

令和6年度川越市指定管理者第三者モニタリング 評価結果報告書

施設名：川越市北部地域ふれあいセンター

指定管理者：特定非営利活動法人川越市北部地域ふれあいセンター運営協議会

令和7年2月

第三者評価機関：経営創研株式会社

目 次

目次	・・・・・・・・	1
第三者モニタリングの概要	・・・・・・・・	2
対象施設及び指定管理者の概要	・・・・・・・・	3
評価基準	・・・・・・・・	4
第三者評価の総括	・・・・・・・・	6
評価シート		
I 管理運営の基本事項	・・・・・・・・	8
II 利用者サービスの向上	・・・・・・・・	11
III 施設・設備の維持管理	・・・・・・・・	15
IV 組織運営及び体制	・・・・・・・・	17
V 緊急時の対応	・・・・・・・・	20

第三者モニタリングの概要

1 目的

指定管理者による施設の管理運営が、協定書・仕様書等に沿って適切に行われているかを確認するとともに、事業・サービス等に係る評価を、専門的見地から検証することにより、市民満足度の高いサービスを提供することを目的とする。

2 評価方法

施設の管理運営を書類、現地視察、ヒアリング等により総合的に評価します。

3 評価項目

- (1) 評価項目は、川越市「指定管理者モニタリング項目」を踏まえ、下記5つの区分（大項目という）により評価します。

I 管理運営の基本事項
II 利用者サービスの向上
III 施設・設備の維持管理
IV 組織運営及び体制
V 緊急時の対応

大項目は、3～7つの中項目で構成しています。

中項目は、3つの評価項目（小項目）で構成しています。

4 評価手順

- (1) 指定管理者は、自己評価を行います。
- (2) 指定管理者は、事前提出資料及び自己評価結果を第三者評価機関に提出します。
- (3) 第三者評価機関は、事前提出資料及び指定管理者の自己評価をもとに事前スタディを行います。
- (4) 第三者評価機関は施設を訪問し、現場確認及び指定管理者からヒアリングを行い評価します。
- (5) 第三者評価機関は、評価結果を報告書にまとめ市に提出します。

5 訪問調査

令和6年10月25日（金）

対象施設及び指定管理者の概要

1 対象施設の概要

名 称	川越市北部地域ふれあいセンター
所 在 地	川越市大字山田1578番地1
敷地面積	3,680.61㎡
建築延面積	1,259.48㎡
建物構造	鉄骨造平屋建（一部2階建）
開設年月	平成14年12月
設 備	多目的ホール、広間（2室）、会議室（2室）、和室（2室）、音楽室、調理実習室、創作室
指定管理期間	令和5年4月1日～令和10年3月31日

2 指定管理者の概要

名 称	特定非営利活動法人川越市北部地域ふれあいセンター運営協議会
所 在 地	川越市大字山田1578番地1 川越市北部地域ふれあいセンター内
代 表 者	代表理事 高梨 耕治
設立年月	平成14年6月（平成20年1月認証）
事業内容	（1）特定非営利活動に係る事業 ①川越市北部地域ふれあいセンターの管理運営事業 ②コミュニティ活動事業 （2）その他の事業 ①自動販売機設置による清涼飲料水販売事業
川越市からの 指定管理受託状況	川越市北部地域ふれあいセンター

3 指定管理料

令和5年度（決算額）	22,103,245円
令和6年度（予算額）	24,641,000円

評価基準

【小項目の評価】

業務基準書（以下「仕様書」「協定書」）等と照らして判断します。

判断結果	判断基準
S	優れた取組です
	仕様書や協定書等の水準を上回る優れた取組です
a	標準的な取組です
	仕様書や協定書等の水準を満たす標準的な取組です
b	不十分です
	仕様書や協定書等の水準を満たしておらず改善が必要です
c	問題があります
	法令違反もしくは仕様書や協定書等の水準を著しく下回り至急改善が必要です

【中項目の評価】

小項目の評価を数値に換算（s…4、a…3、b…2、c…1）し、その平均値により判断します。

判断結果	判断基準
S	仕様書や協定書等を上回っています
	中項目を構成する小項目の平均値が3.5以上
A	概ね仕様書や協定書等を満たしています
	中項目を構成する小項目の平均値が2.5以上3.5未満
B	仕様書や協定書等が求める水準を満たしていません
	中項目を構成する小項目の平均値が2.0以上2.5未満
C	仕様書や協定書等が求める水準を著しく下回っています
	中項目を構成する小項目にひとつでも「c」があった場合

【大項目の評価】

小項目の評価を数値に換算（s…4、a…3、b…2、c…1）し、その平均値により判断します。

判断結果	判断基準
S	優れた管理運営です
	大項目を構成する小項目の平均値が3.5以上
A	標準的な管理運営です
	大項目を構成する小項目の平均値が2.5以上3.5未満
B	一部に改善が必要です
	大項目を構成する小項目の平均値が1.5以上2.5未満
C	至急改善が必要です
	大項目を構成する小項目の平均値が1.5未満

【総合評価】

小項目の評価を数値に換算(s…4、a…3、b…2、c…1)し、その平均値により判断します。

判断結果	判断基準
S	優れた管理運営です
	すべての小項目の平均値が3.5以上
A	標準的な管理運営です
	すべての小項目の平均値が2.5以上3.5未満
B	一部に改善が必要です
	すべての小項目の平均値が1.5以上2.5未満
C	至急改善が必要です
	すべての小項目の平均値が1.5未満

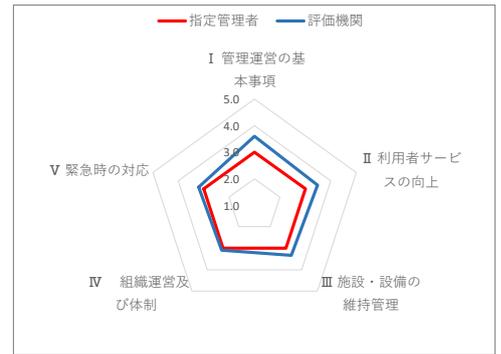
※総合評価はすべての小項目を合計した平均値で評価します。

※平均値はいずれも小数点第2位を四捨五入します。

第三者評価の総括

総合評価	指定管理者	A	評価機関	A
------	-------	---	------	---

	大項目の評価		小項目の平均点	
	指定管理者	評価機関	指定管理者	評価機関
I 管理運営の基本事項	A	S	3.0	3.6
II 利用者サービスの向上	A	S	3.0	3.5
III 施設・設備の維持管理	A	A	3.0	3.3
IV 組織運営及び体制	A	A	3.0	3.1
V 緊急時の対応	A	A	3.0	3.2



総評

当該施設は川越市として初の「住民管理方式」が導入された施設である。当該団体の理事と運営委員は地域と一体となった管理運営を目指し、地元自治会をはじめ地域で活動する団体から選出されている。職員も地域住民から採用されており、当該施設の設置目的と果たすべき役割を理解して管理運営にあたっている。事業計画書は当該施設の設置目的を踏まえて作成し「設置目的」とともに事務所の前に掲示して職員と利用者にも周知している。

「管理業務事務マニュアル」は7部門45項目にわたり体系的にまとめられ、管理運営に係るルールは明確である。個人情報保護は「個人情報保護マニュアル」や関係法令等の理解を図る研修を年3回（令和5年度）の頻度で行っている。うち1回は「情報セキュリティセルフチェック」の結果を踏まえ、事務局長が講師となり職員の意識啓発と理解促進を図っている。

