

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市藤が丘地区センター
評価シート

評価機関名：経営創研株式会社

令和7年1月

目次

評価結果の総括	2
I. 地域及び地域住民との連携	4
(1) 地域及び地域住民との情報交換	4
(2) 地区センター委員会等	4
(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	5
II. 利用者サービスの向上	6
(1) 利用者会議	6
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	7
(3) 意見・苦情の受付・対応	9
(4) 公正かつ公平な施設利用	12
(5) 自主事業	14
(6) 図書の貸出し、購入及び管理	15
(7) 広報・PR活動	15
(8) 職員の接遇	16
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	16
(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	17
III. 施設・設備の維持管理	18
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	18
(2) 備品管理業務	19
(3) 施設衛生管理業務	20
(4) 利用者視点での維持管理	21
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	21
IV. 緊急時対応	22
(1) 緊急時対応の仕組み整備	22
(2) 防犯業務	22
(3) 事故防止業務	24
(4) 事故対応業務	25
(5) 防災業務	26
(6) 緊急時対応全般(その他)	26
V. 組織運営及び体制	27
(1) 業務の体制	27
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	28
(3) 個人情報保護・守秘義務	31
(4) 経理業務	33
(5) 運営目標	36
(6) 組織運営及び体制全般(その他)	38
VI. その他	39

