

# 令和7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：川越市東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東部地域ふれあいセンター運営協議会

令和8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7年10月22日（水）

## 対象施設及び指定管理者の概要

### 1 対象施設の概要

|        |                               |
|--------|-------------------------------|
| 名 称    | 川越市東部地域ふれあいセンター               |
| 所 在 地  | 川越市大字並木4 5 2 番地1              |
| 敷地面積   | 2, 5 3 8. 5 3 m <sup>2</sup>  |
| 建築延面積  | 9 7 7. 4 4 m <sup>2</sup>     |
| 建物構造   | 鉄骨造平屋建（一部2階建）                 |
| 開設年月   | 平成2 0 年4 月                    |
| 設 備    | 多目的ホール、会議室1、会議室2、リハーサル室、調理実習室 |
| 指定管理期間 | 令和6 年4 月1 日～令和1 1 年3 月3 1 日   |

### 2 指定管理者の概要

|                    |                                                                        |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------|
| 名 称                | 特定非営利活動法人川越市東部地域ふれあいセンター運営協議会                                          |
| 所 在 地              | 川越市大字並木4 5 2 番地1 川越市東部地域ふれあいセンター内                                      |
| 代 表 者              | 代表理事 櫻井 晶夫                                                             |
| 設立年月               | 平成2 0 年1 1 月（平成2 0 年1 1 月認証）                                           |
| 事業内容               | （1）特定非営利活動に係る事業<br>①川越市東部地域ふれあいセンターの管理運営事業<br>②コミュニティ活動事業<br>（2）その他の事業 |
| 川越市からの<br>指定管理受託状況 | 川越市東部地域ふれあいセンター                                                        |

### 3 指定管理料

|             |                     |
|-------------|---------------------|
| 令和6 年度（決算額） | 2 2, 7 5 8, 2 0 8 円 |
| 令和7 年度（予算額） | 2 5, 4 0 0, 0 0 0 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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>-----<br>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<br>-----<br>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<br>-----<br>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<br>-----<br>すべての小項目の平均値が1.5未満       |

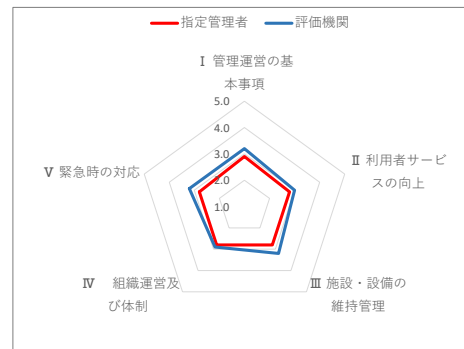
※総合評価はすべての小項目を合計した平均値で評価します。

※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      | A    | 2.9     | 3.2  |
| II 利用者サービスの向上  | A      | A    | 2.8     | 3.0  |
| III 施設・設備の維持管理 | A      | A    | 2.8     | 3.2  |
| IV 組織運営及び体制    | A      | A    | 2.8     | 2.9  |
| V 緊急時の対応       | A      | A    | 2.8     | 3.2  |



#### 総 評

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。

総合評価については、「A」の判定結果である。業務仕様書等を満たした標準的な管理運営を適切に行っている。5つの大項目全般については、ほぼ均衡のとれた管理運営を行っていることが分かる。中でも「I 管理運営の基本事項」の視点で評価している点は、地域団体等との連携・協力・情報共有を図ったり、経費縮減策に工夫を凝らしていることである。また、「V 緊急時の対応」の視点では、防災への取組や事故発生時の対応・対処が評価に値する取組として挙げられる。

一方、「II 利用者サービスの向上」の視点では、アンケートの回収率や苦情解決の仕組み、広報・PR活動の展開等に関して、「IV 組織運営及び体制」の視点では、設置目的や基本方針等の揭示等についてやや不明確・不十分な点があることから改善等を期待するところである。

全般的には、地域住民による地域のための交流施設として適切に管理運営がなされている。

#### 特に優れている点

毎年自主事業として開催している東部地域ふれあいセンターまつりは、利用者やJAいるま野川越東支店、南古谷小学校等多くの地域団体等と密に連携を図り協力の維持に努めている。多世代にわたる数多くの住民が来場し賑わいを呈している。地区社協協力の「eスポーツ」や子育て世代に向けた南古谷地域会議・東邦音楽大学等との共催「0歳からのコンサートinみなみふるや」を開催する等、地域ニーズに的確に応えている。また、利用者による舞台発表と作品展示等市民参画型で相互交流を図るなど地域コミュニティ活動の活性化に積極的に取り組んでいる点が優れている。

多世代にわたる利用者が来館する中で、子育て世代に対して授乳室専用の部屋を確保するのが建物のスペース上厳しい中、簡易的な授乳コーナーを設置している。特に子育て世代向けのイベントを開催した時には、一部屋を授乳室として開放し、臨機応変に対応した点は利用者サービスの向上策として優れている。