管理運営のいたるところに創意工夫がみられる。館内の案内表示は職員が手づくりで作成したもので、英語を併記のうえ、大きなフォントを用いたり、居室ごとに色分けをするなど利用者視点での工夫がみられる。その他、駐車場のライン引きを職員が自ら行うなど内製化による経費の縮減に努めている。

地域住民による、地域のための交流施設として高い品質により管理運営がなされている。これからも他の類似施設の模範となる施設として、地元にも愛され続ける施設であり続けることを期待したい。

特に優れている点

年1回の利用者アンケート調査における職員および施設内の美化に対する満足度は、令和5年度と令和6年度のいずれも回答者全員が「満足」と答えている。毎朝の「ラジオ体操」では、参加者にお茶をふるまい、市民同士の対話や関係づくりを促している。

事業は主に職員が創意工夫して企画し、いずれも高い品質で実施されている。新型コロナウイルス感染症が5類感染症に移行となって2年度目となる今年度「北・ふれあいまつり」では主任が自ら地元キッチンカーの誘致を働きかけ、多くの来館者で賑わった。

早急に改善が必要な点

特になし。

大項目の総評

<p>I 管理運営の基本事項</p> <p>業務仕様書を満たすだけでなく、施設の機能と役割を踏まえ総じて高い水準で管理運営が行われている。 川越市として初の「住民管理方式」を導入した施設である。定款には当該施設の指定管理者としての活動が示され、当該団体の理事と運営委員は地域と一体となった管理運営を目指し、地元自治会をはじめ地域で活動する団体から選出されている。事業計画書は当該施設の設置目的を踏まえて作成し「設置目的」とともに事務所の前に掲示して職員と利用者に周知している。 地域団体等と日常的に情報共有を図るとともに、事業運営や広報活動で相互に協力している。山田支会、山田公民館、山田地域会議と共催事業を行うなど、山田地域を中心に地域コミュニティの活性化に積極的に取り組んでいる。また、「公民館だより」をはじめ地域情報を集約した情報コーナーを設け、当該施設を地域の情報拠点として活かしている。さらに館内コミュニティボードを地域団体やサークル等に開放することで、その活動を支援している。</p>
<p>II 利用者サービスの向上</p> <p>業務仕様書等を満たした適切な管理運営が行われている。 年1回の利用者アンケート調査の結果を館内掲示により来館者に示している。利用者アンケート調査等で寄せられた意見は、可能なものから順次実施するよう努めている。 職員と施設内の美化に対する満足度は、令和5年度、令和6年度とも回答者全員が「満足」と答えている。 「子育てサロン」「ふれあい音楽祭」など市民参加型の事業や成果発表の機会を提供しているほか、地域コミュニティの醸成を目的に「AED講習」「環境美化活動」を地域住民に開放するなど地域と一体となった取組を推進している。</p>
<p>III 施設・設備の維持管理</p> <p>業務仕様書等を満たした適切な管理運営が行われている。 業務日報に「引継確認」欄を設け、職員間の引継ぎに漏れが生じないように工夫している。 管理業務事務マニュアルに「施設管理業務」「日常清掃と日常点検」等の項目を設け、維持管理業務における作業品質の標準化を図っている。 稼働率向上を目的に調理以外の利用も認めている調理室は、使用後に職員が特別清掃を行っている。地域住民も参画する年2回の環境美化活動は、地域住民に“自分たちの施設”という意識を醸成する事業として評価できる。 備品を管理する押入れや棚には備品の内容と個数等が示されており、利用者が自ら片付けがしやすい環境を整備している。</p>
<p>IV 組織運営及び体制</p> <p>業務仕様書等を満たした適切な管理運営が行われている。 当該施設の管理運営に係る組織体制は、管理運営全般及び職員管理などマネジメントを総括する事務局長、常勤職員として受付や経理等の管理事務を遂行する主任のほか、非常勤職員を含む計9名により構成している。 法人の理事や委員は、当該施設の管理運営に係る組織体制から独立させることで、職員のハラスメント窓口としての機能も果たしている。 設置目的と事業計画書の抜粋版を事務所前に掲示することで、地域や利用者に指定管理者の考え方や計画を積極的に伝えている。</p>
<p>V 緊急時の対応</p> <p>業務仕様書等を満たした適切な管理運営が行われている。 職員の勤務交代時に館内巡回を行い、異常の有無を確認している。調理室の包丁は職員だけがアクセスできる場所に施錠して管理している。職員が防犯ブザーを携帯するほか、緊急時の連絡手段を組織的に複数用意するなど駆けつけ体制も盤石である。消防計画に基づく避難訓練は9月と3月の年2回の頻度で開催している。今年度は9月10日に地区消防組合の協力のもと、地域住民も参画して開催した。毎回、テーマを設定して実践的な内容としている点は評価できる。 自主事業の「ラジオ体操」では、参加者の交流を図るとともに熱中症対策の水分補給を図るため無料でお茶を提供している。</p>

I 管理運営の基本事項

1 設置目的の理解と事業計画の策定

			指定管理者	評価機関
評価項目	評価の内容	中項目	A	S
①	職員は当施設の設置目的や役割および機能を理解して管理運営にあたっていますか。	小項目	a	s
②	当施設の管理運営に係る基本理念や基本方針を明文化し、職員に周知していますか。		a	s
③	事業計画は設置目的や基本理念を踏まえ、作成していますか。		a	s
指定管理者		評価機関		
①川越市地域ふれあいセンター条例等を職員に周知し理解を促している。 ②当法人(施設)の設置目的及び事業計画を事務室前に掲示している。 ③設置目的や基本理念を踏まえ、令和4年に指定管理者申請書類を作成した。また、毎年作成する運営協議会事業計画も設置目的等を踏まえ作成している。		川越市として初となる「住民管理方式」を導入した施設である。設立当初は任意団体であった指定管理者は、その約5年後にNPO法人として法人成りして今日に至る。 定款には、当該施設の指定管理者としての活動が示されており、地域、施設、管理運営者が三位一体となって当施設の役割と機能を果たすことが示されている。職員は地域住民から採用し、当該施設の設置目的と果たす役割を理解して管理運営にあたっている。事業計画書は当該施設の設置目的を踏まえて作成し、「設置目的」とともに事務所の前に掲示して職員と利用者に周知している。 以上を踏まえ、住民管理方式として期待される管理運営のあり方を示したことを総合的に高く評価する。		
確認根拠	<input type="checkbox"/> 確認書類	指定管理者申請書類、NPO法人川越市北部地域ふれあいセンター協議会定款、「北・ふれあい20年のあゆみ」ほか		
	<input type="checkbox"/> 現地観察	事務所(受付)前		
	<input type="checkbox"/> ヒアリング	事務局長、主任、事務職員		
	<input type="checkbox"/> その他	利用団体数は724団体(2022年12月現在)に上るなど地域の活動拠点としての機能を発揮しています。		