評価結果の総括

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 地 域 及 び 地 域 住 民 と の 連 携	<p>①各町内会、地区社協など、各団体や地区内の学校とは、地区センター主催のイベントへの協力依頼、センター委員の委嘱、または各団体・学校の催しへの参加を通じて情報交換や交流を深めるなど、地域密着を強く意識した活動を行っています。</p> <p>②秋の地区センターまつりや節分会では、毎年、地区社協、地域の「おやじの腕まくり」「学校支援ネットワーク」他多数団体の皆さんにご協力いただいています。地区センターまつりは、今年で36回目を迎え、地域の皆さまに楽しんでいただいています。</p> <p>③センター委員は近隣町内会、社会福祉協議会、青少年指導員、スポーツ推進委員、近隣小中学校から選出。会議は年2回実施。地区センターの運営についての計画・報告を行い、ご意見をいただいています。</p> <p>④東日本大震災後より始めた「3・11を忘れない」のイベントは地元の有志や桐蔭学園高校の学生、現地の被災経験者と連携しイベントを継続しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>もえぎ野町内会や梅が丘自治会、地区社協等地域とのネットワークは密に形成され、連携を深めています。もえぎ野地域ケアプラザや地域団体等とコラボレーション事業を開催し、より連携を深めています。もえぎ野・谷本各小学校のまち探検受入れや、谷本・もえぎ野各中学校の職業体験の受入れの場を提供しています。</p> <p>センターまつりは、日頃から地域に寄り添うことで地元の飲食店や地区社協ボランティア、あおば学校支援ネットワーク、緑のボランティア等の支援を受け数多くの出店と、舞台発表を催し大好評です。日体大女子サッカー選手と連携したサッカー体験やチャリティー藤が丘マルシェの開催等地区センターが核となり地域の団体や活動を繋げる役割も果たしています。</p> <p>【提案事項】</p> <p>地区センター委員会の委員には、利用者代表の参加も検討されては如何でしょうか。議論の視点の幅が広がる可能性も考えられます。</p>
II ・ 利 用 者 サ ー ビ ス の 向 上	<p>①利用者会議、アンケートやご意見箱による要望や意見・苦情は、ミーティングなどで情報共有するとともに、対応可能な内容については備品の更新や接遇の向上など運営の改善に反映されています。</p> <p>②協会独自の接遇ハンドブックを使用し、「CS(顧客満足)からCD(顧客感動)へ」を目標とした研修を行うなど、利用者満足度向上に力を入れて取り組んでいます。</p> <p>③スタッフ、職員共に利用者の方への挨拶を積極的に行い、顔の見える関係作りに努めています。</p> <p>④緑のボランティアを独自に組織し、月1回苗の植え付けや花壇の手入れを実施。来館者には一年を通して花を楽しんでいただいています。</p> <p>⑤これらの結果、令和5年度利用者アンケートでは、「とても感じがよい」「感じがよい」の合計は前年比4.9%アップし、93.4%になりました。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>自主事業アンケートを実施しています。幅広く利用者ニーズを吸い上げている点は他施設の参考になります。利用者アンケート集計結果で受付スタッフの対応は「とても感じがよい」「感じがよい」を合わせると93.4%の利用者が非常に高い満足度の評価をしています。</p> <p>連合町内会役員会に積極的に参加し当館の情報提供を行っています。各自治会には地区センターだよりの回覧をお願いする等地域に溶け込んだ連携・協力関係を維持しています。</p> <p>自主事業講座は、地域特性を十分把握した上で企画・実施しています。幼児と保護者、一般女性、35歳以上男女、65歳以上男女等対象層を細分化したり、コラボレーション講座を積極的に取り入れる等年間50講座程を開催しています。</p> <p>申込方法として新たにWebエントリーの仕組みを構築し、最近ではWeb申込が8～9割になりました。利用者ニーズを掴み着実に成果に繋げています。</p>
III ・ 施 設 ・ 設 備 の 維 持 管 理	<p>①建物・設備等の保守管理及び定期清掃は、毎月休館日に行っています。</p> <p>②日常の清掃等は、クリーンスタッフが午前3時を過ぎて廊下、トイレ、ロビー等の共用部分を念入りに清掃し、清潔な環境を常に保っています。</p> <p>③建物外周は、定期的に巡回してごみの散乱状況をチェックし、清潔な環境の維持に努めています。また、1F・2F・体育室の廊下に点検チェック表を設置し、1日3回安全の確認を行っています。</p> <p>④敷地内の花壇「花の広場」「ドレミ花壇」は、ボランティアの協力を得て、季節毎に花苗を植えて手入れし、「花と緑の地区センター」を実現しています。</p> <p>⑤備品の管理については、新規購入・廃棄処分の確認を遺漏のないようにしています。</p> <p>⑥設備の改修や備品の更新等については、安全面を考慮し適切に対応しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>館内見回りチェックリストで午前・午後・夜間の1日3回全館点検を行っています。チェックリストは、担当者名や点検時間が記載され、そのチェックリスト表を利用者にも見えるように主要箇所に掲示しオープンにしている点は他施設の参考になります。</p> <p>日常清掃担当のクリーンスタッフは、午前中の3時間「さわやか業務記録表」で漏れのない清掃を実施しています。業務記録表には、日常清掃の他に特別清掃欄や消耗品の補充欄、危険や安全等気が付いた点等を記入する伝言板欄を設けています。</p> <p>クリーンスタッフが清掃する以外に、受付スタッフが毎週・月別・季節別に清掃、洗濯、掃除を行う内容を記載した定期作業記録で計画的に清掃業務に取り組んでいる点は高く評価できます。</p> <p>各利用時間終了後には、館内放送でゴミの持ち帰りのアナウンスを行い、利用者への美化協力を促進しています。</p>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・ 緊急時対応	<p>①地震・風水害・火災等の災害の発生、不審者の侵入などの防犯、急病・負傷等の事故について緊急時対応マニュアルを作成し、緊急時の初期対応、利用者の安全確保、関係機関への通報連絡の手順を定め迅速かつ的確な対応ができるようにしています。</p> <p>②利用者にもわかるよう、避難経路緊急時のドア開閉の仕方を貼りだしています。</p> <p>③青葉消防署の指導による初期消火やAEDの操作・ケガの応急手当の仕方などの訓練を繰り返し実施するとともに、総合防災盤や消火栓、避難器具等について設置場所や使用方法を確認しています。</p> <p>④館内外にモニターカメラを7台設置しており、不審者の侵入や秩序の維持に配慮できるようにしています。</p> <p>⑤災害時の帰宅困難者の受け入れ施設となっているため、備蓄品の保管場所の扉に内容を掲示して受入れの準備をしています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>緊急時対応マニュアルには、地震・風水害・火事等の災害発生、不審者の侵入、急病・負傷の発生等の事象発生別には、初期対応、利用者の避難誘導、情報入手等の対応策が具体的に記載されています。</p> <p>スタッフは、「館内見回りチェックリスト」によって午前・午後・夜間の3回全館の巡回を、閉館時には、「閉館時チェックリスト」によって23か所の点検場所を点検項目に従ってチェックしています。又2階ロビーを通る時には、吹き抜けから1階の学習コーナーや娯楽コーナーを見て、不審者はいないか、何か異常はないか等注意を払っています。消火用設備配置図には、設備の配置場所の他各部屋からの非常口や外への避難経路が矢印で示されているので、利用者は緊急時に迅速な避難行動がとれます。利用者の緊急避難のために避難経路緊急時のドア開閉の仕方を掲示しています。</p>
V ・ 組織運営及び体制	<p>①常勤職員3名、クリーンスタッフ2名、コミュニティスタッフ12名が交替勤務しています。</p> <p>②受付業務、点検業務、図書業務など詳細のマニュアルを作成しこれに基づき的確な業務の推進を図っています。また、スタッフ間の情報共有を図るため、月1回休館日を利用してミーティングを実施しているほか、日々の業務日誌・業務引継ぎなどにより徹底を図っています。</p> <p>③個人情報の保護についてはマニュアルを作成するとともに、研修を行い適切な個人情報の収集・管理の徹底を図っています。また、関係書類は鍵のかかる場所に保管しています。</p> <p>④消耗品費削減のため、インクや紙使用量の削減を図っています。また複数施設のメリットを活かして消耗品の一括購入など費用の低減化を図っています。</p> <p>⑤業務管理の手法として「目標による管理」を導入して目標達成の状況を確認して業務の進捗状況を把握し、職員の意欲向上を図っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>職員研修は、個人情報保護、接遇、人権の他に、重点として防災研修を実習及び講義形式で3回、本の修理研修を講義及び実習を組み入れ4回実施しています。認知症サポーター養成講座や他施設見学等も含め研修メニューを豊富に用意し、人材育成環境を充実させている点が評価できます。特に他施設見学研修は、各自がテーマを決めて見学し、レポートを提出することで学習効果が高まり、スタッフの資質向上に繋がることから今後の業務に活かせるメリットがあります。</p> <p>目標管理制度を導入。常勤職員は「目標設定と振り返り」を、時給職員は「目標 振り返りシート」を活用し、自己評価や面談を通じて目標設定・振り返りを行い、能力の資質向上を図っています。</p> <p>受付業務等を記載した「運営・実務マニュアル」や独自の「部屋予約システムマニュアル」を作成し窓口業務での運用に有効に活用しています。</p>
VI ・ その他	<p>①小さな修繕等は、業者に依頼せずスタッフで修理したり、毎月のミーティング時に全員で館外周の除草を行うことで経費の削減につながっています。</p> <p>②市や区などの事業で健康促進や子育て支援などの事業展開を支援しています。</p> <p>③市や区の広報印刷物・啓発またはPRチラシの配架・ポスターの掲出など積極的に協力しています。</p> <p>④インクカートリッジ里帰りプロジェクト、エコキャップ回収運動等に係る回収箱をロビーに設置、また使用済み切手の回収活動にも協力しています。</p> <p>⑤横浜市民施設協会が管理を受託してから、要望の多かった「よこはまウォーキングポイント」のリーダーを設置しています。</p> <p>⑥駐車場側入口の「ヒマラヤ桜」はシンボルツリーとなっており、特色となっています。12月頃にはきれいな花が咲き、地域の皆さんに楽しんでいただいています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>「インクカートリッジ里帰りプロジェクト」「エコキャップ回収運動」「よこはまウォーキングポイントの歩数計リーダー設置」「使用済み切手の回収活動」等横浜市が推進する様々な事業やプロジェクトに積極的に参加し、協力しています。</p> <p>「高齢者の健康づくり」「認知症対策」「子育て支援」等横浜市や青葉区の重要施策を踏まえた自主事業の企画・開催を行っています。市や区の広報印刷物やチラシ、ポスターを配架、掲示することで行政広報に協力しています。</p> <p>館外には、当館のシンボリック存在であるヒマラヤ桜や花壇(花の広場およびドレミ花壇)が整備され、館内には緑の観葉植物が置かれています。ロビーにはクリスマスなど季節に応じた飾りつけが、ロビーショーケースには団体活動や地域の方の発表の場として作品が展示されています。施設利用者を増やし又利用者の目を楽しませる工夫が随所に見られます。</p>