#### 早急に改善が必要な点

・災害時の対応として「避難経路図（該当部屋の表示も案内）」の作成と掲示をすみやかに実施すべきである。

## 大項目の総評

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| I 管理運営の基本事項                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p>協定書や業務仕様書等を満たしており、施設の機能と役割を踏まえ適切な管理運営が行われている。</p> <p>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ているが、設置目的・基本方針等を明文化したものを職員や利用者等向けには掲示していない点が課題として挙げられる。</p> <p>南古谷地域会議、南古谷地区社協、南古谷公民館、東邦音楽大学等と共催事業を行うなど、南古谷地域を中心に地域コミュニティ活動の活性化に積極的に取り組んでいる点は評価できる。地域団体等と日常的に情報共有を図るとともに、事業運営で相互に協力している。また、「南古谷公民館だより」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。</p>                             |
| II 利用者サービスの向上                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p>協定書や業務仕様書等を満たしており、施設の機能と役割を踏まえ適切な管理運営が行われている。</p> <p>毎年実施している地域に根差した東部地域ふれあいセンターまつりは、多世代にわたる多くの住民が来場し大好評である。地区社協協力の「eスポーツ」や子育て世代に向けた南古谷地域会議と共催の「0歳からのコンサートinみなみふるや」を開催する等、地域ニーズに的確に応え地域と一体となった取り組みを推進している。また、利用者による舞台発表と作品展示等市民参画型で相互交流を図るなどコミュニティ活動事業を積極的に推進している点は評価できる。</p> <p>一方、利用者アンケート調査の回収率や広報・PR活動の発信力が課題として挙げられる。</p>                                                                                                                      |
| III 施設・設備の維持管理                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p>協定書や業務仕様書等を満たしており、施設の機能と役割を踏まえ適切な管理運営が行われている。</p> <p>定期清掃を含めた年間保守点検業務は、当該施設オリジナルの業者別業務委託仕様書及び清掃作業基準表に基づいて専門業者が適切に実施している。</p> <p>日常清掃や日常点検は職員が担当している。「日常点検の手引き」に基づいて「日常管理点検表」で1日午前・午後・夜間の3回施設内外の建物・空調・電灯・消防設備等の点検や清掃業務を行い作業品質の標準化を図っている。</p> <p>利用者に部屋を貸出す際、室内の清掃等のチェックリストを記入した「施設利用報告書」と備品等の後片付け写真をセットしたクリップボードを渡し、退室時に清掃等をお願いしている。利用者自らが片づけしやすい環境を整備している。</p>                                                                                      |
| IV 組織運営及び体制                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p>協定書や業務仕様書等を満たしており、施設の機能と役割を踏まえ適切な管理運営が行われている。</p> <p>当該施設の管理運営に係る組織体制は、事務全般及び職員管理監督などマネジメントを総括する事務局長（施設長）と常勤職員の経理や庶務関係及び施設管理各業務を担当する者、そして非常勤職員を含む計9名による構成となっている。当協議会の事業報告書等は、内閣府が運営するNPOポータルサイトや埼玉県NPO情報ステーションのNPOコバトンびんの専用HPを通じて広く社会に公表されている。</p> <p>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いる。当該施設の設置目的や基本方針は施設内には明示していない。今後は事業計画書及び事業報告書が閲覧可能であることを施設内に掲示等で周知することをお勧めする。設置目的と事業計画書の抜粋版等を事務室前に掲示することで、地域住民や利用者に指定管理者の考え方や活動計画の理解・協力を深めてもらうことを期待したい。</p> |
| V 緊急時の対応                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p>協定書や業務仕様書等を満たしており、施設の機能と役割を踏まえ適切な管理運営が行われている。</p> <p>急病や怪我等の発生に備えて、「応急手当講習テキスト」を全職員に配付し実践的マニュアルとして活用している。調理実習室の包丁は職員だけがアクセスできる場所に施錠し安全管理に徹している。消防計画に基づく消防訓練を毎年2回実施している。川越地区消防組合の協力のもと初期消火訓練・通報訓練・避難訓練をセットで行ったり、「防火・防災」の講話を受講するなど災害に備えた実践的な内容を組み込んでいる点は評価できる。雷が発生した際は、停電に備え各部屋の利用者に懐中電灯を渡し対応している点はきめ細やかな配慮として評価できる。当該施設内で複数回利用者等が体調急変による救急車要請事案が発生した際、職員のAED使用や迅速な救急車要請により救命したケースがあり、これまでの訓練の成果が表れている。一連の適切な対処により川越地区消防局から表彰された点は高く評価できる。</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     | A    |
| 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     | a    |
| 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。 |                                                                                                                                                                                                               | b     | b    |
| 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     | a    |
| <b>指定管理者</b><br>①職員ミーティングを通じて職員に周知している。<br>②基本理念等を明文化して職員に配布まではしていない。<br>③事業計画は設置目的に沿って作成している。 |                                        | <b>評価機関</b><br>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該施設の役割と機能を果たすことが示されている。<br>職員は地域住民から採用し、当該施設の設置目的や基本理念等の明文化はしていないがそれらの果たす役割等を職員ミーティングの中で周知・理解を図り管理運営にあたっている。<br>事業計画書は、当該施設の設置目的を踏まえて作成している。 |       |      |
| 確認根拠                                                                                           | <input type="checkbox"/> 確認書類          | 協定書、指定管理者申請書類、川越市地域ふれあいセンター条例、NPO法人川越市東部地域ふれあいセンター運営協議会定款                                                                                                                                                     |       |      |
|                                                                                                | <input type="checkbox"/> 現地観察          | 事務室                                                                                                                                                                                                           |       |      |
|                                                                                                | <input type="checkbox"/> ヒアリング         | 事務局長(施設長)、常勤職員                                                                                                                                                                                                |       |      |
|                                                                                                | <input type="checkbox"/> その他           | 連絡帳                                                                                                                                                                                                           |       |      |

### 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、職員が常に関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。  |                                                                                                                                                                          | b     | a    |
| ③                                                                                                                                                            | 管理運営に係る関係法令を遵守していますか。            |                                                                                                                                                                          | a     | a    |
| <b>指定管理者</b><br>①関係法令が地方自治法や民法までを含めたものなのかは判然としないが、本施設に関わる条例・規則等については、事務室内の書棚に配置し、職員は随時閲覧できる。<br>②関係法令に関する研修制度は用意されていない。<br>③公共施設として遵守すべき事項は事務を行う上での基本と考えている。 |                                  | <b>評価機関</b><br>業務仕様書に記載されている当該施設の管理運営に係る関係法令は、事務室内の書棚に並べられ、職員が必要に応じていつでも閲覧できる環境となっている。<br>少数精鋭の人員配置の中で研修制度としての取組は厳しいこともあり、関係法令に改正等があった際は、適時、回覧や職場ミーティング等で職員に周知し共有を図っている。 |       |      |
| 確認根拠                                                                                                                                                         | <input type="checkbox"/> 確認書類    | 業務仕様書、指定管理者申請書類、年度事業計画書、年度事業報告書                                                                                                                                          |       |      |
|                                                                                                                                                              | <input type="checkbox"/> 現地観察    | 事務室(書棚)                                                                                                                                                                  |       |      |
|                                                                                                                                                              | <input type="checkbox"/> ヒアリング   | 事務局長(施設長)、常勤職員                                                                                                                                                           |       |      |
|                                                                                                                                                              | <input type="checkbox"/> その他     |                                                                                                                                                                          |       |      |

### 3 地域住民と交流・連携する取組み

|                                                                                                                 |                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 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                                                                                                           |                                    | 評価機関                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |       |      |
| ①市や自治会等の実施する事業等に関しては、事前に連絡調整しながら、会場の確保について協力している。<br>②地域活動グループと共催事業を実施している。<br>③隣接する川越税務署とは駐車場の利用について相互に協力している。 |                                    | 当協議会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構成されていることから地域に根ざした管理運営に取り組んでいる。<br>「南古谷公民館だより」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。また、毎年開催している東部地域ふれあいセンターまつりでは、利用者やJAいるま野川越東支店、南古谷小学校等多くの地域団体等と密に連携を図り協力の維持に努めている。<br>南古谷地域会議、南古谷地区社協、南古谷公民館、東邦音楽大学等と共催事業を行う等、南古谷地域を中心に地域コミュニティ活動の活性化に積極的に取り組んでいる点は評価できる。 |       |      |
| 確認根拠                                                                                                            | □確認書類                              | 年度事業計画書、年度事業報告書、自己評価報告書、自主事業実施報告書                                                                                                                                                                                                                                                                         |       |      |
|                                                                                                                 | □現地観察                              | 事務室、ロビー（サークルコミュニティボード）                                                                                                                                                                                                                                                                                    |       |      |
|                                                                                                                 | □ヒアリング                             | 事務局長（施設長）、常勤職員                                                                                                                                                                                                                                                                                            |       |      |
|                                                                                                                 | □その他                               | 南古谷公民館だより、社協ニュース、サンライフ川越チラシ                                                                                                                                                                                                                                                                               |       |      |