2 法令遵守

			指定管理者	評価機関
評価項目	評価の内容	中項目	A	A
①	管理運営に係る関係法令を特定し、職員が常に閲覧できる状態ですか。	小項目	a	a
②	管理運営に係る関係法令について職員が学ぶ機会を設けていますか。		a	a
③	管理運営に係る関係法令を遵守していますか。		a	a
指定管理者		評価機関		
①関係法令のファイルを作成し、常に閲覧できる状態にしている。 ②年に3~4回実施する職員会議等で説明している。特に法令が改定された際などは会議の議題として取り上げるようにしている。 ③法令について市から情報提供があれば、関係法令のファイルを更新し、遵守している。		当該施設の管理運営に係る法令集をファイルにまとめている。当該ファイルは事務室の受付に配置し、職員が必要に応じていつでも閲覧できる環境としている。 関係法令は四半期ごとに開催する「センター職員会議」等の場で確認し、維持している。 関係法令に改正があった際、適時、回覧等で職員に周知するとともに関連マニュアルを改訂している。個人情報保護マニュアルは、個人情報保護法の令和6年4月改正に伴い、適切に改訂されていることを確認した。 インボイス制度や改正電帳法に係る対応を組織的に明確にしよううえで、受付に領収書等に関する案内を掲示している。		
確認根拠	<input type="checkbox"/> 確認書類	指定管理者申請書類、年度事業計画書、年度事業報告書、関係法令ファイル、適格請求書発行事業者台帳、その他		
	<input type="checkbox"/> 現地観察	事務室		
	<input type="checkbox"/> ヒアリング	事務局長、主任、事務職員		
	<input type="checkbox"/> その他			

3 地域住民と交流・連携する取組み

評価項目	評価の内容	中項目	指定管理者	評価機関
			A	S
①	自治会や町会、関係団体と情報共有を図り、その活動を支援していますか。	小項目	a	s
②	地域団体や活動グループと相互に情報共有や事業連携を図っていますか。		a	s
③	他の公共施設や教育機関等の活動に協力していますか。		a	s
指定管理者 ①自治会ほか地域の団体から理事、運営委員を選出してもらい、情報共有、活動支援(山田地区長寿を祝う会等)を実施している。 ②山田支会、山田公民館、山田地域会議等、地域の団体と共催事業(山田地区文化祭、ふるさと山田「四季まつり」、ふれあい音楽祭等)を実施している。 ③公民館だよりほか、各団体のちらし等の掲示、バルマーク回収箱等の設置に協力している。リサイクルコーナーの「お気持ち箱」に入れられた浄財を社会福祉協議会に寄付している。		評価機関 当該団体の理事と運営委員は、地元自治会をはじめ地域で活動する団体から選出されている。「地域」「組織」「施設」が一体となって地域に根ざした管理運営に取り組む体制は評価できる。 「公民館だより」をはじめ、地域情報を集約した情報コーナーを設け、当施設を地域の情報拠点として活かしている点は評価できる。また、館内のコミュニティボードを地域団体等やサークル等に開放することで、その活動を支援している。 地域団体等と日常的に情報共有を図るとともに、事業運営や広報活動で相互に協力している。また、山田支会、山田公民館、山田地域会議と共催事業を行うなど、山田地域を中心に地域コミュニティの活性化に積極的に取り組んでいる点も評価できる。		
確認根拠	<input type="checkbox"/> 確認書類	NPO法人川越市北部地域ふれあいセンター運営協議会定款、令和5年度事業報告(内閣府ウェブサイト)、その他		
	<input type="checkbox"/> 現地観察	事務所		
	<input type="checkbox"/> ヒアリング	事務局長、主任、事務職員		
	<input type="checkbox"/> その他	リサイクルコーナーによる「お気持ち代」(令和6年度6,642円)は寄付金として社会福祉協議会に届けました。		

4 効果的・効率的な施設管理

評価項目	評価の内容	中項目	指定管理者	評価機関
			A	A
①	経営状況の振り返りを行い、課題を明確にし改善策を講じていますか。	小項目	a	a
②	経費削減を目的とした取組や工夫を行っていますか。		a	s
③	省エネルギーや環境保護を目的とした取組や工夫を行っていますか。		a	a
指定管理者 ①毎年度、決算を踏まえ、市と協議の上、翌年度の予算要求を行っている。 ②職員が環境整備(除草、駐車場のライン設置等)を行うことにより、委託経費の削減を図っている。 ③電球の間引き、こまめな消灯等実施している。また、夏季はテラスにゴーヤを植栽して「緑のカーテン」を作ることにより、省エネとともに地域住民の憩いの場にもなっている。		評価機関 年度事業報告書ならびに年度事業計画書の作成にあたり、組織的な振り返りを行っている。主な会議体として理事会、運営委員会、職員会議がある。 収支計画は市に予算要求を行うとともに、内部監査ならびに理事会による承認を経て確定するなど、ガバナンスの強化を図っている。 館内での案内表示や駐車場のライン引きなどを職員が自ら工夫しながら内製化することで経費の削減を図っており、いずれも高いクオリティで行われている点は評価できる。 また、ベース照明の間引き、グリーンカーテンの敷設による夏季の冷房効率など省エネルギーや環境保護にも取り組んでいる。		
確認根拠	<input type="checkbox"/> 確認書類	指定管理者申請書類、管理運営状況検証結果報告書、年度事業報告書、会議要旨、その他		
	<input type="checkbox"/> 現地観察	館内各所		
	<input type="checkbox"/> ヒアリング	事務局長、主任、事務職員		
	<input type="checkbox"/> その他	センターまつり実行委員会関連書類(確認書類)		

5 個人情報保護、守秘義務（ルールやマニュアルの整備、個人情報の適切な収集と取扱いなど）

評価項目	評価の内容	中項目	指定管理者	評価機関
			A	S
①	守秘義務や個人情報に係る規定・ルールやマニュアルを整備するとともに責任者を明確にしていますか。	小項目	a	a
②	個人情報を収集する際は、提供者に利用目的等を周知していますか。		a	s
③	個人情報の漏洩や滅失を防止する安全措置を講じていますか。		a	s
<p style="text-align: center;">指定管理者</p> <p>①事務マニュアルに「文書の管理」、「端末の管理」、「個人情報の漏洩防止」等を具体的に定めている。 ②個人情報保護方針を窓口に掲示している。 ③職員会議で個人情報保護制度を説明するとともに、台帳、端末等は鍵のかかる引き出しに保管するなどソフト、ハード両面から安全措置を講じている。</p>		<p style="text-align: center;">評価機関</p> <p>管理運営に係るマニュアルは7部門45項目にわたる「管理業務事務マニュアル」に体系的にまとめられており、個人情報保護に係るマニュアルは、この体系のなかで適切に整備されている。 個人情報保護方針を受付窓口にわかりやすく掲示し、個人情報の利用目的を明示している点は評価できる。 職員会議では、個人情報保護マニュアルや関係法令等の理解を図る研修を行っている。令和5年度は年3回の頻度で開催しており、うち1回は「情報セキュリティセルフチェック」の結果を踏まえ、事務局長が講師となって当該施設での留意点等を具体的に伝えながら職員の意識啓発に努めている。個人情報の漏洩の多くが人為的なものといわれるなか、より実効性の高い取組として評価できる。</p>		
確 認 根 拠	<input type="checkbox"/> 確認書類	指定管理者申請書類、年度事業報告書、管理業務事務マニュアル、個人情報保護の周知について、その他		
	<input type="checkbox"/> 現地観察	事務所		
	<input type="checkbox"/> ヒアリング	事務局長、主任、事務職員		
	<input type="checkbox"/> その他	情報セキュリティセルフチェック(確認書類)、施錠できるキャビネット(個人情報が記載された台帳の保管)		

