

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市美しが丘西地区センター 評価シート

評価機関名： 株式会社フィールズ

令和 6年 8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	<ul style="list-style-type: none"> ・地区センター委員には、連合自治会・隣接自治会をはじめ社会福祉協議会、民生委員、老人会、青少年指導員、スポーツ推進委員、近隣小中学校校長などの地域団体からの選出を依頼し、様々な分野・視点からの幅広い意見やニーズを反映できるよう考慮しています。 ・地域のまつりやスポーツ大会などに積極的に参加することにより良好な関係を築き、情報交換できる環境づくりを心がけています。また、隣接自治会の会議などで部屋を優先利用できるように配慮しています。 ・地域(行事)情報は敷地内掲示板や館内に掲出し、「地区センターだより」などの広報紙を回覧・掲示依頼するなど、相互連携・協力をしています。 ・近隣小中学校からの施設見学(まちたんけん)や職業体験活動を受け入れ、作品の展示場所としてロビーを提供しています。 ・地域の障がい者施設の地区センターまつりへの出店を支援しています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域自治会や近隣小中学校などと情報交換を積極的に行っています。地域の小中学生の施設見学や職場体験活動の受け入れ等を積極的に行い、地域の教育機関との情報交換・連携の機会にしています。 ・地区センター委員会で挙がった意見・要望をもとに課題を把握して月例ミーティングで情報共有し、その対応策をスタッフも交えて検討しています。スマホの講習会や温便座の採用などの対策を講じて事業報告書に記録しています。地区センター単独では解決できない駐車場の整備等の課題については、青葉区と相談して部分的整備につなげています。
II ・利用者サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者会議、利用者アンケート、お客様の声による要望・意見・苦情については、月例ミーティング等で情報共有し、職員・スタッフ全員で改善案などを検討・実施しています。 ・夏季期間の日曜・祝日は、開館時間を1時間延長し、利用のニーズに応えています。 ・自主事業や館運営上の情報は、広報よこはま、館内外のポスター掲示、自治会による回覧、ホームページ、SNS、コミュニティFM放送などのツールを駆使し、幅広く広報しています。 ・サービス接遇検定1級取得職員による職員研修を充実させ、接遇面での顧客満足度向上に力を入れて取り組んでいます。 ・「バラと音楽にあふれる地区センター」を目指し、庭や外周にバラを育成し、春・秋の開花最盛期には庭を開放しています。またロビーピアノの開放時間を探し、音楽を身近に楽しめる環境づくりに努めています。 ・個人でもお部屋をご利用いただきやすい環境づくりも促進しています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・あらゆる世代を対象とした事業を展開して、その状況を把握分析しています。50種類以上の自主事業を計画して、各事業を1回から10回程の回数で事業を実施しています。子どもの居場所として長期休暇中の利用拡大や高・大学生ボランティアの学習室などの事業や高齢者対象のスマホ教室などの事業を展開しています。 ・部屋の利用は2か月前までに受け付けて、1か月前までに予約調整できるルールを定めて、公平性を保ちつつ稼働率向上を図る工夫をしています。 ・地域密着型の施設として地域に貢献しています。センターは「バラと音楽にあふれる地区センター」を目指し、バラ開花シーズンに庭を開放、ストリートピアノとしてロビーのピアノを開放するなど、地域の方への独自のサービスを行っています。
III ・施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・建物・設備等の保守管理・点検及び定期清掃は、毎月休館日に専門業者により行っています。 ・日常の清掃等は、クリーンスタッフが午前の3時間かけて廊下、トイレ、ロビー等の共用部分を念入りに行い清潔な環境を常に保っています。またトイレに点検チェック表を掲示し、1日3回汚れの確認や消耗品の補充、安全の確認を行っています。 ・建物外周は、毎朝開館前に1回常勤職員が巡回し、ごみの散乱状況・建物の異変をチェックし、安全かつ清潔な環境の維持に努めています。 ・備品管理については、新規購入・廃棄処分の確認に遺漏のないように職員間で精査しています。 ・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。 ・庭や外周のバラ・除草については、ボランティアの協力も得ながら管理維持しています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎月の定例休館日に外部委託業者による計画的な点検・清掃を行い、委託内容一覧、修繕一覧に実施を記録しています。年3回の専門業者による清掃などで清潔で使いやすい施設を維持しています。 ・日々の点検については、スタッフ・職員が各チェックリストを基に行っています。館長が勤務日の閉館時に「自主点検リスト」に基づき、点検を行っています。 ・会議室内の清掃ルールを利用者に周知しています。クリーンスタッフが「清掃点検確認表」を基に、毎日3時間かけて館内の共用部分を清掃して、清掃業務(作業完了書)に記録しています。 ・常勤職員が毎朝外周点検・清掃を行い、トイレについてはスタッフが午前・午後・夜間に各1回、チェック表に基づき点検・清掃を行い、清潔状況と消耗品のチェックを始業・終了点検確認票に記録しています。休館日に委託業者により窓・フィルター等の清掃を行っています。