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

①地域住民、自治会町内会及び関係機関・施設とどのような情報交換・連携を行っているか？

※地区センター委員会等以外で、地域住民や自治会町内会と情報交換を行う機会を設けているかを確認する。
また、区内のどのような関係機関・施設と連携し、どの程度の頻度で、どのような情報交換を行い、施設の運営改善に結び付けているのかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①「小学校のまち探検」では、地区センターの館内を見学し放課後の体育室の利用や、図書の利用について伝えます。ときには、サークル活動も見学させていただき、一緒に歌をうたったり、楽器の演奏を聴かせていただくことで世代間交流につながっています。</p> <p>②「中学の職業体験」では、受付業務、図書の貸出などを体験しています。受付に立っていることで地域みなさんにたくさん声をかけていただくことができています。</p> <p>③もえぎ野地域ケアプラザ、青葉区地域子育て支援拠点ラフールの毎月の広報誌、地区社協だより、自治会だより、公園だよりなど地域に密着した情報提供のためのチラシを配架しています。</p> <p>④地域ケアプラザ等地域施設との共催事業を積極的に行い、情報交換の機会にしています。</p> <p>⑤近隣自治会を優先利用でお使いいただき、利用時に情報交換を行っています。また、地域の行事に参加して情報収集に努めています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>応募時事業計画書・令和6年度減免・優先利用一覧表・連合町内会役員会資料・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>もえぎ野町内会や梅が丘自治会、地区社協等地域とのネットワークは密に形成され、連携を深めています。もえぎ野地域ケアプラザや地域の団体等とコラボレーション事業(地区センターまつり等)を開催し、より連携を深めています。もえぎ野・谷本各小学校のまち探検受入れの際は、小学生向け専用の施設リーフレットを作成し対応。また、谷本・もえぎ野各中学校の職業体験の受入れの場を提供しています。</p>

(2) 地区センター委員会等

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p><開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>地区センター委員会は年2回実施しています。委員は、自治会、町内会、社会福祉協議会、スポーツ推進委員、民生委員、青少年指導員、小中学校長等多彩なメンバーで構成され、様々な意見や考えを挙げています。当館ではそれらの要望等を受け事業運営に反映させています。</p>	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

※地区センター委員会等で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和6年度第1回センター委員会議事録・ヒアリング</p> <p><課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「令和5年度図書の貸し出し数が減っているが、貸し出し数を増やす取り組みをどのようにしているか教えてほしい」という課題を抽出しています。</p>	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 図書コーナー・令和6年度第1回センター委員会議事録・ヒアリング</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>貸し出し数の減少については、コロナ禍は本を借りる利用者が多かったが、コロナ感染症が5類に移行したことで外出する方が増え本を借りる機会が少なくなったこと。また、電子図書も増えてきたこと等をその要因として捉えています。本の貸し出しスタンプラリー等のイベントや児童本コーナー及び新着本のご案内等工夫・広報する対策を取ることで来館頻度を高め貸し出し数の増加に繋がっています。</p>	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>センターまつりは、日頃から地域に寄り添うことで地元の飲食店や地区社協ボランティア、あおば学校支援ネットワーク、緑のボランティア等の支援を受け数多くの出店と、舞台発表を催し大好評です。また、日体大女子サッカー選手と連携したサッカー体験やフリマ20店と地元農家参加のチャリティー藤が丘マルシェの開催等地区センターが核となり地域の団体や活動を繋げる役割も果たしています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>地区センター委員会の委員には、利用者代表の参加も検討されては如何でしょうか。議論の視点の幅が広がる可能性も考えられます。</p>

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議

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

※議事録により確認する。

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

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和5年度利用者会議開催状況・令和5年度利用者会議議事録・ヒアリング	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人が部屋を予約する際は、「当日しか申し込みができなく利用しづらい仕組みになっていて不便です」という課題を抽出しています。	

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和5年度利用者会議開催状況・令和5年度利用者会議議事録・ヒアリング</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>当日予約しか申し込みできない個人利用者に対し、7日前から部屋の予約できるように予約方法の改善を図りました。その結果、部屋の稼働率向上と利用料金収入増につながる成果を挙げています。</p>	

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

7

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

※利用者アンケート等で挙げられた意見や調査結果の分析から、課題を抽出しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和5年度利用者アンケート集計結果・ヒアリング</p> <p><課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「体育室にA・B・Cの表示を貼ってほしい」という点と「バトミントンのネットを交換してほしい」という2点の課題を抽出しています。</p>	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

※①で実施していない、又は②で課題を抽出していない、特に課題がない、にチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 体育室・ヒアリング</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「体育室にA・B・Cの表示を貼ってほしい」という課題に対しては、体育室内にA・B・C表示の案内を掲示しています。また、「バトミントンのネットを交換してほしい」という課題については、新しいネットを購入し交換する対応策を取っています。</p>	

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

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

9

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>エントランスホールに「ご意見の声」を設置し、利用者の意見やご要望を募っています。</p> <p><設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