II 利用者サービスの向上

1 利用者アンケート等の実施と対応（アンケートの実施、調査結果の分析、課題への対応）

評価項目	評価の内容	中項目	指定管理者	評価機関
			A	S
①	利用者アンケート等を定期的の実施していますか。	小項目	a	a
②	利用者アンケート等の結果を公表していますか。		a	s
③	利用者アンケート等の結果を分析し、管理運営やサービスの改善に活かしていますか。		a	s
指定管理者 ①常時館内にアンケート用紙と回収箱を設置しているほか、年に一度、初日受付時ほかに実施している。 ②館内に集計結果を掲示し、公表している。 ③アンケートの内容を検討し、雨天の場合に備えて軒下に駐輪場所を確保するなど可能なものは実施している。		評価機関 年1回の利用者アンケート調査では、「強化期間」を設け、多くの声が集められるよう工夫している。また、その結果を来館者の目に入りやすい場所に掲示して、市民に広く周知している点は評価できる。 利用者アンケート調査等で寄せられた意見は、可能なものから実施するよう努めている。一例をあげると令和5年度に複数寄せられた「駐輪場に対する要望（軒下スペースの確保）」は対応済みである。利用者の声を大切に管理運営に取り組む姿勢は評価できる。 職員と施設内の美化に対する満足度は、令和5年度、令和6年度とも回答者全員が満足（美化は「きれい」、職員は「とてもよい」「よい」の合計）と答えている。なお、調査票の性別の選択肢のあり方は今後の検討すべき課題だといえる。		
確認根拠	<input type="checkbox"/> 確認書類	指定管理者申請書類、年度事業報告書、利用者アンケート結果、その他		
	<input type="checkbox"/> 現地観察			
	<input type="checkbox"/> ヒアリング	事務局長、主任、事務職員		
	<input type="checkbox"/> その他			

2 意見・要望の受付と対応（受付方法、苦情解決の仕組み、仕組みの周知、対応、対応策の利用者への開示）

評価項目	評価の内容	中項目	指定管理者	評価機関
			A	A
①	市民や利用者の声を把握するよう取り組んでいますか（例：ご意見箱の設置、利用者懇談会の開催等）。	小項目	a	s
②	苦情の受付方法や苦情解決の仕組みを市民や利用者に周知していますか。		a	a
③	苦情やご意見の内容を記録し、対応策とあわせて市民や利用者へ開示していますか。		a	a
指定管理者 ①ご意見箱の設置やアンケートの実施のほか、日々の声掛け等職員とのコミュニケーションの中で利用者の声を把握している。ふれあいセンターまつりでは参加者の声を受け、キッチンカーを呼ぶ等反映できるものは随時取り入れている。 ②ご意見箱をロビーに設置し、「ご意見、ご要望をお寄せください。」と表示している。 ③市に報告し、苦情等が記名の場合は相手方に対応を説明している。		評価機関 「ご要望ポスト」を来館者に視認性の高い場所かつ職員の目を気にせず投函できるロビーに設置し、近くに当該ポストの設置目的を明示している。利用者から広く意見を聴こうと設置場所に配慮するほか、来館者に意見や提案を促す等、利用者視点の姿勢は評価できる。 ご要望ポストに寄せられた意見は川越市に報告するとともに、可能なものから順次対応している。 一方で駐車場の水たまり修繕や郵便ポストの設置など、予算の確保ならびに契約主体が異なること等からすぐに対応できないものもある。対処したことはもとより、対応できないものはその理由を利用者に伝えることが望ましい。		
確認根拠	<input type="checkbox"/> 確認書類	年度事業報告書、意見・苦情等対応状況報告書、利用者アンケート結果、その他		
	<input type="checkbox"/> 現地観察	館内（ロビー）、駐車場		
	<input type="checkbox"/> ヒアリング	事務局長、主任、事務職員		
	<input type="checkbox"/> その他			

3 施設利用者の平等利用の確保（施設案内の地域への幅広いPR、利用案内等設置、利用者の公平な受付方法）

			指定管理者	評価機関
評価項目	評価の内容	中項目	A	A
①	施設案内の地域への幅広いPRを行っていますか。	小項目	a	a
②	利用案内等は適切に設置されていますか。		a	a
③	利用受付や予約手続き等は、高齢者や障がい者、多様な性等に配慮し、公正平等に行っていますか。		a	s
指定管理者		評価機関		
①市ホームページ、パンフレット、公民館だより等で周知している。 ②パンフレット、その他文書等の掲示をもって行っている。また、臨時の利用制限等は市ホームページでも公表している。 ③対面による初日受付（抽選）、その後のウェブ受付、電話受付など公正平等に実施している。		情報発信する目的や内容に応じて川越市ホームページ(以下、「HP」)や川越市広報誌、「公民館だより」など適切な媒体を組み合わせ周知している。「北・ふれあいセンターまつり」など大規模イベントで、川越市HPの出稿に加え、案内チラシを製作し、自治会の回覧板等を活用するなど様々な手段を組み合わせ周知に努めている。 館内表示は職員の手づくりで、英語併記をはじめ、大きなフォントを用いており、居室ごとに色わけしている。高齢者や障がい者など利用者が直感的にわかりやすい工夫として評価できる。 また、職員は来館者に積極的にお声がけして、利用目的や個性に応じて必要な支援が提供できるよう心掛けている。 なお、施設リーフレットに指定管理者名を示すことが望ましい。		
確認 根拠	<input type="checkbox"/> 確認書類	市HP、川越市北部地域ふれあいセンターリーフレット、北・ふれあいセンターまつり案内チラシ、その他		
	<input type="checkbox"/> 現地観察	館内(掲示物、その他)		
	<input type="checkbox"/> ヒアリング	事務局長、主任、事務職員		
	<input type="checkbox"/> その他			

4 自主事業（幅広い層の住民が参加できる工夫、事業計画書等に沿った事業の実施）

			指定管理者	評価機関
評価項目	評価の内容	中項目	A	S
①	自主事業は施設の設置目的に照らして適切で、幅広い住民が参加できるよう工夫していますか。	小項目	a	s
②	自主事業は事業計画書等に沿って適切に実施していますか。		a	a
③	自主事業は利用者特性やニーズを踏まえて企画・運営していますか。		a	s
指定管理者		評価機関		
①ふれあいセンターの設置目的に照らして事業計画を作成している。 ②毎年度、総会で議決された事業計画に沿って、実施している。 ③ラジオ体操(健康増進、高齢者の安否確認)、ふれあいセンターまつり(主に子ども向け)、ふれあい音楽祭(子どもから大人まで)など、利用者特性、ニーズを踏まえて実施している。		自主事業は、設置目的等に照らして適切な内容で計画するよう努めている。また、実施に際しては施設を利用する市民の妨げにならないよう、期日や時間帯に配慮している。 開館日に毎日開催する「ラジオ体操」では、参加者にお茶をふるまい、参加者同士の対話や関係づくりを促すなど工夫がみられる点は評価できる。 「子育てサロン」など市民参加型の企画、「ふれあい音楽祭」など市民活動での成果を発表する機会を設けている。さらにコミュニティ醸成を目的に「AED講習」「環境美化活動」など、地域で活動する個人や団体、地域住民参画型の企画を提供している点は評価できる。 リサイクルコーナーは住民同士の交換の場として定着している。		
確認 根拠	<input type="checkbox"/> 確認書類	指定管理者申請書類、設置条例、管理に関する協定書、業務仕様書、年度事業計画書、自主事業実施報告書、その他		
	<input type="checkbox"/> 現地観察			
	<input type="checkbox"/> ヒアリング	事務局長、主任、事務職員		
	<input type="checkbox"/> その他			