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・緊急時対応	<ul style="list-style-type: none"> ・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の上事務室内に掲示し、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に従い、迅速かつ的確な対応ができるようにしています。 ・青葉消防署元石川出張所の指導により、通報、初期消火、胸骨圧迫法、AEDの操作などの訓練を繰返し実施しています。また防火管理業務委託業者による総合防災盤や消火栓の使用方法等の説明を受けて、職員・スタッフ共に的確な操作ができるように確認しています。 ・館長会で区より共有された事故例などを、月例ミーティング時に職員・スタッフとも情報共有し、事故防止に努めるよう意識付けています。 ・館内にモニターカメラ3台を設置し、また来館者は必ず挨拶やお声かけをすることにより、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>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「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、爆発、不審者侵入などケースごとに、発生時にまず何をするべきかを順番を付して箇条書きにしています。 ・事務室内に警備会社に通報できる緊急ボタンを備えており、万が一の際にはボタンを押すだけで通報ができます。 ・館内各所・各室の点検を定時に行うよう、業務内容に組み入れています。点検は、「始業・終了点検確認票」に基いて行っています。始業時、利用者利用終了時、終業時に約20の点検・確認項目を設け、確認・点検・実施後にチェックを入れています。 ・年2回の避難訓練では、職員を「職員役」と「利用者役」とに分け、双方の目線で訓練を行い、気付きが得られるように工夫しています。
V ・組織運営及び体制	<ul style="list-style-type: none"> ・受付業務・点検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、休館日には月例ミーティングを実施しているほか、日々の業務日誌活用・業務引継ぎなどに力を入れています。 ・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、特記事項に基づき研修を行い、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書庫に保管しています。 ・省エネ対策による電気及びガス使用量の削減や裏紙使用の徹底による紙使用量の削減を図るとともに、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。 ・業務管理の手法として「目標設定による管理」を導入し、目標達成に向かっての進捗状況を確認・把握しながら、職員・スタッフ育成及び意欲向上を図っています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・仕様書では「常時、職員2名以上配置」となっていますが、それを上回る人員体制を常時取っています。 ・夏季3ヶ月については、閉館時刻を仕様書の定める時刻よりも1時間遅らせ、利用者の便を図っています。 ・毎月の休館日に職員研修を行うことで、交代制勤務であっても全職員が研修に参加できるよう工夫しています。□ ・講師は外部講師や館長に加えて、何らかの知識スキルを持つ職員や外部研修を受講してきた職員にも講師になつてもらう研修も開催しています。 ・「業務マニュアル」は全職員に配付しているので、各職員は自分のものとして書き込んだりすることもできます。また、毎年度見直しを行い、アップデートしています。 <p>【参考意見として、評価機関からの提案】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情処理の仕組みを定めて、館内に掲示していますので、業務マニュアルに組み込むことが期待されます。
VI ・その他	<ul style="list-style-type: none"> ・青葉区役所・山内図書館等の主催による健康促進・子育て支援等の事業展開を、共催・部屋貸出し・ポスター掲出といった形で支援しています。 ・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積極的に協力しています。 ・よこはま緑のまちづくり基金、インクカートリッジ里帰りプロジェクト、エコキヤップ回収運動等に係る募金箱や回収箱をロビーに設置し、こうした運動に協力しています。 ・庭・外周にボランティアの協力によりバラを育成しており、特色となっています。 ・音楽系団体の発表の場としてロビーを、作品・コレクション展示の場としてショーケースを提供しています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市や区が主催・共催する事業、市から委託を受ける事業、区の事業を引き継ぐ事業での施設利用では優先利用・利用料減免とするなどの協力に取り組んでいます。 ・ロビーには、ソファ、勉強用・飲食用テーブル、洗面台、ウォーターサーバー、消毒液、ベビーカー置き場を備えています。休憩、勉強、昼食、読書等、様々な目的で気軽に利用できるようになっています。より落ち着いて勉強や読書をしたいときは、すぐ隣の図書コーナーに移ることもできます。 ・夏季休暇中や日曜・祭日の開館時間延長で地域の要望に沿ったサービスを行っています。バラと音楽にあふれるセンターをアピールしています。 <p>【参考意見として、評価機関からの提案】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「バラと音楽にあふれる地区センター」をさらに進めて、ボランティア活動の組織化や講習(例:バラの育て方講習、ピアノに触れる機会つくり)などに発展することが期待されます。