### 4 効果的・効率的な施設管理

|                                                                                                                                                  |                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 指定管理者 | 評価機関 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------|
| 評価項目                                                                                                                                             | 評価の内容                            | 中項目                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 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。         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | s     | 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                                                                                                                                            |                                  | 評価機関                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |       |      |
| ①施設管理上改善が必要な課題は次年度に改善できるように予算要求時に反映している。<br>②運営協議会（メンバーは）関係の会議の開催について、通知文は郵送せず全て手配りして経費を節減している。<br>③こまめに施設内の照明を消灯するとともに、エアコンの温度調節や洗面所の水量を調節している。 |                                  | 年度事業報告書並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、職員ミーティングがあるが、課題解決に向け各種対応策を講じている。<br>多目的ホール照明のLED化、利用者への節電協力やゴミの持ち帰りのお願い、洗面所の水量調整、職員による敷地内草むしり等縮減可能なところを創意工夫し取り組んでいる。なお、今後はさらなる効率化を目指し、資料送付の電子化（メール等による伝達方法）の検討も望まれる。<br>市が推進している「川越Biz（川越版クールビズ・ウォームビズ）」運動のポスター掲示・協力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                                                                                                                                             | □確認書類                            | 協定書、年度事業計画書、年度事業報告書、年度サービス向上・経費節減等取組事項報告書                                                                                                                                                                                                                                                             |       |      |
|                                                                                                                                                  | □現地観察                            | 施設内外                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |       |      |
|                                                                                                                                                  | □ヒアリング                           | 事務局長（施設長）、常勤職員                                                                                                                                                                                                                                                                                        |       |      |
|                                                                                                                                                  | □その他                             | NPO法人川越市東部地域ふれあいセンター運営協議会定款                                                                                                                                                                                                                                                                           |       |      |

## 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）

|                                                                                                                                                                                                   |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 指定管理者 | 評価機関 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------|
| 評価項目                                                                                                                                                                                              | 評価の内容                                           | 中項目                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | A     | A    |
| 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     | a    |
| ③                                                                                                                                                                                                 | 個人情報の漏洩や滅失を防止する安全措施を講じていますか。                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | a     | a    |
| 指定管理者                                                                                                                                                                                             |                                                 | 評価機関                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |       |      |
| <p>①個人情報の取扱いに関しては、個人情報の保護に関する法律に基づく取扱いとし、職員ミーティングの際に再確認・徹底している。</p> <p>②新規登録時に「川越市公共施設予約システム利用者登録規約」を示し、特にその第10条の個人情報の保護について説明している。</p> <p>③個人情報の記載された書類について、保管に留意するとともに、廃棄する際はシュレッダーで処理している。</p> |                                                 | <p>個人情報の取扱いについては、毎年3～4回職員ミーティングやOJTを通して市が作成した「川越市個人情報の取扱いに関する安全管理基準」を参考にその重要性和利用目的の周知の大切さを説明することで理解を深め意識啓発に努めている。個人情報保護に関する責任者は、施設長である。</p> <p>新規利用者が申込み際には、個人情報の保護を記載した「川越市公共施設予約システム利用者登録規約」を説明するとともに、記入する「川越市公共施設予約システム利用者登録申請書」にも利用者登録規約の同意を明示し周知を図っている。</p> <p>パソコンは、帰宅時には、適切に収納している。書類関連の処分については、個人情報の記載された書類は適切に処分を行い、裏紙利用は一切しないことを徹底している。</p> |       |      |
| 確認根拠                                                                                                                                                                                              | <input type="checkbox"/> 確認書類                   | 協定書、指定管理者申請書類、年度事業報告書、川越市個人情報の取扱いに関する安全管理基準                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |       |      |
|                                                                                                                                                                                                   | <input type="checkbox"/> 現地観察                   | 事務室内                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |       |      |
|                                                                                                                                                                                                   | <input type="checkbox"/> ヒアリング                  | 事務局長（施設長）、常勤職員                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |       |      |
|                                                                                                                                                                                                   | <input type="checkbox"/> その他                    | 川越市公共施設予約システム利用者登録規約、川越市公共施設予約システム利用者登録申請書                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |       |      |

## 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）

|                                                                                                          |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                             | 指定管理者 | 評価機関 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------|
| 評価項目                                                                                                     | 評価の内容                                   | 中項目                                                                                                                                                                                                                                                         | A     | A    |
| ①                                                                                                        | 利用者アンケート等を定期的に実施していますか。                 | 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     | a    |
| 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     | a    |
| 指定管理者                                                                                                    |                                         | 評価機関                                                                                                                                                                                                                                                        |       |      |
| ①利用者アンケートについては、常時ロビーに用紙を設置している。<br>②アンケートで出された意見については、掲示板に掲出している。<br>③改善策が講じられるものについては、その改善策についても公表している。 |                                         | 利用者アンケート調査は、ロビーに設置されたテーブル上の投函箱の横にアンケート用紙を置き常時実施している。常設の影響により毎月数件程の投函になっていると推察される。利用代表者に対して、利用時にアンケートを配付する等、回収率を高める取組が望まれる。<br>利用者からの意見等については、ロビーの掲示板で公表している。<br>改善策の事例としては、多目的ホールの照明をLED化したことや第二駐車場のロープ張り替えと水たまり対策として砂利を敷き詰める等改善策に取り組み意見・苦情等対応状況報告書で公表している。 |       |      |
| 確認根拠                                                                                                     | <input type="checkbox"/> 確認書類           | 指定管理者申請書類、利用者アンケート結果、年度事業報告書、意見・苦情等対応状況報告書                                                                                                                                                                                                                  |       |      |
|                                                                                                          | <input type="checkbox"/> 現地観察           | 事務室、ロビー                                                                                                                                                                                                                                                     |       |      |
|                                                                                                          | <input type="checkbox"/> ヒアリング          | 事務局長（施設長）、常勤職員                                                                                                                                                                                                                                              |       |      |
|                                                                                                          | <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）