5 広報・PR活動

評価項目	評価の内容	中項目	指定管理者	評価機関
			A	S
①	広報および情報発信は、事業目的や対象者に応じて適切な媒体を活用していますか。	小項目	a	s
②	広報および情報発信は、対象者を踏まえてわかりやすく工夫していますか。		a	s
③	広報および情報発信において、市民や利用者のプライバシーに配慮していますか。		a	a
指定管理者		評価機関		
①公民館だより、ちらし、ホームページ等を活用している。 ②自主事業のちらし等は、イラストを活用し、わかりやすく、対象者の興味を引くように作成している。 ③写真を掲載する際などは、プライバシーに配慮している。(イベントでは掲載される可能性があることを周知するなど)		<p>広報活動を内容や対象者に応じて、最適な媒体を組み合わせるよう心掛けている点は評価できる。地域の方には、「公民館だより」への掲載や自治会の回覧板、「北・ふれあいセンターまつり」など大規模イベントのお知らせは、川越市HPにも掲出している。</p> <p>配布物や掲示物等を製作する際は、高齢者にも視認性が高いとされるゴシック体を多用するなど、来館者の個性に配慮しており評価できる。</p> <p>実施報告書の作成を主な目的に記録用の写真等を撮影する際は、参加者が特定できない角度で撮影するよう留意するなど利用者のプライバシーに配慮している。</p>		
確認根拠	<input type="checkbox"/> 確認書類	年度事業報告書、川越市北部地域ふれあいセンターリーフレット、北・ふれあいセンターまつり案内チラシ、その他		
	<input type="checkbox"/> 現地観察	館内(掲示物)		
	<input type="checkbox"/> ヒアリング	事務局長、主任、事務職員		
	<input type="checkbox"/> その他	埼玉県ウェブサイトの「NPO法人活動紹介ページ」には参加者の後ろ姿が掲出されています。		

6 職員の接遇

評価項目	評価の内容	中項目	指定管理者	評価機関
			A	A
①	職員は適切な言葉づかいや接遇マナーで利用者に対応していますか。	小項目	a	s
②	職員は職務にふさわしい服装で業務にあたっていますか。		a	a
③	日頃の接遇マナーを振り返り、向上させる取組や機会はありますか。		a	a
指定管理者		評価機関		
①適切に対応しており、利用者アンケートでも高い評価を受けている。 ②夏は川越市のマスコットキャラクターが入ったポロシャツ、冬はジャンパーを着用している。 ③接遇で気が付くことがあれば職員会議で協議している。		<p>職員一人ひとりが明るく丁寧な応対を心掛けている。令和5年度と令和6年度の利用者アンケート調査では、回答者のすべてが「職員応対」に「満足」「とてもよい」または「よい」と答えている。総じて職員の接遇能力は高く評価できる。</p> <p>職員は季節に応じた法人指定の服装を身に着け、名札を着けており、来館者からひと目で職員とわかるよう配慮している。</p> <p>管理運営にあたり、各種業務の手順や留意点を「管理業務事務マニュアル」にまとめている。</p> <p>施設の管理運営状況や事業の進捗状況は、概ね四半期ごとに開催する職員会議で相互に振り返り、必要に応じて対策を協議している。</p>		
確認根拠	<input type="checkbox"/> 確認書類	指定管理者申請書類、年度事業報告書、利用者アンケート結果、管理業務事務マニュアル、その他		
	<input type="checkbox"/> 現地観察	事務室		
	<input type="checkbox"/> ヒアリング	事務局長、主任、事務職員		
	<input type="checkbox"/> その他			

7 利用者サービスの向上に関する取組み（サービス向上のための課題分析と対応）

評価項目	評価の内容	中項目	指定管理者	評価機関
			A	A
①	利用者サービスの現状や課題について職員間で協議する機会がありますか。	小項目	a	a
②	利用者サービスの向上に向けて前年度から改善したことがありますか。		a	s
③	利用者ニーズや地域のニーズの収集に努めていますか。		a	a
指定管理者		評価機関		
①年に3～4回程度、職員会議を開催し課題について協議している。 ②令和5年度に実施した利用者アンケートの要望を踏まえ、軒下に駐輪場所を確保した。 ③利用者や地域の代表とコミュニケーションをとり、ニーズを収集し、施設の運営に取り入れられるものは随時取り入れている。		職員会議は概ね四半期ごとに開催し、現状の課題や事業の進捗状況を職員間で共有し、対策を協議している。日々の管理運営で生じた課題は、適時対応を図り、連絡帳と一体となった業務日報で組織的に共有している。業務日報はすべての職員に確認を義務づけ、確認印により未読者の有無を確認している。 利用者アンケート調査等で寄せられたご意見から、対応可能なものから実施している。一例をあげると令和5年度に寄せられた「駐輪場に対する要望(軒下スペースの確保)」は、既に対応済みである。利用者の声に真摯に向き合った管理運営の在り方は評価できる。 団体の理事や委員は、自治会長をはじめ地域から選出されており、地域ニーズを反映した管理運営を可能としている。		
確認根拠	<input type="checkbox"/> 確認書類	管理運営状況検証結果報告書、意見・苦情等対応状況報告書、業務日報(兼連絡帳)、その他		
	<input type="checkbox"/> 現地観察	駐輪場		
	<input type="checkbox"/> ヒアリング	事務局長、主任、事務職員		
	<input type="checkbox"/> その他			

III 施設・設備の維持管理

1 協定書等に基づく建物、設備の維持管理（保守点検、日常点検、補修・修繕等）

			指定管理者	評価機関
評価項目	評価の内容	中項目	A	A
①	建物・設備の維持管理についてマニュアルやチェックシート等を整備していますか。	小項目	a	s
②	建物・設備の維持管理は、関係法令や仕様書等に照らして適切に実施していますか。		a	a
③	建物・設備の機能維持および予防保全に取り組んでいますか。		a	a
指定管理者		評価機関		
①職員交代時に自主検査チェック表で異常を検知し、対応している。 ②建築設備点検、消防設備点検、その他点検を関係法令に照らして実施している。 ③毎年、音響、照明、吊りもの、ガス等の点検を委託している。その他、気付いた建物設備の異常等は市に相談の上、必要に応じて修繕を実施している。		業務日報に「引継確認」欄を設け、職員間の引継ぎに漏れが生じないように工夫している。また、管理業務事務マニュアルに、「施設管理業務」「日常清掃と日常点検」等の記入欄を設けている。維持管理業務における作業品質の標準化を図る取組として評価できる。 業務仕様書の付属資料「管理運営業務内容一覧」に示された法定点検ならびに定期点検は適切に履行するほか、音楽室及び多目的ホールに設置するピアノは年1回の頻度で調律している。 日常点検と小破修繕で施設や設備の機能維持を図っており、業務日報に火器関係の点検項目を含む「居室チェック」欄も設け、日常点検に活かしている。		
確認 根拠	<input type="checkbox"/> 確認書類	年度事業計画書、年度事業報告書、委託内容一覧表、修繕一覧表、業務日報(兼居室チェック表)、その他		
	<input type="checkbox"/> 現地観察	館内各所		
	<input type="checkbox"/> ヒアリング	事務局長、主任、事務職員		
	<input type="checkbox"/> その他			