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・隣接自治会の会議を優先利用で定期的に地区センターで開催しており、その都度情報交換を行っています。また地域のまつり、スポーツ大会等の行事に職員が出向き、地域の情報、要望等の把握に努めています。 ・敷地内に隣接自治会の掲示板を設置し、地域の行事・防犯、防災等の情報を掲示するなど連携・情報交換を図っています。 ・館内に地域情報スペースを設け地域の行事や地域情報等を掲出しています。 ・地域の小中学生の施設見学や職場体験活動の受け入れ等を積極的に行い、地域の教育機関との情報交換・連携の機会にしています。 ・地域ケアプラザなど地域施設との共催事業を積極的に行い、情報交換の機会としています。</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>館長及び職員へのヒヤリング、現場確認(掲示)、資料「事業報告書」</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>地域自治会や近隣小中学校などと情報交換を積極的に行ってています。地域の小中学生の施設見学や職場体験活動の受け入れ等を積極的に行い、地域の教育機関との情報交換・連携の機会にしています。</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	
<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)>	
横浜市美しが丘西地区センター委員会要綱を定めて、定期的に年に2回委員会を開催しています。要綱や委員会細目により、自治会関係者や地域の社会福祉協議会、民生委員、スポーツ推進委員、老人会や学校関係などの代表者に委員になってもらっています。	

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 type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当

評価機関 記述

<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
館長及び職員へのヒヤリング、資料「事業報告書」

<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)>

地域の行事に参加し、地区センター委員会メンバーと情報交換を行いながら課題を抽出しています。地区センター委員会での議論をもとに職員が検討して、利用者へのスマホの使用方法やトイレ改善などの課題を把握しています。

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 type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当

評価機関 記述

<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
館長及び職員へのヒヤリング、資料「事業報告書」

<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

地区センター委員会で挙がった意見・要望をもとに課題を把握して月例ミーティングで情報共有し、その対応策をスタッフも交えて検討しています。スマホの講習会や温便座の採用などの対策を講じて事業報告書に記録しています。地区センター単独では解決できない駐車場の整備等の課題については、青葉区と相談して部分的整備につなげています。