※利用者の苦情等に対する受付方法、対応手順、責任者や担当者等が決まっているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>藤が丘地区センターへの「意見・要望等」について・法人ホームページ・ヒアリング</p> <p><仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ご意見・ご要望等の受付から回答までの流れを記載した当館独自の「藤が丘地区センターへの意見・要望等について」を作成し館長名で掲示しています。また、法人ホームページのご意見・ご要望コーナーの「ご意見・ご要望のゆくえ」には、意見・要望の受付方法、受付窓口、対応責任者、処理方法等が分かり易く記載されています。</p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>エントランスホールに掲示するとともに、ホームページから法人サイトにリンクした先で案内しています。</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

※利用者から寄せられた苦情等について、その内容を記録に残しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>令和5年度事業報告書苦情対応状況報告に、苦情内容を記録しています。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

※職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設だけでは対応できないものに関しては、市・区等関係機関につないでいるかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>令和5年度事業報告書苦情対応状況報告・ヒアリング</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>苦情等の対応策は、常勤職員で案を作成し、その案をスタッフに相談・検討して決める仕組みになっています。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>令和5年度藤が丘地区センター事業報告書・利用者アンケート集計結果・ヒアリング</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>令和5年度事業報告書苦情対応状況報告の中で公表しています。</p>	

(4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①当協会の経営方針や当館の利用方法を館内に掲出し、常に公平性・透明性を図り、期待と信頼に応えています。 ②利用の案内・交通の案内が詳しく記載されたリーフレットを受付に設置しています。 ③利用上のルールが詳しく記載された部屋利用のしおりと、図書利用のしおりを配布しています。 ④ホームページでは、上記の内容に加えて、利用についてのお知らせ、新着図書、自主事業のお知らせなど幅広い情報を提供しています。 ⑤利用方法に変更があった場合には、各利用団体に個別に案内するほか、館内にポスターを掲示したり、ホームページに掲載することで、周知の徹底を図っています。 ⑥地域に回覧している「地区センターだより」では、センターまつりやイベント・自主事業の情報を掲載しています。 ⑦自主事業等については、ホームページ、区の「広報あおば」の他、地域の情報誌に掲載、又はFMサルスに出演し情報提供しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>藤が丘地区センターリーフレット・部屋予約ガイド・図書利用のご案内・ホームページ・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>地区センターだよりや自主事業チラシ等は、各自治会回覧板を活用し広く地域に情報提供しています。また、地域情報誌タウンニュースや新聞販売店のミニコミ誌等も活用し普及促進を展開しています。ホームページは、特に部屋利用についての案内が丁寧に記載されています。各部屋の特徴、定員、利用目的、部屋の大きさ、備品、料金表等を紹介し、初めての方でも部屋選択に役立つように作成しています。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

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

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

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

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 地区センターだより・部屋予約ガイド・ヒアリング</p> <p><行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>申込方法は、Webエントリーと来館、FAXの3通りあります。Webエントリーの予約申込の仕組みを構築することで、最近ではWeb申込が8～9割になりました。Web申込みが不慣れな方への公正平等に配慮しながら、利用者ニーズを掴み着実に成果に繋げています。申込が複数の場合は、部屋予約システムを使って機械的に公平に自動抽選を行っています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和5年度職員研修の実施状況・令和6年度職員研修の実施計画書・人権/個人情報保護について・ヒアリング</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>常勤職員とスタッフ全員に対し館長が人権研修講師を担当しています。広報よこはまの人権特集や横浜市の人権施策の取組について学んだり、ハラスメントの種類や施設で起こりうる事例を取り上げる等し全員が話し合うことで共通理解を図っています。</p>	

(5) 自主事業

①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている
<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和5年度自主事業報告書・令和6年度自主事業計画書・地区センターだより・ホームページ・ヒアリング <年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>地域特性を把握する中で幼児と保護者、小学生、一般女性、一般、35歳以上男女、65歳以上男女等対象層を絞った事業(講座)やどの世代も自由に参加できるイベントを幅広く提供しています。また、コラボレーション企画も積極的に取り入れる等年間50講座程を開催しています。</p>	

②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(＝貸出を行っていない施設)	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(＝貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 図書コーナー・図書購入希望アンケート・ヒアリング <利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 横浜市立図書館予約本の貸出及び返却サービスを行っています。受付カウンターは、利用者が間違えないよう左右に専用の図書受付を設け利便性を図っています。蔵書の表紙を印刷しての掲示や予約の多い本の紹介、新着本の案内コーナー等利用者目線に沿った心遣いが見られます。職員は、山内図書館の「本の修理講座」に参加し修理のコツを習得しています。図書ボランティアと共に傷んだ本の修理をしている点は他施設の参考になります。</p>	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p>
<p>①当協会の藤が丘地区センターでは、施設案内、自主事業の募集や開催の様子等を周知しています。 ②広報紙については、「地区センターだより」を毎月発行し、館内での配布とホームページへの掲載、また地域の自治会に依頼して各世帯に回覧しています。 ③自主事業等については、「広報あおば」に募集案内を掲載して区全体に広報しているほか、館内に掲示するとともに、区内の地区センター、コミュニティハウス等の他区民利用施設に掲示依頼しています。 ④FM放送(FMサルース)に出演し、自主事業の募集や図書、施設案内等のPRを行っています。 ⑤X(Twitter)も発信しています。 ⑥地区センター館外の2つの掲示板は、通行される方々の目につきやすいため、すべての自主事業の他、休館日などのお知らせも掲示しています。</p>	<p>藤が丘地区センターだより・自主事業チラシ・広報よこはま「青葉区版」・ホームページ・ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>
	<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>
	<p>藤が丘地区センターだよりを月1回発行しています。連合町内会役員会には積極的に参加し地区センターの情報を提供しています。また、各自治会の世帯にセンターだよりの回覧をお願いする等地域に広く広報しています。自主事業やイベントは、地域住民向けに広報よこはま「青葉区版」やFMサルース、X(旧Twitter)、保育園、小中学校等へも多様な方法で情報発信し広報・PR活動を推進しています。</p>

