ③研修の受講は勤務時間として全額認知され、スタッフは勤務調整を行い、研修、勉強会に参加しやすい環境を整えている。 ④研修場所への交通費は全額法人が負担している。</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>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>・施設内研修は、毎月、施設点検日に行われるスタッフミーティングにて実施し、全スタッフが参加できるよう配慮しています。</p> <p>・外部の研修の受講は、勤務時間として扱い、研修費用、交通費は法人が負担し、必要な研修の受講を促しています。</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)>	
幸ヶ谷集会所業務マニュアルは、時間帯毎の仕事内容、団体利用者に対する業務などに加えて、服装、言葉使いなどの接遇についても、簡潔に記述されています。マニュアルに改善点が見つかった場合には、都度マニュアルを改訂し、スタッフには分かりやすいマニュアルになっています。	

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)>
①スタッフミーティング・業務日誌で情報(改善点、課題、事件、事故、苦情等)の共有化を図っている。問題点があれば対応を話し合い、その都度マニュアルを見直し改定をしている。スタッフはそのマニュアルに従い、日々の業務や点検時に確認のチェックをしている。 ②常時、一人勤務の為、業務日誌や引継ぎノートで伝達事項を確認している。利用者からの要望、苦情、業者との日程調整等は全て記入し、全スタッフが目を通し確認のサインをして情報共有化されている。 ③個人情報保護研修、人権研修は年1回法人あるいは横浜市開催の研修に、スタッフ全員が受講している ④自主事業、イベント時は事前にスタッフの役割分担等、勤務調整を行っている。	引き継ぎノート、業務日誌、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)>
	一人勤務が、基本のため、業務日誌や引き継ぎノートで伝達事項を確認し、全スタッフが、確認のサインをしています。引き継ぎノートには、部屋利用のキャンセルがあった場合には、館内に掲示している会議室利用状況表のマーク(シール)を取り外し、引き継ぎノートに貼り付け、全スタッフが、どの時間帯で空室になったが、すぐ認識できる工夫しています。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

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

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)>	
個人情報保護方針をロビーの壁に掲示し、その中の第2項目に個人情報の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>団体利用申込書には、「個人情報については、他の目的への利用や第三者に提供することは、一切いたしません」との文言が印刷された書式を使用しています。</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)> 入出金伝票、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)>	

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)>	

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 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 checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input 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 checked="" 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 <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><経費削減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①館内のきめ細かな温度管理、こまめな消灯で電気料の節減に努めている。またエアコン横に「節電のお願い」の張り紙を貼示している。</p> <p>②横浜市の施策に則り、全館LED化されている。</p> <p>③公園を訪れた子どもたちが頻繁にトイレを利用するため、洗面所の水の出しっぱなしが多く、スタッフはトイレ、洗面所の確認を常時行い全員で節水に努めている。なお1階男子・女子・多機能トイレは自動水栓することで、さらに節水に努めている。</p> <p>④書類上、問題のないものは裏紙を使用するとともに、送付物の封筒は、広報誌の配布時に再利用している。</p> <p>⑤館内の軽微な修理、修繕はスタッフがやっている。</p> <p>⑥夏場は朝顔で緑のカーテンを作り節電効果に役立っている。</p> <p>⑦利用者にごみの持ち帰りの協力をしてもらい、経費を節減している。</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>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>・照明に関しては全館LED化され、節電になっていますが、館内の温度管理やエアコン横に「節電のお願い」の貼り紙を掲示し、利用者にも節電の協力をお願いしています。</p> <p>・夏場には、朝顔やゴーヤを栽培し、緑のカーテンを作り、節電効果に役立っています。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
評価機関 記述	
<p><反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" 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 type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input checked="" 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 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 type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input checked="" 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)>	