2 協定書等に基づく施設環境の維持管理（定期清掃、日常清掃業務等）

			指定管理者	評価機関
評価項目	評価の内容	中項目	A	A
①	清掃や美化（衛生管理）についてマニュアルやチェックシート等を整備していますか。	小項目	a	a
②	定期清掃や日常清掃は業務仕様書・協定書等に照らして適切に実施していますか。		a	s
③	ゴミの処理は法令等に基づいて適切に行っていますか。		a	a
指定管理者		評価機関		
①日常清掃については事務マニュアルにも記載し、職員交代時に各部屋、トイレのチェックをしている。 ②業務仕様書にもとづいて実施(週に1度業者による定期清掃、職員交代時や利用後のチェック)している。また、駐車場の草むしりは地域住民にも協力を呼びかけ、年に2回ほど実施している。 ③分別の上、清掃業者に処理を依頼している。		管理業務事務マニュアルに、「施設管理業務」「日常清掃と日常点検」等の項目を設け、清掃・美化業務における作業品質の標準化を図っている。 清掃業務は週1回の頻度で専門業者に委託するほか、職員が日常的(主に始業時と終業時)に館内清掃に取り組んでいる。稼働率向上を目的に調理以外の利用も認めている調理室は使用後に職員が特別清掃を行っている。各業務の検査報告書には職員3名の確認印を設け、品質管理を強化している。 年2回の環境美化活動には地域住民も参画しており、地域住民に”自分たちの施設”という意識を醸成する事業として評価できる。 ゴミの廃棄は法令等に従い、適切に分別している。		
確認 根拠	<input type="checkbox"/> 確認書類	委託内容一覧表、作業完了報告書、自主事業実施報告書、業務日報、管理業務事務マニュアル、その他		
	<input type="checkbox"/> 現地観察	館内各所ならびに駐車場を含む管理区域		
	<input type="checkbox"/> ヒアリング	事務局長、主任、事務職員		
	<input type="checkbox"/> その他	作業完了報告書、利用者アンケート結果(確認書類)		

3 備品管理（備品台帳等の設置、台帳に記された備品が揃っているか、備品の安全性）

			指定管理者	評価機関
評価項目	評価の内容	中項目	A	A
①	備品台帳があり、定期的に棚卸しを行っていますか。	小項目	a	a
②	備品台帳に記載されている備品は揃っていますか。		a	a
③	備品に目立つ損傷はなく、つねに利用者が安全に使える状態ですか。		a	s
指定管理者		評価機関		
①備品台帳を備え、年に一度(8月頃)棚卸している。 ②備品はすべて揃っている。 ③損傷があれば修理、廃棄、買い替え等をし、安全に使える状態にしている。		備品は原則として川越市の予算により購入するルールのため、川越市の承認を経て調達している。備品ごとに「備品番号」等を示したシールを貼り、備品台帳により適切に管理している。台帳には直近の令和4年に調達した「台車」も記録されていることを確認した。 備品の棚卸は年1回の頻度で行っている(令和6年度は8月に実施されたことを備品台帳で確認した)。 広間、和室、調理室など多くの備品を管理する押入れや棚には備品の内容と個数等を示すほか、備品台帳には設置場所も明記されており、日常点検の効率化と利用者の片づけに係る利便性を図る工夫として評価できる。		
確認根拠	<input type="checkbox"/> 確認書類	管理運営状況検証結果報告書、備品台帳、備品シール、その他		
	<input type="checkbox"/> 現地観察	広間(押入れ含む)、和室(押入れ含む)、調理実習室		
	<input type="checkbox"/> ヒアリング	事務局長、主任、事務職員		
	<input type="checkbox"/> その他	備品台帳と備品について「コピー機」「ロッカー」「掃除機(今期に導入)」の3項目で確認しました。		

IV 組織運営及び体制

1 職員配置の考え方（協定書等に定めた職員配置）

			指定管理者	評価機関
評価項目	評価の内容	中項目	A	A
①	仕様書および協定書等で定められた人員体制をとっていますか。	小項目	a	a
②	施設責任者を配置し、当施設の管理運営に適切な組織体制を整えていますか。		a	a
③	仕様書および協定書等で定められた有資格者を配置していますか。		a	a
指定管理者 ①業務仕様書に従い、常に2名以上の職員を配置している。 ②施設責任者、常勤職員を配置し管理運営に適切な体制を整えている。 ③消防法にもとづく防火管理者(常勤職員)を配置している。		評価機関 職員体制は業務仕様書および協定書に基づき、開館中は常に2名以上としている。また、労務管理は独自に作成した表計算ソフトで適切に管理している。 当該施設の管理運営に係る組織体制は、管理運営全般及び職員管理などマネジメントを総括する事務局長、常勤職員として受付や経理等の管理事務を遂行する主任のほか、非常勤職員を含む計9名による構成となっている。 法人の理事や委員は当該施設の管理運営に係る組織体制から独立させており、職員のハラスメント窓口としての機能も果たしている。 なお、当施設の防火管理者は常勤職員の主任が担っている。		
確認 根拠	<input type="checkbox"/> 確認書類	指定管理者申請書類、年度事業計画書、年度事業報告書、業務仕様書、協定書、勤務シフト、その他		
	<input type="checkbox"/> 現地観察			
	<input type="checkbox"/> ヒアリング	事務局長、主任、事務職員		
	<input type="checkbox"/> その他	勤務状況申告書(表計算ソフト)		

2 事業計画書・事業報告書の公表

			指定管理者	評価機関
評価項目	評価の内容	中項目	A	A
①	市民や利用者に当施設の設置目的や基本方針を明示していますか。	小項目	a	s
②	事業計画書および事業報告書は、公表していますか。		a	a
③	事業計画書および事業報告書は、要望に応じて市民や利用者がいつでも閲覧できますか。		a	a
指定管理者 ①当法人(施設)の設置目的及び事業計画を事務室前に掲示している。 ②総会資料として関係者に周知している。 ③要望があれば総会資料を提示しているほか、事業報告書については内閣府NPOホームページを通じて公表している。		評価機関 設置目的と事業計画書(抜粋したもの)を事務所前に掲示して、来館者に広く周知している。地域や利用者に指定管理者の考え方や事業計画を積極的に伝える姿勢として評価できる。 事業計画書及び事業報告書は地域住民で構成される法人の総会でも配布しており、総会の資料は会員以外の希望者にも閲覧を認めている。事業計画書および事業報告書が閲覧可能であることを館内掲示等で周知することをお勧めしたい。 法人の事業報告書は、内閣府が運営するNPOの専用HPを通じて広く社会に公表されている。		
確認 根拠	<input type="checkbox"/> 確認書類	指定管理者申請書類、年度事業計画書、年度事業報告書、業務仕様書、協定書、内閣府HP、その他		
	<input type="checkbox"/> 現地観察	館内(受付横※事業計画書の掲示)		
	<input type="checkbox"/> ヒアリング	事務局長、主任、事務職員		
	<input type="checkbox"/> その他			

3 職員の育成（研修の実施（常勤・非常勤）、研修に参加しやすい環境、研修の共有化）

評価項目	評価の内容	中項目	指定管理者	評価機関
			A	A
①	職員（常勤・非常勤）の研修計画を策定し、概ね計画どおり実施していますか。	小項目	a	a
②	職員（常勤・非常勤）が研修や外部講習等に参加しやすい環境を整えていますか。		a	a
③	職員（常勤・非常勤）が研修や外部講習等で得た知識や技能は組織的に共有していますか。		a	a
指定管理者 ①職員会議にあわせて研修を実施するほか、市（労務管理研修）、県（NPOに関する研修）の研修に参加している。 ②研修時は別途パート職員を配置することにより、参加しやすくしている。 ③年に3～4回実施している職員会議で共有している。		評価機関 職員会議は、すべての職員が参加することを原則としていることから職員研修もあわせて実施している。当該職員会議は概ね四半期ごとの開催としている。 令和5年度の個人情報に係る研修は3回にわたり実施し、うち1回は「情報セキュリティセルフチェック」を行うことで職員が自らの理解度を客観的に把握できるよう促している。 埼玉県や川越市が行う研修など外部研修には、研修テーマと内容および職責に応じて参加している。令和5年度の労務管理に係る川越市の研修には、事務局長が参加した。 外部研修に参加した職員は職員会議で報告を行うことを基本としており、組織的な共有を図っている。		
確認根拠	<input type="checkbox"/> 確認書類	指定管理者申請書類、年度事業計画書、年度事業報告書、情報セキュリティセルフチェック、その他		
	<input type="checkbox"/> 現地観察			
	<input type="checkbox"/> ヒアリング	事務局長、主任、事務職員		
	<input type="checkbox"/> その他			