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>< 窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①当協会独自の接遇ハンドブックに基づき「CS(顧客満足)からCD(顧客感動)へ」を目標にしたサービスを推進しています。</p> <p>②来館者には必ず挨拶・声掛けを行い、来館者の立場に立ったわかりやすく丁寧な説明を心掛け、クッション言葉を使うなどあたたかい対応を心掛けています。</p> <p>③館内掲示や配布書類は、簡潔でわかりやすいものになるよう作成するとともに、事務処理の効率化や迅速性・正確性の向上に努めています。</p> <p>④接遇で気になることが発生した場合は、その場で注意することはもとより、ミーティングで全員に情報共有し注意喚起をしています。</p> <p>⑤利用者に好感を与えるようユニフォームの着用と併せて服装・髪型等も適切なものにするよう徹底しています。</p>	<p>< 不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>< 評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者が一目で分かるように、常勤職員・スタッフ共に揃いのユニフォームを着用しています。利用者アンケート集計結果での受付スタッフの対応は「とても感じが良い」「感じが良い」を合わせると93.4%の利用者が非常に高い満足度の評価をしています。自由記入の中でも「感謝」「親切で親しみやすい」「対応が良い」等接遇を評価する記載が見られます。</p>

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>< 利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>①利用人数では、令和5年度実績前年度比13%増となっています。部屋の稼働率も前年度比3.7%増となっています。料理室・和室の稼働率が低いことと、時間帯では、午後②・夜間の利用が少ないため、午後②・夜間に自主事業を開催し、事後サークルの利用を推進することで稼働率アップを目指しています。</p> <p>②アンケート・ご意見等では、スタッフの接遇・館内の清掃状態は非常に良い評価をいただいておりますが、引続き利用者の意見を踏まえた適切な対応をとるよう努めていきます。</p> <p>③令和4年4月より、当協会独自の予約システム「さーくるデータ」へ変更し、個人でも1時間単位でお使いいただける「当日部屋個人利用」も導入しています。</p>	<p>< 不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>< 評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>施設が最寄りの駅から近いこともあり利用者層は、学生、一般社会人、高齢者と大きな偏りもなく3割程に分布しそれぞれに対応した自主事業講座を企画・実施しています。特に、稼働率の低い午後や夜間に対しては、一般社会人を対象に「英語でヨガストレッチ」や「英会話初級編」の講座を開催し新しいニーズを開拓しています。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

エントランスホールや風除室には、行政関連の案内や自主事業講座の案内、各種イベント・行事・催し物等が専用ラックに分類・整理され手軽に情報入手できるよう整備し、気軽に立ち寄っていただく工夫をしています。登録サークルの案内掲示や部屋予約システム、大型モニターによる空き室状況の案内等施設を利用したことのない人にも興味を持って頂けるよう工夫しています。

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

Ⅲ. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常保守管理及び定期点検の実施状況を確認するため、評価対象期間のうち任意で1カ月分を抽出し、記録が存在するかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 令和6年度施設管理計画・実績表で建物・設備の点検・管理を仕様書の通り行っています。また、館内見回りチェックリストにもとづいて、午前・午後・夜間の1日3回全館点検を行っています。チェックリストには、担当者名や点検時間が記載され、そのチェックリスト表を利用者にも見えるよう主要な箇所に掲示しオープンにしている点は他施設の参考になります。	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 日常清掃は、クリーンスタッフが担当しています。午前中の3時間「さわやか業務記録表」で漏れのない清掃を実施しています。業務記録表には、日常清掃の他に特別清掃欄(主にトイレ中心)や消耗品の補充欄、危険や安全等気が付いた点などを記入する伝言板欄を設けています。細部まで丁寧に清掃業務に取り組んでいる姿勢は評価します。館内は大変きれいに維持管理と整理整頓され利用者に気持ちのよい快適空間を提供しています。	

(2) 備品管理業務

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

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

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

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

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>館内見回りチェックリストで、利用者に係る体育室や更衣室、図書コーナー、未就学児・保護者対象のプレイルーム等も含め午前・午後・夜間の1日3回安全性に係る点検も兼ねた巡回点検を行っています。また、団体利用者には、「利用者数及び施設利用後の点検確認書」を渡しています。備品等の不具合や気づいた点等を記入する欄もあり、利用終了時にスタッフに伝えてもらう仕組みになっています。</p>	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