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利用者の高齢化に伴い、利用団体数が減少傾向にあるため、多くの方に利用してもらいたい。そのために利用者会議では、地域住民の方、利用者、無料施設であること、使い勝手の良さ、緑に囲まれた自然豊かな集会所であることを周知しアピールしている。</p> <p>②全スタッフが公共施設の一員としての自覚を持ち、利用者サービスに努めていく。</p> <p>③来館者とのかかわりを大切にし、地域に根付いた集会所を目指している。</p> <p>④今後も公園清掃、幸ヶ谷地域まつりには積極的に参加し地域貢献に日々努めていくことを、スタッフミーティング等で確認、周知している。</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>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>幸ヶ谷集会所委員会、利用者会議、利用者アンケートなどでの意見や要望を参考し、前年度の事業報告書を振り返り、館長と全スタッフにて事業計画書を作成し、毎月のスタッフ会議にて全員で協議し、目標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>神奈川公園の一角にある当事業所は、利用者のくつろぎの場所との意識をスタッフ一同が共有しており、公園に遊びに来た子ども達のトイレ使用なども歓迎し、だれでもが気楽に立ち寄れるよう全スタッフが、心遣いや接遇に配慮しています。</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>

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横浜市開港記念日の6月2日には、新型コロナの時期以外は、毎年「0602イベント」を行っている。令和5年度・6年度は法人が所管する施設を回る「スタンプラリー」を開催し、50名以上の参加があり、喜ばれた。</p> <p>③「子育て支援、すくすく子がめ隊」の会場として優先的に部屋を提供し、また公園を訪れる幼児親子の憩いの場として居心地の良い場所づくりに努め、子育て支援をしている。</p> <p>③公園で遊ぶ地域の子どもたちを見守り、安全・安心な地域であるよう努めている。</p> <p>⑤横浜市主催の研修に積極的に参加。</p> <p>⑥「市内中小企業優先」に従い、消耗品は地元商店より購入している。</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>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合わせて毎年「0602イベント」を実施し、横浜市の行事に協力しています。今年度は法人の運営する各施設を回る「スタンプラリー」を開催しました。 ・「子育て支援、すくすく子がめ隊」の会場として優先的に部屋を提供しています。また公園を訪れる幼児親子の憩いの場として居心地の良い場所作りに取り組み、子育て支援を行っています。
<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> <p>①幸ヶ谷集会所は、来館された方が「また行きたい。」と思っただけのよう、日々利用者と接している。また誰もがふらりと立ち寄りたくなる心地よい居場所として、アットホームな雰囲気大切にしている。とくに公園を訪れる方が、我が家のような気持ちで、休憩できる場でありたい。ご意見、ご要望は真摯に受け止め老若男女、どなたでも安全・安心に過ごせる施設であるよう引き続き、努めていく。</p> <p>②集会所は地域の方々が集う場所である。今後もこれまで同様、幸ヶ谷地区連合町内会主催のグランドゴルフ大会、幸ヶ谷地域まつり、神奈川地区社協主催のトン汁大会等へ積極的に参加協力し、地域の一員として、地域の力となれるよう努めていきたい。</p> <p>③神奈川公園は四季を感じる癒しのスポットである。そして幸ヶ谷集会所もまた、神奈川公園の一角に位置するくつろぎのスペースである。</p> <p>常に、これらの自覚をもって、業務にあたっている。</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><評価で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"> ・地域の方々が集まる場所として、地域の連合町内会主催のグランドゴルフ大会、幸ヶ谷地区社協主催のトン汁大会などへ参加協力しています。 ・令和4年に本法人が、指定管理者を担って以来、和室の畳・襖・障子の交換、カーテンの更新、床を含めカーペットの張替えなどを利用者アンケートの要望に合わせて実施したこともあり、建設後40年を超える施設とは思えぬ清潔感のある集会所になっています。 <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
	貸出及び管理購入の	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)		
不備の数		0	0	
Ⅲ・施設・設備の維持管理	(1) づく 協定書の遂行に基	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	
	(2) 備品管理業務	①指定管理者所有の備品と区別した、地区センター(市所有)の備品台帳があるか？	レ ある	レ ある
			レ ない	レ 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
	レ 揃っていない		レ 揃っていない	
	③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？	レ 安全性に関わる損傷等がない	レ 安全性に関わる損傷等がない	
		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	
	(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？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している
			レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない
②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？		レ 適切に分別している	レ 適切に分別している	
	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 緊急 組 対応の 緊急 整備 仕 備	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
		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
	レ 適切に管理していない		レ 適切に管理していない	
	③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？	レ 定期的に行っている	レ 定期的に行っている	
		レ 定期的に行っていない	レ 定期的に行っていない	
	(3) 事 故 防 止 業 務	①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか？	レ チェックしている	レ チェックしている