(3) 地域及び地域住民との連携全般（その他）

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

地区センター外で開催される事業については、地域の公益性を考慮して体操用マットや長机などの備品の貸出などで協力をしています。ロビーに設置したアップライトピアノを活用した事業「ストピ始めました♪」で地域住民の交流に役立て、好評で評価の声をいただいています。またショーケースを提供して、地域住民の作品やコレクション展示を行い、好評を得ています。

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

II. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	<開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用者会議を年に2回開催しています。開催は地区センターまつりや利用者アンケート実施時期に合わせています。会議では地区センターまつりなどの感想・意見、利用者アンケート集計結果を踏まえた会議としています。	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長及び職員へのヒヤリングへのヒヤリング、資料「事業報告書」 <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)>	
利用者会議では、テーマや対象を変えて多方面からの課題抽出に努めています。会議では、館運営や講座の開催、修繕・備品購入も知らせています。会議は自由に参加して発言してもらえるように配慮しています。会議内容を職員全員で検討し、月例ミーティングで情報共有して課題抽出を行っています。	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

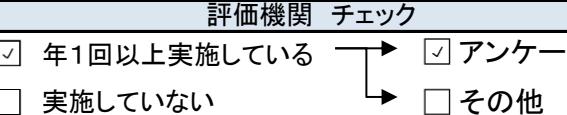
指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長及び職員へのヒアリング、資料「事業報告書」 <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者会議での意見・要望の情報を共有し、スタッフも交えて改善案を検討しています。抽出した「音楽室・中会議室へのBluetooth対応スピーカー設置」「Wi-Fiを2F同様に全館適用」など、ご利用時の利便性向上に繋がる課題については、予算も考慮して改善できるように計画・実施しています。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

※アンケートは、市のアンケート様式を使って行うアンケート、または独自作成のアンケートなど。

アンケートでなくとも、利用者の声を幅広く聞くことがあれば、実施していると判断する。なお、自主事業に対するアンケートとは異なる。ただし、自主事業に対するアンケートの一部で施設全体のサービスについても質問している場合は、実施していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
	
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 令和6年1月5日～2月10日の間に利用した団体・個人にアンケート用紙を配布(366部)し、286件の回答(回収率78.1%)を得ました。 <実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> アンケートは小学生から高齢者まで幅広い年代や居住区、利用目的からの回答を集められるように配慮しています。団体利用や個人での来館者に積極的にお声がけし、回答の協力を願っています。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当

評価機関 記述

<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
館長及び職員へのヒヤリング、資料「ご利用者様アンケート集計結果」
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
利用者アンケートは、多肢選択式で回答できるもの他に、自由回答できるようにして意見を記入しやすいように配慮しています。アンケート分析は利用者特性(居住区、年齢、目的等)と来館時の対応結果について行っています。インターネットなどについては、年度毎に利用者の変化を分析して課題の把握に役立てています。集計した結果は常勤職員3名で確認・分析し、各担当ごとの課題や要望について検討しています。

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 type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当

評価機関 記述

<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
館長及び職員へのヒヤリング、資料「ご利用者様アンケート集計結果」「事業報告書」
<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
常勤職員及び月例ミーティングにより、アンケートの集計・分析結果を共有し、問題点の解決方法を全員で検討しています。自主事業やイベントへの要望については可能な限り取り入れて、次年度計画へ盛り込んでいます。利用者アンケートの結果や対応について、センター委員会でも共有して、利用者サービスの向上に役立てています。