|                                                                                                                                                        |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 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     | a    |
| ②                                                                                                                                                      | 苦情の受付方法や苦情解決の仕組みを市民や利用者へ周知していますか。               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | b     | b    |
| 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                                                                                                                                                  |                                                 | 評価機関                                                                                                                                                                                                                                                                                             |       |      |
| ①アンケート用紙をロビーに常時用意しているほか、窓口での対応にも努めている。<br>②苦情等の受付方法や解決の仕組みについては明確になっていないため、周知もしていない。<br>③利用者から寄せられた意見等については、毎年内容について市に報告しており、その結果は市において開示しているものと史料される。 |                                                 | 利用者が直ぐに目に入るようロビーの一角にテーブルを配置。その上に「利用者の声をお聞かせください」と表示した投函箱を設置し、利用者の声を把握するよう取り組んでいる。<br>苦情等の受付方法や解決の仕組みについては、明確になっていない。<br>日々のご意見や苦情等については、連絡帳に記録し施設長と職員間で対応策を検討する仕組みになっている。なお、いただいたご意見等は、ロビーの掲示板に掲示するとともに、ご意見等の回答も併せて掲示している。市へは「意見、苦情、事件、事故及び災害等状況並びに対応報告書」で発生都度報告している。また、利用者等には年度事業報告書に記載し公表している。 |       |      |
| 確認根拠                                                                                                                                                   | <input type="checkbox"/> 確認書類                   | 協定書、指定管理者申請書類、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                                                                                                                                                                                                                                                   |       |      |
|                                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/> 現地観察                   | 事務室、ロビー                                                                                                                                                                                                                                                                                          |       |      |
|                                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/> ヒアリング                  | 事務局長（施設長）、常勤職員                                                                                                                                                                                                                                                                                   |       |      |
|                                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/> その他                    | 意見、苦情、事件、事故及び災害等状況並びに対応報告書                                                                                                                                                                                                                                                                       |       |      |

### 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | b     | b    |
| 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     | a    |
| 指定管理者                                                                                                                                                                          |                                               | 評価機関                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |       |      |
| ①本施設独自の情報発信機能が無いこと、及び開設から20年近くが経過していることから、施設案内を地域あてに積極的にPRはしていない。<br>②パンフレットについては必要に応じて設置している。<br>③利用者の特性については常に留意し、事前に申し込み時などに注意点等について知らせており、また利用当日に気が付いたことがあればサポートを含め配慮している。 |                                               | 情報発信は、川越市ホームページ(以下、「市役所HP」)や「公民館だより」など限定的である。今後は、定期的あるいは不定期に利用している地域団体等への継続的なアプローチや地域に根ざした活動を展開している団体等の探索等が課題といえる。<br>利用案内は、川越市東部地域ふれあいセンターリーフレットを作成している。なお、当該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。<br>利用申込の手続きは、受付初日は窓口で受付を行い、多数の場合は抽選を行う。それ以降は川越市公共施設予約システムや電話から申込みができることで公正公平等に努めている。また、職員は来館者に積極的に声かけし、利用目的や特性に応じての必要な支援を提供できるよう心掛けている。 |       |      |
| 確認根拠                                                                                                                                                                           | <input type="checkbox"/> 確認書類                 | 指定管理者申請書類、市役所HP、川越市東部地域ふれあいセンターリーフレット                                                                                                                                                                                                                                                                                            |       |      |
|                                                                                                                                                                                | <input type="checkbox"/> 現地観察                 | 施設内(掲示物、その他)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |       |      |
|                                                                                                                                                                                | <input type="checkbox"/> ヒアリング                | 事務局長(施設長)、常勤職員                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |       |      |
|                                                                                                                                                                                | <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     | A    |
| 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     | a    |
| 指定管理者                                                                                                |                                             | 評価機関                                                                                                                                                                                                                                                                                                |       |      |
| ①自主事業については、地域の幅広い年齢層が参加でき、交流の場となるように配慮している。<br>②事業は事業計画に位置付けている。<br>③自主財源が乏しい中で、実施できる自主事業には自ずと限界がある。 |                                             | 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。毎年地域に根ざしている東部地域ふれあいセンターまつりは、多世代にわたる数多くの住民が来場している。地区社協協力の「eスポーツ」や子育て世代に向けた南古谷地域会議との共催「0歳からのコンサートinみなみふるや」を開催する等、地域ニーズに的確に応えている。また、利用者による舞台発表と作品展示等市民参画型で相互交流を図るなどコミュニティ活動事業を積極的に推進している点は評価できる。<br>新型コロナウイルス感染防止の観点から一時中止していた利用者参加型の「救命救急講習会」や「地域防火・防災講習会」の復活が望まれる。 |       |      |
| 確認根拠                                                                                                 | <input type="checkbox"/> 確認書類               | 協定書、設置条例、業務仕様書、指定管理者申請書類、年度事業計画書、年度事業報告書、年度自主事業実施報告書                                                                                                                                                                                                                                                |       |      |
|                                                                                                      | <input type="checkbox"/> 現地観察               | 事務室                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |       |      |
|                                                                                                      | <input type="checkbox"/> ヒアリング              | 事務局長(施設長)、常勤職員                                                                                                                                                                                                                                                                                      |       |      |
|                                                                                                      | <input type="checkbox"/> その他                | 年度自己評価報告書、社協ニュース                                                                                                                                                                                                                                                                                    |       |      |

## 5 広報・PR活動

|                                                     |                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 指定管理者 | 評価機関 |
|-----------------------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------|
| 評価項目                                                | 評価の内容                                  | 中項目                                                                                                                                                                                                                                                                                                | B     | B    |
| 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                | b     | b    |
| 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。     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | b     | b    |
| 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                                                                                                                                                                                                                                                                                               |       |      |
| ①②本施設独自の情報発信機能はない。<br>③市民や利用者のプライバシーへの配慮は基本的事項と考える。 |                                        | 外部機関の媒体を活用しての広報活動は積極的には行っていない。市役所HPへの掲出や「公民館だより」への掲載、当協議会の総会や理事会の方々へイベントのお知らせ等の案内は行っている。<br>当協議会が継続的に事業を展開していくうえでは、口コミや自主的な広報活動が不可欠である。地域で活動をしている自治会や地域活動、公民館、地区文化活動、地区社協等の地域で活動を行っている団体を探索することは今後の検討すべき課題といえる。<br>内部用の実施報告書の作成を主な目的に記録用として写真等を撮影しているが、参加者が特定できない角度で撮影するよう工夫しながら利用者のプライバシーに配慮している。 |       |      |
| 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、川越市東部地域ふれあいセンターリーフレット、市役所HP                                                                                                                                                                                                                                                        |       |      |
|                                                     | <input type="checkbox"/> 現地観察          | 施設内(掲示物)                                                                                                                                                                                                                                                                                           |       |      |
|                                                     | <input type="checkbox"/> ヒアリング         | 事務局長(施設長)、常勤職員                                                                                                                                                                                                                                                                                     |       |      |
|                                                     | <input type="checkbox"/> その他           | 年度月別利用状況                                                                                                                                                                                                                                                                                           |       |      |