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)	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
			一部職員に実施していない	一部職員に実施していない
			研修を実施していない	研修を実施していない
		②事故発生時の連絡体制を確保しているか？	レ 体制を確保している	レ 体制を確保している
			体制を確保していない	体制を確保していない
	(5) 防災業務	①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？	レ 評価対象施設であり、作成している	レ 評価対象施設であり、作成している
			評価対象施設だが、作成していない	評価対象施設だが、作成していない
		レ 評価対象外施設である	レ 評価対象外施設である	
		②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？	レ 実施している	レ 実施している
実施していない	実施していない			
不備の数			0	0
V・組織運営及び体制	(1) 業務の体制	①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？	レ 協定書等の職員体制をとっている	レ 協定書等の職員体制をとっている
			協定書等の職員体制をとっていない	協定書等の職員体制をとっていない
		②協定書等のおりに開館しているか？	レ 協定書等のおりに開館している	レ 協定書等のおりに開館している
			協定書等のおりに開館していない	協定書等のおりに開館していない
		③事業計画書・事業報告書を公表しているか？	レ 公表している	レ 公表している
			公表していない	公表していない
	(2) 職員の資質向上・情報共有	①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)	レ 作成しており不備がない	レ 作成しており不備がない
			作成しているが不備がある	作成しているが不備がある
			作成していない	作成していない
		②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			一部職員に実施していない	一部職員に実施していない
			研修を実施していない	研修を実施していない
		④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？	レ 情報共有している	レ 情報共有している
			情報共有していない	情報共有していない
		⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？	レ 作成し、活用している	レ 作成し、活用している
			作成しているが、活用していない	作成しているが、活用していない
	作成していない	作成していない		
	(3) 個人情報保護・守秘義務	①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？	レ 整備している	レ 整備している
			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？	レ 明確化し、周知している	レ 明確化し、周知している
			明確化しているが周知していない	明確化しているが周知していない
		明確化していない	明確化していない	
		③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			一部職員に実施していない	一部職員に実施していない
		研修を実施していない	研修を実施していない	
		④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員から取っている	レ 全ての職員から取っている
			一部職員から取っていない	一部職員から取っていない
	取っていない	取っていない		
	⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？	レ 適切に収集している	レ 適切に収集している	
		適切に収集していない	適切に収集していない	
	⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？	レ 適切に使用している	レ 適切に使用している	
		適切に使用していない	適切に使用していない	
	⑦個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために適切な措置を講じているか？	レ 適切な措置を講じている	レ 適切な措置を講じている	
		一部適切な措置を講じていない	一部適切な措置を講じていない	
	適切な措置を講じていない	適切な措置を講じていない		
	(4) 経理業務	①適切な経理書類を作成しているか？	レ 適切に作成している	レ 適切に作成している
			一部適切ではない書類がある	一部適切ではない書類がある
		適切に作成していない	適切に作成していない	
		②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	レ 役割分担を明確にしている	レ 役割分担を明確にしている
			その他けん制機能を設けている	その他けん制機能を設けている
仕組みを設けていない		仕組みを設けていない		
③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？		レ 明確に区分している	レ 明確に区分している	
		明確に区分していない	明確に区分していない	
④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？		レ 存在する	レ 存在する	
		存在しない	存在しない	
⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している		
	適切に管理していない	適切に管理していない		
⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？	レ 目的に沿って支出している	レ 目的に沿って支出している		
	目的に沿わない支出がある	目的に沿わない支出がある		
レ 評価対象外施設	レ 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？	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		

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？	レ 全て対応している	レ 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？	市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	市(区)からの指摘・改善指導事項が無い		
			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		
			レ 協議されていない	協議されていない		
		不備の数			1	0
		不備の合計			1	0