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長及び職員へのヒヤリング、資料「ご利用者様アンケート集計結果」 <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> アンケートの集計結果及び対応について、館内掲示を3か月間行っています。ホームページにも掲載して積極的に情報公開に努めています。	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 「よりよい施設運営に向けて、利用者の皆さまの声を！」と題したポスターを掲示して、横浜市コールセンターの電話番号を知らせて利用できるようにしています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)> ロビー内掲示板に「ご意見・ご要望について」の掲示をし、その下に「提案箱」を設置しています。	
<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 「提案箱」の名称にして意見を出しやすいように配慮して、記入用紙を準備しています。意見苦情に対する回答やアンケート結果など、お客様の声への対応に関する情報や取り組みを一か所にまとめて設置して、利用者に分かりやすくしています。市民からの市への提案(封書)については、地区センターへの意見と混同しないように、場所を変えて設置しています。	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長及び職員へのヒヤリング、資料「苦情の受付・回答のしくみ」、現場確認(掲示) <仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 意見・要望→受付(館長・職員・スタッフ)→改善検討(館長・職員・スタッフ)→回答の掲示(館長)という仕組みがあり、館内に掲示して周知を行って対応しています。	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 苦情解決の仕組みとフローを館内掲示しています。 <周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

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

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

利用者からの苦情(提案箱や手紙、口頭、電話などを含む)は、事務所内「お客様の声」ファイルにまとめ、一元管理しています。

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 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"/> 苦情等が寄せられていない	<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"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述 <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長及び職員へのヒヤリング、資料「事業報告書」 <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

<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)>

収集したすべての意見・苦情に対し、月例ミーティングにて情報共有し、解決策を検討しています。更に必要に応じて、青葉区地域振興課職員や区内他施設の館長・職員とも情報共有し、解決に努めています。

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input 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 checked="" type="checkbox"/> 公表している <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
評価機関 記述 <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長及び職員へのヒヤリング、資料「お客様の声」、現場確認(7件の掲示) <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

<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)>

苦情の内容・回答・対応策を「お客様の声」としてまとめ、玄関入口正面の掲示板(提案箱の上部)で一定期間掲示しています。

(4)公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・当協会の経営方針・館の運営目標、利用方法を館内に掲出し、常に公平性・透明性を図るよう努めています。 ・利用や交通の案内が詳しく記載されたリーフレット、利用上のルール等が記載された「利用のしおり」、「図書利用のしおり」、「体育室のご案内」等を受付に設置し、配布しています。 ・ホームページでは、上記の内容に加えて写真も多数掲載し、利用のイメージがしやすいように工夫しています。 ・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、館内へのポスター掲示・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。 ・自主事業等については、ホームページ、SNS、広報よこはまの他、地域の情報誌に掲載、又はFMサルースに情報提供し、幅広い周知を心がけています。 ・体育室個人利用は外国の方の利用も増えているため、掲示物や利用案内に英語表記のものも用意し、公平にご利用いただけるよう努めています。</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>館長及び職員へのヒヤリング、資料「センター利用のしおり」、現場確認(受付に設置)</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>外国籍の利用者増加に対応して、英語表記の案内も整備しています。</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 type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
施設の概要を説明したリーフレットのほか、利用ルールを詳しく説明した「利用のしおり」を備えています。「予約ガイド」「図書利用のしおり」「体育室のご案内」など目的に応じた予約の手順を説明した案内を備えています。	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる	<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる
<input type="checkbox"/> 閲覧できない	<input type="checkbox"/> 閲覧できない
評価機関 記述	
<閲覧できない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用要綱については誰でもが直ぐにご覧いただけるように、入口正面の掲示板に掲出しています。事業計画書・事業報告書については閲覧できることをチラシで周知し、受付に常設して閲覧できるようにしています。地区センターホームページ上でもリンクを貼り、情報公開に努めています。	

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
館長及び職員へのヒヤリング、資料「部屋予約ガイド」	
<行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
部屋の利用は2か月前までに受け付けて、1か月前までに予約調整できるルールを定めて、公平性を保ちつつ稼働率向上を図る工夫をしています。エントリーや予約は24時間稼働のWEB予約システムを推奨はしていますが、パソコン操作が苦手な方のために、来館・FAX・電話でも対応しています。メールアドレスの登録方法や予約方法を、受付設置のタブレットで実際にデモンストレーションし、分かりやすく説明しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
館長及び職員へのヒヤリング、資料「事業報告書」	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
人権週間が設定されている12月に人権擁護に関する研修を行っています。講師として青葉区役所職員を招いたり、館長が神奈川県人権教育ハンドブックを基に資料を作成し、スタッフ・職員全員が共に学んでいます。	