4 市との連絡調整に関する体制

評価項目	評価の内容	中項目	指定管理者	評価機関
			A	A
①	所管課とは適時情報共有を図っていますか。	小項目	a	a
②	所管課とは定期的な報告会等を設けていますか。		a	a
③	月次および年度報告書は、所管課が求める必要事項を網羅していますか。		a	a
指定管理者 ①年に2回、東部地域ふれあいセンターを含め事務打ち合わせをしているほか、適宜、対面、電話、メール等で情報を共有している。 ②年に2回、東部地域ふれあいセンターを含め事務打ち合わせを実施している。 ③必要事項を網羅し、協定書に定めるとおり、毎月10日までにメールで月次報告を行い、毎年度終了後60日以内に年度報告書を提出している。		評価機関 所管課が主管する「東部地域ふれあいセンター」との合同により行う年2回の「事務打ち合わせ会議」に参加している。 所管課とは、日常的に細かなことでも「報告」「連絡」「相談」するよう心掛けている。 年度事業計画書ならびに年度事業報告書は、川越市の指定書式に従い、必要事項を網羅している。 月次報告は翌月10日まで、年度報告は年度終了後の60日以内に適切に行っている。		
確認根拠	<input type="checkbox"/> 確認書類	指定管理者申請書類、年度事業計画書、年度事業報告書、業務仕様書、協定書、月次報告書、その他		
	<input type="checkbox"/> 現地観察			
	<input type="checkbox"/> ヒアリング	事務局長、主任、事務職員		
	<input type="checkbox"/> その他			

5 経理業務と収支管理（経理書類、区分管理、通帳や印鑑等の管理等）

評価項目	評価の内容	中項目	指定管理者	評価機関
			A	A
①	経理書類は関係法令に照らし適切で、当該施設に係る経理とその他の経理で区分して管理していますか。	小項目	a	a
②	経理業務はダブルチェックなど牽制体制を構築し、印鑑や通帳、現金は適切に管理していますか。		a	a
③	収支計画と決算は大きく乖離していませんか（乖離している場合、原因分析と対策を講じていますか）。		a	a
<p style="text-align: center;">指定管理者</p> ①関係法令に照らし適切に経理し、指定管理料と法人経理に区分して管理している(伝票、通帳を分けている)。 ②ダブルチェックする体制を整え、現金、通帳等は金庫に保管している。指定管理料については年度切り替え時には市の職員もチェックしている。 ③大きく乖離はしていない。		<p style="text-align: center;">評価機関</p> 年度事業報告と年度収支報告は、市の書式およびNPO法会計基準を踏まえて適切に行っている。訪問調査では年度収支報告書と法人「活動計算書」に示された科目は内容と金額が一致していることを確認した。インボイス制度や改正電帳法の施行にあわせて、管理業務事務マニュアルは適切に更新されている。 本部による内部監査を毎年行うことで、会計処理が適正に行われていることを組織的に確認している。 印鑑と通帳は事務所内の金庫で管理している。		
確 認 根 拠	<input type="checkbox"/> 確認書類	法人事業報告書、年度事業報告書(収支報告書)、月次報告書(月別利用状況表)、適格請求書発行事業者台帳、その他		
	<input type="checkbox"/> 現地観察	事務室(金庫、その他)		
	<input type="checkbox"/> ヒアリング	事務局長、主任、事務職員		
	<input type="checkbox"/> その他	事務用品2品目、保険料支払と試算表の明細を突合して出納処理(会計手続き)が適切であることを確認しました。		

V 緊急時の対応

1 防犯への対応（鍵の適切な管理、未然防止のための定時の巡回、機械警備時等の適切な防犯体制等）

			指定管理者	評価機関
評価項目	評価の内容	中項目	A	A
①	鍵はキーボックス等で管理し、貸出規則等を明確にしていますか。	小項目	a	a
②	定期的に館内外を巡回するなど不審者や異変の察知に努めていますか。		a	s
③	防犯体制（防犯カメラ・防犯グッズ等）を整え、不審者への対応手順は明確ですか。		a	a
指定管理者 ①各部屋の鍵はキーボックスで管理し、利用者への鍵の貸出はしていない。 ②職員交代時のほか、随時に館内、館外を巡回している。 ③各職員の机に防犯ブザーを配置している。		評価機関 鍵は事務所内のキーボックスで適切に管理している。利用者への鍵の貸し出しは行わず、居室等の施錠や開錠は必ず職員が行うこととしている。 職員の交代時に館内巡回を行い、異常の有無を確認するほか、出入口を事務所横に限定し、来館者には職員が挨拶することで不審者が侵入しないようけん制している。原則として使用していない居室は施錠し、調理室の包丁は職員だけがアクセスできる場所に施錠して管理している。組織的な防犯体制を確立している点は評価できる。 防犯体制を確立し、職員は防犯ブザーを携帯している。緊急時の連絡手段を複数用意し、駆けつけ体制を盤石とするほか、新たな防犯備品の整備に着手している(当該項目は具体的な記載を控える)。		
確認根拠	<input type="checkbox"/> 確認書類	指定管理者申請書類、年度事業報告書、管理業務事務マニュアル、業務日報(兼居室チェックシート)、その他		
	<input type="checkbox"/> 現地観察	事務室ほか館内各所		
	<input type="checkbox"/> ヒアリング	事務局長、主任、事務職員		
	<input type="checkbox"/> その他	防犯ブザー、その他(防犯機能の保持に係る項目のため記載を控えます)		

2 防災への対応（防災マニュアルの作成、避難訓練の実施）

			指定管理者	評価機関
評価項目	評価の内容	中項目	A	A
①	災害時対応マニュアルを作成し、職員に周知していますか。	小項目	a	a
②	災害時に必要な備品等を整備していますか（防災グッズや備蓄等）。		a	a
③	消防計画を作成し、計画的に避難訓練を実施していますか（自衛消防隊の組成を含む）。		a	s
指定管理者 ①事務マニュアルに記載している。 ②廊下や事務室に懐中電灯、拡声器、誘導棒、ラジオ、救急箱等を整備している。 ③消防計画を作成し、9月と3月に地域住民参加型の避難訓練を実施している。		評価機関 管理運営に係るマニュアルは7部門45項目にわたる業務マニュアルに集約し、うち「防火管理業務」は5項目、「災害時の対応業務」は4項目に展開している。 館内に懐中電灯、拡声器、誘導棒、ラジオ、救急箱等を用意しており、懐中電灯は通路の2箇所に設置し、急な停電時に備えている。 消防計画に基づく避難訓練を年2回の頻度で開催している。例年9月と3月に行うこととしており、今年度は9月10日に地区消防組合の協力のもと開催した。毎回、住民参加型によりテーマを設定(昨年度はAEDの使用法、今年度は起震車体験による地震対策)して実践的な内容としている点は評価できる。3月は消防設備点検業者から火災報知器について学が予定である。		
確認根拠	<input type="checkbox"/> 確認書類	管理業務事務マニュアル、年度事業計画書、年度事業報告書、避難訓練実施報告書、その他		
	<input type="checkbox"/> 現地観察	館内(通路、その他)		
	<input type="checkbox"/> ヒアリング	事務局長、主任、事務職員		
	<input type="checkbox"/> その他			