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

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している
<input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<p><適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>事務室以外には、ゴミ容器は置かず、利用者にはゴミの持ち帰りの協力・徹底をお願いしています。施設パンフレットや利用案内、施設利用後の点検確認書、小学生用施設パンフレット等には必ず記載しています。また、各利用時間終了後に館内放送でゴミの持ち帰りのアナウンスを行い、利用者への美化協力を促進しています。</p>	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①業者による建物の定期清掃は、毎月休館日に行っています。</p> <p>②日常の清掃等は、クリーンスタッフが午前の3時間をかけて廊下・トイレ・ロビー等の共用部分を念入りに行き清潔な環境を保っています。</p> <p>③換気扇のフィルター清掃や排水口の清掃、掃除機の紙パック交換などはこまめに行なうよう気を付けています。</p> <p>④利用される備品の中で洗濯可能な、座布団カバーやカーテンの洗濯も間隔を決めて実施しています。</p> <p>⑤各部屋の空き時間を利用して、倉庫等の整理整頓に努めています。</p> <p>⑥プレイルームの遊具等は、日々の安全チェックとともにきめ細かな清掃を行っています。</p> <p>⑦建物外周は、定期的に巡回してゴミの散乱状況などをチェックし、清潔な環境の維持に努めています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>館内外・館内見回りチェックリスト・閉館時点検チェックリスト・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>正面玄関入り口前には、冬の時期に咲くヒマラヤ桜が丁寧に手入れされ施設のシンボルとして植えられています。緑のボランティアが植栽管理を定期的に行い「ドレミ花壇」や「花の広場」等多彩な造園を創作しています。閉館時には、点検場所と点検項目、特別作業が詳細に書かれた「閉館時点検チェックリスト」でスタッフが館内を見回り、その後、常勤職員が終業時総合点検として館外も含め点検するダブルチェック体制を取っています。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>部屋利用の責任者に「利用者数及び施設利用後の点検確認書」の記入をお願いすることで、清掃漏れの無い確認しやすい仕組みを作っています。利用者アンケート結果での清掃の状態は、約8割がきれいだと回答しています。毎朝クリーンスタッフが清掃する以外に、受付スタッフが毎週・月別・季節別に清掃、洗濯、掃除を行う内容を記載した定期作業記録で計画的に清掃業務に取り組んでいる点は高く評価できます。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
緊急時対応(危機管理対策)マニュアルを作成しています。地震・風水害・火事等の災害発生、不審者の侵入、急病・負傷の発生等の事象発生別に分けて、初期対応、利用者の避難誘導、情報入手、関係機関への通報連絡等の対応策が具体的に記載されています。	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示されたとおりの防犯業務を実施しているかどうかを確認する。機械警備の場合、当該機械の設置の有無を確認すること。なお、動作異常が起こった場合は、適切に対応できているか、記録により確認する。適切な対応(①警備業者への迅速な復旧指示、②必要に応じ、警備業者に代替警備等の要請あるいは行政との対応協議、③対応状況の記録)ができていない場合は、適切に業務が行われていないと判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。>	
<input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
死角になる箇所を中心に監視カメラを設置し、防犯体制を強化しています。スタッフは2階ロビーを通る時には、吹き抜けから1階の学習コーナーや娯楽コーナーを見て、不審者・不審物等の有無や、何か異常はないか等注意を払っています。	

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p><定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>スタッフは、「館内見回りチェックリスト」で午前・午後・夜間の3回、全館の定期巡回を行っています。閉館時、スタッフは「閉館時点検チェックリスト」で23ヶ所の点検場所を各点検項目に従いチェックしています。その後さらに常勤職員は、館内約20ヶ所を施錠・照明・電源・什器配置の4項目のチェックと屋外の外壁灯点灯、体育室外ドア鍵等のチェックの総合点検を行い、ダブルチェック体制で安心・安全の確保に努めています。</p>	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている
<input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある	<input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある
<input type="checkbox"/> チェックしていない	<input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<p><一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>スタッフは、事故防止や施設・設備の安全性の視点から、「館内見回りチェックリスト」によって、午前・午後・夜間の3回、全館の定期巡回を行っています。「館内見回りチェックリスト」は、利用者も見ることができるように1階ホール、2階ロビー及び体育室の3ヶ所に備え付けられており、利用者に安心感を与えています。</p>	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>スタッフミーティングや業務日誌などを通じて、事故防止の事例や対策などの情報共有をしています。</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

(4) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※AEDの操作研修をはじめとした体調急変時等の事故対応をテーマとした研修を全ての職員に対して行っているかを確認する。

なお、研修でなくとも、スタッフミーティングの中で事故対応をテーマとして職員同士で勉強会を行っている例も該当する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない</p> <p><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>令和6年3月26日、常勤職員と全スタッフを対象に、心肺蘇生法の胸骨圧迫とAED取扱いについて、青葉消防署職員から指導を受けました。</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している
<input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>事務室内・緊急時電話連絡網・ヒアリング</p> <p><体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>常勤職員・スタッフ間でグループLINEを活用することで、迅速に連絡できる体制を確保しています。また、各部屋には緊急時のお願い文(救急車要請の連絡先)を掲示しています。</p>	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>緊急時対応(危機管理対応)マニュアルを作成しています。マニュアルには「地震の発生、風水害の発生、火災・爆発の発生、危険物の放置・危険物資による汚染等」が事象別に具体的な対応としてまとめています。当館は、「帰宅困難者一時避難施設」に指定されています。倉庫には、市所有の備蓄品が保管されていますが管理は当館が行っています。</p>	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>避難訓練は、毎年2回実施しています。1回目は常勤職員とスタッフで避難口の確認と避難誘導のシミュレーション等を行い初期行動の対応を体得しています。2回目は、地元の青葉消防署職員の指導のもと避難誘導の検証や初期消火訓練、AED訓練等を継続的に行うことで防災スキルの向上に繋がっています。</p>	

(6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>防災に係る研修を毎年3回実施しています。1回目は防災設備業者から防災設備の取扱い方法の説明を。2回目は消火用設備配置図をもとに消火器の設置場所・避難経路の確認を。3回目は青葉消防署による消防訓練を行う等防災に取り組む姿勢を評価します。消火用設備配置図(避難経路表示含む)は、各部屋に掲示しています。また、利用者が非常ドアからスムーズに避難できるよう「避難経路緊急時のドア開閉の仕方」を案内しています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<p><協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

②協定書等のとおりに開館しているか？

※記録により確認する。業務日誌等に記載している開館時間・閉館時間を確認すること。なお、基本時間外の開館を横浜市に提案している場合は、そのとおり実行されているかどうかについても漏らさず確認する。

※指定管理者の責に拠らない場合の休館に関しては評価対象とせず、協定書等のとおり開館していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<p><協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>日曜、祝日の閉館時間については、18:00とすることを区に提案し、承認のもとその通り実行されています。</p>	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>エントランスホール・ホームページ・ヒアリング</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>事業計画書・事業報告書は、令和4年度から3年分をファイルに入れて配架されているので、利用者は過去の分も含めいつでも閲覧できる環境になっています。当館ホームページの「お知らせ」の中に事業計画書等を公開したことを案内し、青葉区のホームページにアクセスして閲覧することができます。</p>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