(5)自主事業

①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<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
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長及び職員へのヒヤリング、資料「美しが丘西地区センター利用状況」 <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)>	
<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)> 幼児と保護者向け、小学生向け、小中高生向け、成人向け、高齢者向け、とあらゆる世代を対象とした事業を展開して、その状況を把握分析しています。利用状況は年度ごとに利用者の年代別や利用時間、利用目的別に把握しており、幅広くサービスを提供しています。地域小学校からの「こどもの居場所として」機能してほしい、センター委員からの「高齢者対象のスマホ教室」などのニーズを踏まえた事業を展開しています。	

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つ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 type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 事業計画では新旧の見直しを行い令和6年度は53種類の自主事業を計画しています。計画をもとに各種類の事業を1回から10回程の回数で事業を実施しています。また、その時々のニーズも加味しながら事業を追加する等、臨機応変に実施しています。	

(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 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 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"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長及び職員へのヒヤリング、資料「事業報告書」 <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)>	
<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)> 購入希望図書用紙を受付に設置し、年間を通して図書の新規購入の希望を募り、購入の検討材料としています。毎月スタッフ・職員が交代でお薦めの図書を選び、書架の上に展示する他、ホームページでも紹介しています。小学校課題図書購入の他に月1回の図書購入を行って、要望に沿い貸出し数が増加するようにしています。	

(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
<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)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長及び職員へのヒヤリング、資料「地区センターだより」「ポスター・チラシ」、現場確認(館内に掲示等) <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)>
<ul style="list-style-type: none"> ・横浜市民施設協会ホームページ内に美しが丘西地区センターのページを設け、施設案内、自主事業の募集や開催の様子などを周知・広報しています。 ・定期的に「地区センターだより」を発行し、館内での配布はもとより、ホームページでの閲覧にも供しています。 ・自主事業等については、「広報よこはま青葉区版」に募集案内を掲載し、区全体に広報しているほか、ポスター・チラシの館内に掲示・配架とともに、ホームページやSNSでの情報発信を行っています。 ・小学生対象の事業募集案内については、地域の小学校に依頼し、保護者向けにデータ配信していただいています。 ・地域のFM放送(FMサルース)に自主事業の募集や施設案内等のPR情報を提供しています。また、大きなイベントの開催については、イッヅコムやタウンニュースに積極的に働きかけ、取材していただくよう依頼しています。 	<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)> 「広報よこはま青葉区版」への掲載が2件以内に変更になったので、ホームページやSNS等の活用を行い情報発信に配慮しています。

(8)職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・来館者には必ず笑顔で挨拶・声掛けを行い、相手の立場に立ったわかりやすく丁寧な説明を意識し、クッショング言葉を使うなど温かい対応を心掛けています。 ・受付に対応待ちの列ができるないように常に目配りし、事務室内の常勤職員も直ぐに窓口フォローができる態勢を取っています。 ・ユニフォームの着用方法・髪型・指先(爪)・匂い等に配慮し、適切なものであるように、就業前には鏡でチェックすることを徹底しています。 ・サービス接遇検定1級取得職員による接遇研修を定期的に行っている他、月例ミーティングでは「接遇振返り」と銘打ち、日々の接客場面で体験したことや感じたことを職員全員が輪番で発表することで、自らの接遇を振返る機会を定期的に設けています。</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>館長(サービス接遇検定1級取得)が小冊子「接遇ハンドブック」を使い研修しています。月例ミーティングでは職員・スタッフが輪番で、お互いの接遇状況を事例でもって発表する研修を行っています。</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くと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>・利用者数は、コロナ期や体育室長寿命化工事の影響により、18万人前後で推移していた平成末期よりは減少しているものの、現在は14万人前後で推移しています。部屋の稼働率も令和4年度以降ほぼ持ち直し、約54%前後を保っています。部屋別では体育室の稼働率が最も高く約97%、逆に最も低いのは7%の料理室で、コロナの影響を1番受けていると考えられます。 →料理室については今後会議利用を可能にするなど稼働率向上に向けて検討します。 ・部屋個人利用の予約ルールを見直すことにより、コロナ禍で落ち込んだ音楽室や和室の稼働率がコロナ禍以前並やそれ以上に回復しました。特に音楽室については、令和5年度は体育室に次ぐ高稼働率で75%となりました。 ・アンケート・意見等では、スタッフの接遇・館内の清掃状態は非常によい評価をいただいているが、引き続き利用者の意見を踏まえた適切な対応をとるように努めています。</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>アンケート結果ではフェースシート分析や満足度分析を行っています。内容によっては時系列分析を行い、紙媒体以外での情報発信の必要も把握しています。意見・苦情も把握・分析しています。利用状況調査においても、利用者推移や稼働率などの把握を行っています。更にクロス集計により課題を把握するよう検討しています。</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)＞