## 6 職員の接遇

|                                                                                                                                      |                                 |                                                                                                                                                                                                                   | 指定管理者 | 評価機関 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------|
| 評価項目                                                                                                                                 | 評価の内容                           | 中項目                                                                                                                                                                                                               | 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利用者が来館したとき、退館するときには必ず職員が声掛け(挨拶)している。<br>②服装について特に基準はないが、公共施設の職員としてふさわしい服装となるよう心がけている。<br>③窓口で対応について問題があった時などには、職員間で情報を共有して改善に努めている。 |                                 | 職員一人ひとりが、明るく親しみのある応対や積極的な声かけを通じて人間関係づくりに努めている。<br>職員は職場にふさわしい服装を身に着け、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。<br>職員ミーティングでは、市で作成している「川越市職員向け接遇マニュアル」を活用し日頃の接遇マナーの振り返りを行ったり、それぞれが気づいたときには連絡帳で共有・確認し合い相互啓発しながらマナー向上に励んでいる。 |       |      |
| 確認根拠                                                                                                                                 | <input type="checkbox"/> 確認書類   | 指定管理者申請書類、年度事業報告書、利用者アンケート結果、年度サービス向上・経費節減等取組事項報告書、連絡帳                                                                                                                                                            |       |      |
|                                                                                                                                      | <input type="checkbox"/> 現地観察   | 事務室、非常勤職員                                                                                                                                                                                                         |       |      |
|                                                                                                                                      | <input type="checkbox"/> ヒアリング  | 事務局長(施設長)、常勤職員                                                                                                                                                                                                    |       |      |
|                                                                                                                                      | <input type="checkbox"/> その他    | 川越市職員向け接遇マニュアル                                                                                                                                                                                                    |       |      |

# 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）

|                                                                                                                                       |                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 指定管理者 | 評価機関 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------|
| 評価項目                                                                                                                                  | 評価の内容                              | 中項目                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 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。          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | b     | a    |
| 指定管理者                                                                                                                                 |                                    | 評価機関                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |       |      |
| ①職員ミーティングの際に利用者サービスに関して協議している。<br>②今年度予定していることとして、利用者からの要望もあって、第二駐車場を整備する。砂利の投入による整地と駐車区画の明確化を予定している。<br>③利用者アンケート以外に地域のニーズの把握はしていない。 |                                    | 職員ミーティングは、職員全員参加で休館日に年3～4回実施している。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、伝言メモや連絡帳を中心に組織的に共有している。<br>利用者アンケート調査等で寄せられた意見から、対応可能なものについては実施している。一例をあげると「駐輪場に対する要望(区画のロープが見えにくい)」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。<br>当協議会の理事や委員は、自治会長をはじめ東部地域ふれあいセンターまつり実行委員会のメンバー等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      | 指定管理者申請書類、意見・苦情等対応状況報告書、利用者アンケート結果、連絡帳                                                                                                                                                                                                                                                                                     |       |      |
|                                                                                                                                       | <input type="checkbox"/> 現地観察      | 駐車場                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |       |      |
|                                                                                                                                       | <input type="checkbox"/> ヒアリング     | 事務局長(施設長)、常勤職員                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |       |      |
|                                                                                                                                       | <input type="checkbox"/> その他       | 利用団体数は400団体(2025年10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る。                                                                                                                                                                                                                                                                          |       |      |

### 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                                                                                                                                                                                                                           | b     | a    |
| 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建物・設備の維持管理については、基本的に業務委託により委託先の専門知識を利用している。<br>②職員が目視で確認できるような異状があった場合には、市に報告しその指示に従っている。<br>③1日に3回職員が施設及び周辺を巡回して点検している。 |                                        | 専門業者が、当該施設オリジナルの業者別業務委託仕様書及び清掃作業基準表に基づいて建物・設備の維持管理を行っている。<br>業務仕様書の別紙「管理運営業務内容一覧」に示された法定点検並びに定期点検は適切に実施している。<br>職員は、「日常管理点検表」で1日午前・午後・夜間の3回施設内外の建物・空調・電灯・消防設備等の点検を行い建物・設備の機能維持や予防保全に取り組んでいる。また、小破修繕は可能なことは出来るだけ職員で行うように努めている。 |       |      |
| 確認根拠                                                                                                                      | <input type="checkbox"/> 確認書類          | 業務仕様書、年度事業計画書、年度事業報告書、年度修繕一覧表、年度委託内容一覧表、修繕一覧表                                                                                                                                                                                 |       |      |
|                                                                                                                           | <input type="checkbox"/> 現地観察          | 施設内外                                                                                                                                                                                                                          |       |      |
|                                                                                                                           | <input type="checkbox"/> ヒアリング         | 事務局長(施設長)、常勤職員                                                                                                                                                                                                                |       |      |
|                                                                                                                           | <input type="checkbox"/> その他           | 清掃作業基準表、業者別業務委託仕様書、日常管理点検表                                                                                                                                                                                                    |       |      |

#### 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。               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | b     | a    |
| 指定管理者                                                                                                                        |                                         | 評価機関                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |       |      |
| ①日常における清掃等のチェックシートを用意し、点検確認できるようにしている。<br>②定期清掃及び日常の清掃に関して、適切に実施するとともに、利用者に対しても使用後の清掃をお願いしている。<br>③ごみ処理に関しては、すべて委託事業者が行っている。 |                                         | 当該施設は、清掃等が行き届き綺麗にかつ清潔感を維持している。<br>日常清掃は職員が担当。職員用「日常点検の手引」に基づいて、1日午前・午後・夜間の3回「日常管理点検表」で該当箇所の点検と清掃等を丁寧に行っている。また、利用者へは、室内の清掃等のチェックリストを記入した「施設利用報告書」を渡し清掃をお願いしている。その報告書に職員が点検する欄もあり、備品等の点検と汚れている箇所があれば職員が再度清掃を行う仕組みになっている。<br>ゴミ処理は、委託業者が週1回収を行っている。利用者へはゴミの持ち帰り案内を、当該施設リーフレットや施設利用上の注意事項、ご利用確認票、施設利用報告書等各種媒体に積極的に記載しPRに努めている。 |       |      |
| 確認根拠                                                                                                                         | <input type="checkbox"/> 確認書類           | 業務仕様書、年度委託内容一覧表、年度サービス向上・経費節減等取組事項報告書、利用者アンケート結果、自己評価報告書                                                                                                                                                                                                                                                                   |       |      |
|                                                                                                                              | <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(施設長)、常勤職員                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |       |      |
|                                                                                                                              | <input type="checkbox"/> その他            | 日常管理点検表、日常点検の手引、施設利用上の注意事項、利用案内リーフレット                                                                                                                                                                                                                                                                                      |       |      |