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

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>応募時事業計画書・令和5年度職員研修の実施状況・令和6年度職員研修の実施計画書・ヒアリング</p> <p><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>常勤職員・スタッフを対象に、護身術、個人情報保護、接遇、人権、認知症サポーター養成、他施設見学等の研修を、常勤職員を対象に、本の修理講座、公共建築物の保全等の研修を行っています。</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>防災に関する研修は、防災設備の取り扱い方法をはじめ広範囲にわたり、実習及び講義形式で3回に分けて行われています。本の修理に関する研修は、本や修理道具等に関する講義のほか修理実習を4回に分けステップアップする内容になっています。さらに、個人情報保護、接遇、人権そして認知症サポーター養成講座、他施設見学等研修メニューを豊富に用意し、人材育成環境を充実させている点が評価できます。</p>	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？（常勤、非常勤に関わらず）

※研修費用の支援（一部・全額負担等）、研修受講を勤務時間として認知、各種研修情報の周知を行っている等、意欲のある職員が研修や勉強会に参加しやすい環境を整えているかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。（400字以内）></p> <p>①研修は、職員・スタッフが研修を受けやすいよう、休館日に実施しています。</p> <p>②外部研修の情報等は提供がある毎に職員に告知し、希望があれば参加できるように勤務体制を整えています。</p> <p>③専門的な技術・知識を要する研修については、外部講師を招き、適確でわかりやすい研修となるよう企画しています。</p> <p>④市主催の研修や他団体の研修についても、業務に支障がない限り参加できるようにしており、交代勤務の日程を研修日に合わせて柔軟に変更するなどの環境づくりに努めています。</p>	<p><確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）></p> <p>応募時事業計画書・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）></p> <p>研修は、休館日を利用したスタッフミーティングの中で実施しています。外部の研修は、研修日に合わせて交代勤務の日程を柔軟に変更する等常勤職員・スタッフが参加しやすい環境を整えています。研修費用や交通費は、全額法人が負担しています。外部研修の情報は、常勤職員の他、必要（内容等）に応じてスタッフにも提供し希望者を募っています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）></p> <p>他施設見学研修レポート・ミーティング議事録・ヒアリング</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）></p> <p>「連絡ノート」で回覧する他、他施設見学研修では参加者が作成した他施設見学研修レポートをミーティングで発表して研修内容を共有しています。研修資料や研修レポートは、ミーティング議事録にセットされいつでも振り返りができる環境になっています。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

※マニュアルは冊子化されていなくても、対応方法・手順が記されたものであれば作成していると判断する。
 ※活用については、実際に活用しているかどうかをヒアリングにより確認する(新品の使われていないマニュアルが用意されているだけでは該当しない)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している
<input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない	<input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p><活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>法人本部作成の接遇ハンドブックの他に当館独自の「運営・実務マニュアル」を作成しています。当マニュアルは、受付業務や点検業務の他に図書業務・藤が丘地区センターと市立図書取次業務等が詳細に記されています。また、独自の「部屋予約システムマニュアル」を作成し、それぞれ窓口業務での運用に有効に活用しています。</p>	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①資質向上の取組みとしては業務に対する目標管理制度を導入し、目標達成の振り返りと面談を通して職員の能力・資質の向上を図っています。</p> <p>②研修計画に基づく様々な研修のほか、定例ミーティングにおける業務の改善案や苦情対応例を通して職員・スタッフの資質向上を図っています。業務については、新人とベテランを組むよう配慮して実務を通じた指導により新人スタッフのスキルアップを図っています。</p> <p>③情報共有については、スタッフの業務交代時には、引継ぎを行っています。また、スタッフ全員が必ず業務日誌を閲覧しており、日々の業務での情報を共有しています。</p> <p>④定例ミーティングにおいて、各月の業務計画、修繕予定、要望・苦情等について情報提供するとともに意見交換を行い、職員・スタッフ間での情報共有を図っています。</p> <p>⑤研修の一環として、他施設見学を取り入れ、他館の様子を学習する機会を設け、職場に活かしています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>目標設定と振り返り・目標振り返りシート・他社見学研修レポート報告書・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>法人は、目標管理制度を導入しています。常勤職員用には、「目標設定と振り返り」を、時給職員用には「目標 振り返りシート」を活用し、自己評価や面談を通じて目標設定・振り返りを行い、能力の資質向上を図っています。他施設見学研修は、各自がテーマを決めて見学し、レポートを提出することで学習効果が高まり、スタッフの資質向上に繋がることから今後の業務に活かせるメリットがあります。</p>

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している
<input type="checkbox"/> 整備していない	<input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<p><整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>法人本部では、個人情報保護規程を整備し、ホームページには個人情報保護基本方針を掲載しています。また当館用に「藤が丘地区センター個人情報保護マニュアル」を作成しています。</p>	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している
<input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない	<input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない
<input type="checkbox"/> 明確化していない	<input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<p><明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>館長を「個人情報保護運営管理者」に任命し、周知しています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>館長が講師となり、個人情報保護研修を実施しています。個人情報保護法の必要性や法体系、個人情報取扱い事業者の義務、法人本部の基本方針など多岐にわたる講義と、業務上における具体的な注意点の確認を行い周知徹底に取り組んでいます。</p>	

④個人情報の取扱いについて、誓約書を取っているか？

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

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

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

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

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

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

(4) 經理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

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

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

※経理責任者と出納係の役割分担を明確にしているか、又はその他けん制機能があるか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている
<input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている	<input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:)
<input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 応募時事業計画書・ヒアリング</p> <p><仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 館長(伝票チェック等)と常勤職員(小口現金処理・伝票記入等担当)によるそれぞれの役割分担を明確にしダブルチェック体制が機能しています。</p>	