3 事故の未然の防止策（事故防止マニュアルやチェックリストの作成、事故防止の研修）

			指定管理者	評価機関
評価項目	評価の内容	中項目	A	A
①	事故防止マニュアル（物損・盗難・駐車場内事故等）やチェックリストを作成していますか。	小項目	a	a
②	職員は事故防止の研修を実施するとともに利用者に事故防止の啓発や注意喚起をしていますか。		a	a
③	施設内外において管理運営上の危険箇所を特定し、必要な防止策等を講じていますか。		a	a
指定管理者 ①業務マニュアル内で、事故の未然防止に関わる内容について記載している。 ②工事の際や駐車場の混雑が予想される場合などは適宜、文書・張り紙等で注意喚起している。 ③危険箇所があれば（トラテープや三角コーンで注意を促すなど）防止策を講じている。		評価機関 事故防止マニュアルは業務マニュアルに内包されている。また、「避難場所」「ハザードマップ」を一体的にまとめ、「応急手当講習テキスト」とあわせて実践マニュアルとして運用している。 館内掲示により、事故防止に係る啓発や注意喚起を行うほか、育児サークル等で小さなお子さまが利用する広間の暖房器具に手づくりの柵を敷設し、やけど防止を図るなど細やかな配慮がみられる。 駐車場の水たまり箇所にカラーコーンを設置するなど転倒防止対策を講じるほか、使用していない居室や屋上への出入口を施錠するなど事故防止に努めている。 自主事業の「ラジオ体操」では、参加者の交流を促すとともに熱中症予防の水分補給として無償でお茶を提供している。		
確認根拠	<input type="checkbox"/> 確認書類	管理業務事務マニュアル、年度事業計画書、年度事業報告書、応急手当講習テキスト、その他		
	<input type="checkbox"/> 現地観察	広間、駐車場		
	<input type="checkbox"/> ヒアリング	事務局長、主任、事務職員		
	<input type="checkbox"/> その他			

4 事故が発生した時の対応（AEDの設置、体調急変時の事故対応等）

			指定管理者	評価機関
評価項目	評価の内容	中項目	A	A
①	事故発生時の対策備品（AED、救急箱等）は、常に使用できる状態ですか。	小項目	a	a
②	職員は救命救急に係る知識や技能を有し、AEDの使い方を理解していますか。		a	s
③	事故発生時は記録し、関係各所に適切に報告していますか。		a	a
指定管理者 ①AEDは、毎朝電源ランプをチェックし、使用可能な状態であることを確認している。救急箱は医薬品を常備し、事務室に配置している。 ②消防訓練時にAEDの講習等を実施している。避難訓練の際は地域住民にも使い方を学んでいただいている。 ③業務日報に記録するとともに市の担当課等に報告している。		評価機関 事務所に救急箱を用意している。AEDは事務所に1台配備し、開館点検時に職員がバッテリーの充電状況等を確認している。 当該施設に配備されるすべての職員にAED使用等の訓練を義務づけ組織的な対応力を強化している。AED使用等の訓練は、毎年9月に行う消防訓練でも地区消防組合の協力をを行っている。消防訓練の際は当該施設の利用者でもある地域住民にもAEDの使い方を学ぶ機会を提供している。地域をあげて事故発生時の対応力を強化している点は評価できる。 事故発生等の記録は業務日報に集約している。事故等の記録としては発生場所や経過等を一元的に記録できる「事故報告書」等を別に用意することが望ましい。		
確認根拠	<input type="checkbox"/> 確認書類	指定管理者申請書類、年度事業計画書、年度事業報告書、業務日報、その他		
	<input type="checkbox"/> 現地観察	事務室		
	<input type="checkbox"/> ヒアリング	事務局長、主任、事務職員		
	<input type="checkbox"/> その他	普通救命講習修了証、救急箱		

5 緊急時対応の仕組みの整備（緊急時のマニュアル等の作成、緊急時の内部連絡体制。市との連絡体制）

			指定管理者	評価機関
評価項目	評価の内容	中項目	A	A
①	緊急時（急病・怪我等）を想定した緊急時マニュアル等を作成していますか。	小項目	a	a
②	緊急時マニュアルをすべての職員に周知していますか。		a	a
③	緊急時における市や関係各所との連絡体制を確立していますか。		a	a
指定管理者 ①応急手当講習テキストを配備している。 ②事務マニュアルと同一のファイルに綴り、職員に周知している。 ③非常時緊急連絡網を作成し、連絡体制を確立している。		評価機関 怪我や事故の発生に備えて、「応急手当講習テキスト」を実践マニュアルとして運用している。 すべての職員は当該施設への配属にあたりAED使用等の訓練が義務づけられている。毎年9月に行う消防訓練はAED講習もあわせて実施することとしており、地区消防組合の協力のもと、住民参加型により開催している。 日常的な職員間の連絡チャネルとしてグループLINEを運用している。当該通信手段はインターネット回線を用いることから、災害時の電話不通時等の連絡手段としても期待できる。		
確認根拠	<input type="checkbox"/> 確認書類	指定管理者申請書類、年度事業報告書、応急手当講習テキスト、緊急連絡網（連絡先）、その他		
	<input type="checkbox"/> 現地観察	事務室ほか館内各所（AED、拡声器、その他）		
	<input type="checkbox"/> ヒアリング	事務局長、主任、事務職員		
	<input type="checkbox"/> その他			

6 感染症対策

			指定管理者	評価機関
評価項目	評価の内容	中項目	A	A
①	感染症の防止対策やルールを明確にし、適切に運用していますか。	小項目	a	a
②	感染症が発生した際の対応方法や報告先を明確にしていますか。		a	a
③	消毒液や嘔吐物処理キットなど感染症に係る備品や道具を配備していますか。		a	s
指定管理者 ①国、県、市からの通知に従い、感染症の種類に応じて適切に運用している。 ②就業規則第37条、パート職員就業規則第29条に「伝染病等の届出」を定めている。 ③事務室に消毒液（アルコール、次亜塩素酸水）、手袋等の消毒セットを配備し、利用者に貸出もできるようにしている。		評価機関 感染症に係る対策等については、国、県、市などが示すガイドラインや手順を常に最新に維持することで適切な運用に努めている。 「就業規則」第37条および「パート職員就業規則」第29条には、「伝染病等の届出」が定められている。 新型コロナウイルス感染症が5類感染症に移行したことを受け、マスク着用とアルコール消毒液による消毒等の要否については、利用者の任意としている。一方で嘔吐物処理キット（手袋、次亜塩素、その他）を事務所内（受付横）に用意し、ノロウイルスによる館内感染の予防に備えている点は評価できる。		
確認根拠	<input type="checkbox"/> 確認書類	指定管理者申請書類、年度事業計画書、年度事業報告書、就業規則、その他		
	<input type="checkbox"/> 現地観察	事務室		
	<input type="checkbox"/> ヒアリング	事務局長、主任、事務職員		
	<input type="checkbox"/> その他	嘔吐物処理キット		