### 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毎年備品の棚卸しを実施し、備品の状態を確認している。<br>②備品台帳と備品は一致している。<br>③利用者が退館後、職員が部屋や備品の状態を必ず確認し、紛失や汚損・破損等が無いように努めている。 |                                 | 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。備品台帳一覧と備品・物品一覧表を作成している。<br>備品の棚卸は、毎年10月に行っている。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。<br>利用者が備品を利用する際は、数量や貸出者、返却確認欄を設けた「備品貸出簿」を渡すとともに、退館時に職員が備品貸出簿で損傷等の確認を行うことで安心・安全の確保に努めている。また、備品の貸出時は、受付者と貸出備品を記入した「物品貸出予定シール」を作成し事務室内に掲示している。これにより、職員は貸出状況を一目で把握でき貸出の重複回避のための創意工夫がなされている。 |       |      |
| 確認根拠                                                                                                | <input type="checkbox"/> 確認書類   | 業務仕様書、年度事業計画書、年度事業報告書、年度購入備品一覧表、備品台帳一覧、備品シール、備品貸出簿                                                                                                                                                                                                                                                                         |       |      |
|                                                                                                     | <input type="checkbox"/> 現地観察   | 会議室1、会議室2、リハーサル室、多目的ホール、調理実習室、トイレ                                                                                                                                                                                                                                                                                          |       |      |
|                                                                                                     | <input type="checkbox"/> ヒアリング  | 事務局長（施設長）、常勤職員                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |       |      |
|                                                                                                     | <input type="checkbox"/> その他    | 備品・物品一覧表、物品貸出予定シール、備品台帳と備品について「キャビネット等」の3項目で確認している。                                                                                                                                                                                                                                                                        |       |      |

## 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    |
| <b>指定管理者</b><br>①管理運営に必要かつ適切な人員体制となっている。<br>②施設責任者を配置し、適切な組織体制となっている。<br>③防火管理者を配置している。 |                                     | <b>評価機関</b><br>職員体制は協定書及び業務仕様書に基づき、開館中は常に2名以上としている。施設は夜間も開館していることから3交代制の勤務形態になっており、勤務シフトは適切に運用されている。<br>当該施設の管理運営に係る組織体制は、事務全般及び職員管理監督などマネジメントを総括する事務局長(施設長)と常勤職員の経理や庶務関係及び施設管理各業務を担当する者、そして非常勤職員を含む計9名による構成となっている。当協議会の理事や委員は当施設の管理運営に係る組織体制から独立させている。<br>なお、当該施設の防火管理者は常勤職員が担っている。 |       |      |
| 確認根拠                                                                                    | <input type="checkbox"/> 確認書類       | 協定書、業務仕様書、指定管理者申請書類、年度事業計画書、年度事業報告書                                                                                                                                                                                                                                                  |       |      |
|                                                                                         | <input type="checkbox"/> 現地観察       | 事務室                                                                                                                                                                                                                                                                                  |       |      |
|                                                                                         | <input type="checkbox"/> ヒアリング      | 事務局長(施設長)、常勤職員                                                                                                                                                                                                                                                                       |       |      |
|                                                                                         | <input type="checkbox"/> その他        |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |       |      |

### 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                                                                                                                                                                                                                                                                                          | B     | 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                                                                                                                                                                                                                                                                                          | b     | b    |
| ②                                                                                                                                                                               | 事業計画書および事業報告書は、公表していますか。                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                              | b     | 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    |
| <b>指定管理者</b><br>①本施設の設置目的や基本方針について、施設内において市民や利用者に対して明示はしていない。しかし、市のホームページには記載されている。<br>②情報発信機能を有していないため、市民や利用者に対して事業計画や事業報告書の公表は行っていない。<br>③利用者等から要望があれば総会資料などを通じて閲覧することは可能である。 |                                          | <b>評価機関</b><br>当該施設の設置目的や基本方針は施設内には明示していない。<br>当該施設は、独自のホームページを持っていないことから広く市民や利用者への情報発信は行っていないが、事業計画書及び事業報告書は、地域住民で構成される当協議会の総会で配付されており、総会の資料は会員以外の希望者も閲覧可能である。今後は事業計画書及び事業報告書が閲覧できる旨を施設内の掲示等で周知することが望まれる。<br>当協議会の事業報告書等は、内閣府が運営するNPOポータルサイトや埼玉県NPO情報ステーションのNPOコバトンびんの専用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            | 協定書、業務仕様書、川越市地域ふれあいセンター条例、指定管理者申請書類、年度事業計画書、年度事業報告書                                                                                                                                                                                                                                          |       |      |
|                                                                                                                                                                                 | <input type="checkbox"/> 現地観察            | 施設内                                                                                                                                                                                                                                                                                          |       |      |
|                                                                                                                                                                                 | <input type="checkbox"/> ヒアリング           | 事務局長(施設長)、常勤職員                                                                                                                                                                                                                                                                               |       |      |
|                                                                                                                                                                                 | <input type="checkbox"/> その他             | 内閣府NPOホームページ、埼玉県NPO情報ステーションホームページ                                                                                                                                                                                                                                                            |       |      |

### 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）

|                                                                                                                        |                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 指定管理者 | 評価機関 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------|
| 評価項目                                                                                                                   | 評価の内容                                     | 中項目                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                | b     | 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                                                                                                                  |                                           | 評価機関                                                                                                                                                                                                                                                                                               |       |      |
| ①体系的な職員の研修計画は策定していない。<br>②職務上必要な研修や外部講習に参加希望がある時は、業務に支障がない限り極力参加できるように配慮している。<br>③結果として職員に必要な情報等があれば、職員間で共有できるようにしている。 |                                           | 年度事業報告書には、配置人員の研修等の状況欄を設け実施した研修を記載している。研修は休館日を利用して職員ミーティング時に実施しているが、令和5・6年度は個人情報の取り扱いについての研修を3～4回開催している。また、非常勤職員も含め市等が行う外部研修には、研修テーマと内容及び職責に応じて参加している。例えば、公共施設予約システムの更新や防火管理者講習、指定管理者労務管理研修会に参加し職員の能力開発に励んでいる。<br>外部研修に参加した職員は、職員ミーティングで報告を行ったり連絡帳で共有を図っている。研修資料は回覧ファイルに綴じ全職員が常に振り返りのできる環境を整備している。 |       |      |
| 確認根拠                                                                                                                   | <input type="checkbox"/> 確認書類             | 業務仕様書、指定管理者申請書類、年度事業計画書、年度事業報告書、自己評価報告書、連絡帳、研修資料ファイル                                                                                                                                                                                                                                               |       |      |
|                                                                                                                        | <input type="checkbox"/> 現地観察             | 事務室                                                                                                                                                                                                                                                                                                |       |      |
|                                                                                                                        | <input type="checkbox"/> ヒアリング            | 事務局長（施設長）、常勤職員                                                                                                                                                                                                                                                                                     |       |      |
|                                                                                                                        | <input type="checkbox"/> その他              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |       |      |