③当施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

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

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。

なお、法人等の本部等で管理されている場合でも、コピー等により必ず伝票を確認する。

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

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

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

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

※ニーズ対応費として発生した支出内容に関し、品目、数量、金額を確認し、目的に沿った支出となっているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している	<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している
<input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある	<input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 応募時事業計画書・令和5年度事業報告書ニーズ対応費使途一覧・令和5年度収支予算書兼決算書・ヒアリング</p> <p><目的に沿わない支出がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①修繕にあたっては、相見積もりを取って発注しています。 ②備品購入はインターネット等も利用し、品質等を見比べた上で、比較して価格の安い物を購入するようにしています。 ③フリースペースの蛍光灯は間引きして点灯、利用者の皆さまにも協力頂いています。カーテンやブラインドの開閉をこまめにして、採光と暑さのバランスを取りながら節電に努めています。 ④季節の変わり目には、扇風機、サーキュレーター、うちわ、電気ストーブを貸し出して経費削減しています。 ⑤設備・備品等の軽微な修繕は、可能な限り内部で行い経費の削減を図っています。 ⑥当協会は、複数の指定管理施設を運営していることから、事務局による経理の一元化が行われ事務の効率化が測られ、複数管理のメリットや複数年契約などを活かして経費の削減に努めています。コピー用紙等、法人契約での割引等を利用することで購入単価の低減を図っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>令和5年度事業報告書サービス向上及び経費節減努力事項報告・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>備品や修理依頼の際は、インターネット等による価格比較や相見積もりを取る等、できる限り安価で購入・発注することを心がけています。花壇の管理・除草、軽微な故障や不具合の修繕・修理、図書の修理等はボランティアとともに常勤職員・スタッフも協力することで経費節減に取り組んでいます。法人本部の備品共同購入等で購入単価の低減を図っています。また、ワークライフバランスに配慮しながら、残業時間の削減に取り組んでいます。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
評価機関 記述	
<p><反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>前年度確認した課題や改善点を明確にした目標を今年度に反映し、自己評価表で計画や運営目標に対する実績を評価しています。今後の取組みや改善計画から次年度の課題や改善点を明確にし自己評価表に記載しています。PDCAサイクルを活用し、継続的に改善していくしくみを確立しています。</p>	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 全て対応している	<input type="checkbox"/> 全て対応している
<input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある	<input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある
<input type="checkbox"/> 全て対応していない	<input type="checkbox"/> 全て対応していない
<input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和4/5年度管理運営業務点検報告書と業務点検結果シート・ヒアリング</p> <p><未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している
<input type="checkbox"/> 協議されていない	<input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和4/5年度管理運営業務点検報告書と業務点検結果シート・ヒアリング</p> <p><協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><目標設定及び自己評価における取り組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①前年・前前年の実績等を省みるとともに利用者の声を参考に目標を設定しています。 ②指定管理者選定時の計画書をチェックし、計画書における目標を実現化するよう努めています。 ③定例ミーティングにおいて、各月の業務計画、修繕予定、要望・苦情等について情報提供するとともに意見交換を行い、職員・スタッフ間の情報共有を図っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>応募時事業計画書・令和5/6年度自己評価表・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>法人が目標管理制度を導入していることもあり目標については、応募時事業計画書を基本に、これまでの実績や利用者アンケート調査結果等多面的に検討し設定しています。当館の目標と常勤職員・スタッフの個人の目標とを連動させることで、全職員が一体となって目標実現に向けて行動する体制が構築されています。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>スタッフの資質向上においては、研修メニューや内容が充実していることに加えて、日々の業務習得の際は新人とベテランを組み合わせた育成方針で取り組んでいます。実務を通じた訓練(OJT)によるスタッフの実務能力向上のしくみが構築されています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①青葉区役所等の事業に対する部屋の優先利用により、健康促進や子育て支援、幼児・児童育成などの事業展開に協力を行っています。</p> <p>②市・区の広報印刷物・啓発またはPRチラシの配架・ポスターの掲出など行政広報への協力を行っています。</p> <p>③地域の小学校の施設見学や中学生の職場体験活動の受入れなどを積極的に行っています。</p> <p>④自主事業の開催にあたっては、市や区の重要施策に配慮して実施を検討しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>エントランスホール・応募時事業計画書・地区センターだより・横浜市ホームページ・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「インクカートリッジ里帰りプロジェクト」「エコキャップ回収運動」「よこはまウォーキングポイント歩数計リーダー設置」等横浜市が推進する様々な事業やプロジェクトに積極的に参加し、協力しています。「高齢者の健康づくり」「認知症対策」「子育て支援」等横浜市や青葉区の重要施策を踏まえた自主事業の企画・開催を行っています。市や区の広報印刷物やチラシ、ポスターを配架、掲示することで行政広報に協力しています。</p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①日曜日及び祝日の開館時間を、通年で9時から18時として利用者サービスとしています。</p> <p>②各団体及び地域の方の発表の場として、ロビーショーケースを開放し活用されています。</p> <p>③エコキャップや使用済みインクカートリッジの回収箱を設置し、リサイクルの推進や運動の協力をしています。</p> <p>④緑のボランティアの協力を得て、花壇をきれいに保っています。</p> <p>⑤館外周の除草や各部屋の清掃等は、休館日にスタッフ全員で行っています。</p> <p>⑥団体利用の部屋利用について、利用の制限を緩和しており、様々な活動で利用いただけるよう配慮しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>エントランスホール・応募時事業計画書・地区センターだより・自主事業チラシ・ヒアリング</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>館外には、当館のシンボリック的存在であるヒマラヤ桜や花壇(花の広場及びドレミ花壇)が整備され、館内には緑の観葉植物が置かれています。ロビーにはクリスマスなど季節に応じた飾りつけが、またロビーショーケースには団体活動や地域の方の発表の場として作品が展示されています。利用者の目を楽しませたり利用者を増やしたりするための工夫が随所にみられます。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>