### 4 市との連絡調整に関する体制

|                                                                                              |                                   |                                                                                                                                                                                                                                                  | 指定管理者 | 評価機関 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------|
| 評価項目                                                                                         | 評価の内容                             | 中項目                                                                                                                                                                                                                                              | A     | A    |
| ①                                                                                            | 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                                                                                        |                                   | 評価機関                                                                                                                                                                                                                                             |       |      |
| ①日頃から所管課とは連絡を密にし、情報の共有化を図っている。<br>②半期に一度会議を設けている。<br>③所管課への報告については、書式が決まっているので、それに基いて報告している。 |                                   | 所管課との打合わせについては、電話やメールで毎日のように連絡を取り、訪問は月1回の頻度で情報共有を密に図っている。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。<br>所管課が主管する「北部地域ふれあいセンター」との合同による三機関打合せに年2回参加し情報共有と連携を密に図っている。<br>年度事業計画書並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。月次報告書は翌月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     | 協定書、業務仕様書、指定管理者申請書類、年度事業計画書、年度事業報告書                                                                                                                                                                                                              |       |      |
|                                                                                              | <input type="checkbox"/> 現地観察     | 事務室                                                                                                                                                                                                                                              |       |      |
|                                                                                              | <input type="checkbox"/> ヒアリング    | 事務局長（施設長）、常勤職員                                                                                                                                                                                                                                   |       |      |
|                                                                                              | <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）

|                                                                                                                                                                      |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                         | 指定管理者 | 評価機関 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------|
| 評価項目                                                                                                                                                                 | 評価の内容                                           | 中項目                                                                                                                                                                                                                                                                     | 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    |
| 指定管理者                                                                                                                                                                |                                                 | 評価機関                                                                                                                                                                                                                                                                    |       |      |
| ①経理書類に関しては、適切に管理しており、毎年の会計監査により確認を得ている。<br>②窓口での現金の収受については必ず複数人で確認するようにしている。印鑑や通帳、現金に関しては金庫に入れて管理している。<br>③年間の予算の執行に関しては、予算の範囲内に収まるように常に注意しているので、予算と決算が大きく乖離することはない。 |                                                 | 年度事業報告と年度収支報告は、市の書式及びNPO法会計基準を踏まえて適切に行っている。年度収支報告書とNPO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ている。<br>現金の収受については、扱う時間帯にもよるが常勤職員と非常勤職員の役割分担を明確にしトリプルチェック体制が機能している。印鑑と通帳は、適切に管理している。<br>当協議会による会計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。収支計画と収支報告書による大きな乖離はなく、ほぼ計画的に管理運営している。 |       |      |
| 確認根拠                                                                                                                                                                 | <input type="checkbox"/> 確認書類                   | 協定書、業務仕様書、法人事業報告書、年度収支計画、年度事業報告書（収支報告書）、金銭出納帳                                                                                                                                                                                                                           |       |      |
|                                                                                                                                                                      | <input type="checkbox"/> 現地観察                   | 事務室                                                                                                                                                                                                                                                                     |       |      |
|                                                                                                                                                                      | <input type="checkbox"/> ヒアリング                  | 事務局長（施設長）、常勤職員                                                                                                                                                                                                                                                          |       |      |
|                                                                                                                                                                      | <input type="checkbox"/> その他                    | NPO法人「活動計算書」                                                                                                                                                                                                                                                            |       |      |

## 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | C     | 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     | a    |
| 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。 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | c     | b    |
| 指定管理者                                                                                                                                    |                                        | 評価機関                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |       |      |
| ①鍵は施錠可能な場所で管理している。<br>②毎日午前と午後、夜間の3回、施設の内外のチェックをしており、異状の有無を確認している。<br>③防犯については、セコムに業務委託して対応している。しかし、防犯カメラ等は要望しているが未整備で、不審者への対応方法も不明確である。 |                                        | 鍵は、適切に管理している。利用者への鍵の貸し出しは行わず、貸部屋等の施錠や開錠は必ず職員が行っている。<br>職員は、1日午前・午後・夜間の3回「日常管理点検表」で施設内外の巡回・点検を行い、異常の有無を確認するほか、来館者には職員が挨拶をすることで不審者の侵入を防止している。<br>使用していない部屋は施錠し安全対策に努めるとともに、調理実習室の包丁は職員だけがアクセスできる場所に施錠し安全管理に徹している。<br>不審者対策の一つとして、防犯カメラ等の設置は非常に有効であると思われる。単に録画するだけでなく、定期的な映像確認を行い、周囲に違和感のある動きや予兆がないかをチェックする体制を整えることが望まれる。 |       |      |
| 確認根拠                                                                                                                                     | <input type="checkbox"/> 確認書類          | 業務仕様書、指定管理者申請書類、年度事業報告書、日常管理点検表                                                                                                                                                                                                                                                                                        |       |      |
|                                                                                                                                          | <input type="checkbox"/> 現地観察          | 事務室、施設内外                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |       |      |
|                                                                                                                                          | <input type="checkbox"/> ヒアリング         | 事務局長（施設長）、常勤職員                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |       |      |
|                                                                                                                                          | <input type="checkbox"/> その他           | 防犯機能の保持に係る項目のため記載を控える。                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |       |      |

### 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                                                                                                          |                                          | 評価機関                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |       |      |
| ①火災や地震等への対応については、毎年全職員が参加して訓練を実施している。<br>②災害時に必要な備品等については、整備している。<br>③消防計画を策定し、毎年消防署の指導のもと、消火、通報、避難誘導訓練を行っている。 |                                          | 東部事務マニュアルを作成している。その中に防火・防犯管理業務区分として「防火管理業務」「自衛消防訓練」内容が記載され、それらから学んだ内容を実践的な消防訓練を体験する中で体得している。<br>防災グッズは、ヘルメットや懐中電灯、拡声器、救急箱等を用意している。雷が発生した際は、停電に備え各部屋の利用者に懐中電灯を渡し対応している点はきめ細やかな配慮として評価できる。一方、避難経路図の作成と掲示については未実施であり、速やかに対応すべきである。<br>消防計画に基づく消防訓練を年2回の頻度で実施している。川越地区消防組合の協力のもと初期消火訓練・通報訓練・避難訓練をセットで行ったり、「防火・防災」の講話を受講する等、災害に備えた実践的な内容を組み込んでいる点は評価できる。 |       |      |
| 確認根拠                                                                                                           | <input type="checkbox"/> 確認書類            | 業務仕様書、指定管理者申請書類、年度事業計画書、年度事業報告書、年度自己評価報告書、東部事務マニュアル                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |       |      |
|                                                                                                                | <input type="checkbox"/> 現地観察            | 事務室                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |       |      |
|                                                                                                                | <input type="checkbox"/> ヒアリング           | 事務局長（施設長）、常勤職員                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |       |      |
|                                                                                                                | <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                                                                                                                                                                                                                                                                     | B     | 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                                                                                                                                                                                                                                                                     | b     | 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。 |                                                                                                                                                                                                                                                                         | b     | 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                                                                                                                               |                                             | 評価機関                                                                                                                                                                                                                                                                    |       |      |
| ①事故防止については、通常の注意事項の範囲を超えての注意喚起や啓発はしていない。<br>②毎日3回の施設内外の巡回時に発見した危険箇所等については、その都度対策を講じている。<br>③段差等の危険箇所については、注意喚起としてパイロンを設置して注意を促している。 |                                             | 利用者が部屋を利用する際は、「利用者へのお知らせ・施設利用上の注意事項」を配付し、注意喚起に心掛けている。<br>職員は、1日午前・午後・夜間の3回「日常管理点検表」で施設内外の見回り点検等を行い事故防止に努めている。また、利用者が退室したのち職員が「施設利用報告書（職員記入欄）」で部屋の使用用具も含め施設内外の点検・清掃を行い安心・安全の確保に取り組み、注意点は職員ミーティングで共有を図っている。<br>駐車場は、区画ロープの張り替えや白線区画路面標示の修繕、砂利敷き、パイロンの設置等々事故の未然防止対策を講じている。 |       |      |
| 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、応急手当講習テキスト、施設利用上の注意事項                                                                                                                                                                                                                         |       |      |
|                                                                                                                                     | <input type="checkbox"/> 現地観察               | 施設内外                                                                                                                                                                                                                                                                    |       |      |
|                                                                                                                                     | <input type="checkbox"/> ヒアリング              | 事務局長（施設長）、常勤職員                                                                                                                                                                                                                                                          |       |      |
|                                                                                                                                     | <input type="checkbox"/> その他                | 施設利用報告書（職員記入欄）                                                                                                                                                                                                                                                          |       |      |

### 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                                                                                                                                                                      |                                      | 評価機関                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |       |      |
| ①AED及び救急箱に関しては、事務室内の分かりやすい所に設置するとともに、「AEDは事務所にあります」と館内に掲示している。<br>②AEDの操作についても毎年職員全員が参加して訓練（普通救命講習Ⅰ）を実施している。現在、職員のうち2名は実際にAEDを使用して救命した経験者である。<br>③事故が発生した場合は、関係部署に報告し記録する。 |                                      | AEDは事務室に1台配備し、開館時に職員がバッテリーの充電状況等を点検・確認している。当該施設内の随所にAEDが事務室にある旨の案内掲示を行っている点は評価できる。全職員は毎年1回AEDの操作訓練のスキルアップを目指して組織的かつ継続的に「救命救急講習会」を受講し対応力の強化に取り組んでいる。また、当該施設内で複数回利用者等が体調急変により救急車要請事案が発生した際、職員のAED使用や迅速な救急車要請により救命したケースがあり、これまでの訓練の成果に繋がった点は高く評価できる。<br>事務室には救急箱を用意している。<br>事故発生等の記録は連絡帳に記載するとともに、市へは「意見、苦情、事件、事故及び災害等状況並びに対応報告書」に記録・報告している。 |       |      |
| 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、年度自主事業実施報告書、年度自己評価報告書、連絡帳                                                                                                                                                                                                                                                                                       |       |      |
|                                                                                                                                                                            | <input type="checkbox"/> 現地観察        | 事務室（AED等）                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |       |      |
|                                                                                                                                                                            | <input type="checkbox"/> ヒアリング       | 事務局長（施設長）、常勤職員                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |       |      |
|                                                                                                                                                                            | <input type="checkbox"/> その他         | 応急手当講習テキスト、意見、苦情、事件、事故及び災害等状況並びに対応報告書、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     | s    |
| 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                                                                                                                                       |                                     | 評価機関                                                                                                                                                                                                                              |       |      |
| ①緊急時にどのように対応するか、については、毎年全員参加で実施している訓練で確認するとともに、職員ミーティングの際にも確認している。<br>②訓練時に、対処すべき事項を明記した文書を職員に配布し、周知している。<br>③ケガや急病の場合は、基本的には救急車の出動を要請している。 |                                     | 急病や怪我等の発生に備えて、「応急手当講習テキスト」をすべての職員に配付し実践的マニュアルとして活用している。<br>職員全員は、年1回AEDの操作訓練を受講し実践に備えている。今までに複数回施設内で体調急変事案が発生した際は、手順に沿ってAED操作と救急車要請対応に取り組み、それら対応の件で川越地区消防局から表彰された点は高く評価できる。<br>事務室には、緊急連絡先及び地区内公共施設の連絡先一覧を掲示し誰でもすぐに連絡できる体制になっている。 |       |      |
| 確認根拠                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/> 確認書類       | 指定管理者申請書類、年度事業報告書、応急手当講習テキスト、緊急連絡先、川越地区消防局からの表彰状                                                                                                                                                                                  |       |      |
|                                                                                                                                             | <input type="checkbox"/> 現地観察       | 事務室                                                                                                                                                                                                                               |       |      |
|                                                                                                                                             | <input type="checkbox"/> ヒアリング      | 事務局長（施設長）、常勤職員                                                                                                                                                                                                                    |       |      |
|                                                                                                                                             | <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                                                                                                                                                                                 |                                     | 評価機関                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |       |      |
| ①感染症予防のため各部屋のドア付近に注意書きを掲出している。また、手指消毒の徹底を図るとともに、使用後の机等の消毒を徹底している。<br>②職員に対しては、体調不良時には休暇を取得するように指導しており、報告が必要な感染症に罹患した場合は、市に報告することになっている。また、その際の連絡体制について職員に周知している。<br>③消毒用アルコールを常備している。 |                                     | 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が、各部屋の出入口付近に感染に係る注意書きを貼付し継続的に施設内感染の予防に備えている。<br>また、利用者等から要請があれば、事務室受付窓口で感染予防グッズセットを貸し出す対応も行っている。<br>ノロウィルス嘔吐対策としては、事務室内の入り口傍にすぐに対応できるよう次亜塩素酸やビニール手袋等を用意している。<br>ロビー内の児童コーナーの一角には、コロナ禍から「体調不良者等を対象とした休息スペース」を設け利用者等の安全・安心対策に努めている。 |       |      |
| 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、サービス向上・経費節減等取組事項報告書                                                                                                                                                                                                                                                          |       |      |
|                                                                                                                                                                                       | <input type="checkbox"/> 現地観察       | 事務室、ロビー、施設内外                                                                                                                                                                                                                                                                                           |       |      |
|                                                                                                                                                                                       | <input type="checkbox"/> ヒアリング      | 事務局長（施設長）、常勤職員                                                                                                                                                                                                                                                                                         |       |      |
|                                                                                                                                                                                       | <input type="checkbox"/> その他        | 感染予防グッズセット、ノロウィルス嘔吐対策用キット、体調不良者等を対象とした休息スペース                                                                                                                                                                                                                                                           |       |      |