地域密着型の施設として地域に貢献しています。地域やサークル、区や関連施設の情報をコーナーを設けて提供しています。子どもの居場所として長期休暇中の利用拡大や高・大学生ボランティアの学習室などの事業を行っています。センターは「バラと音楽にあふれる地区センター」を目指し、バラ開花シーズンに庭を開放、ストリートピアノとしてロビーのピアノを開放するなど、地域の方への独自のサービスを行っています。

＜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)＞

「バラと音楽にあふれる地区センター」をさらに進めて、ボランティア活動の組織化や講習(例:バラの育て方講習、ピアノに触れる機会つくり)などに発展することが期待されます。

III. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
毎月の定例休館日に、専門的技術を持った外部委託業者による計画的な点検・清掃を行い、委託内容一覧(実施結果)、修繕一覧を事業報告書に記録しています。日々の点検については、スタッフ・職員が各チェックリストを基に行っています。消防計画「自主点検リスト」に基づき、防火管理者である館長が勤務日の閉館時に点検を行っています。	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
特記仕様書に従い、毎朝クリーンスタッフが「清掃点検確認表」を基に、3時間かけて館内の共用部分を清掃して、清掃業務(作業完了書)に記録しています。常勤職員が毎朝外周点検・清掃を行い、トイレについてはスタッフが午前・午後・夜間に各一回、チェック表に基づき点検・清掃を行い、清潔状況と消耗品のチェックを始業・終了点検確認票に記録しています。休館日に委託業者により窓・フィルター等の清掃を行っています。	

(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 type="checkbox"/> ない	<input checked="" type="checkbox"/> ある <input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<(備品台帳が)ない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
令和5年度、横浜市の備品取扱い基準変更にともない、備品台帳の整理を行っています。台帳では「区貸与」「協会リース」「寄贈」を明記して、法人である協会の備品と区分して管理しています。	

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 type="checkbox"/> 揃っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている <input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
備品取扱い基準が変更により、旧基準で備品扱いだったものが新基準で消耗品扱いとなる場合が多いため、8月に棚卸しを予定しています。新規購入備品や高額備品などを抽出して確認する際も、シール貼付け等で整備されていました。	

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

※施設の利用状況により確認できない備品を除き、現物を確認する。

※すでに対応済みの場合は、「安全性に関わる損傷等がない」と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない <input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<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
評価機関 記述	
<安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
毎月月末清掃実施時に、体育室をはじめ各部屋の備品の整理整頓と安全性のチェックを行っています。プレイルームの玩具については「月間清掃実施表」を基に、拭き掃除の際に入念にチェックし、破損等があれば修繕や廃棄を行っています。	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
回収したごみは事務室内に放置しないように、倉庫やドライエリアに運んで回収日まで衛生的に管理しています。植栽管理によるごみは、袋の外に泥水等が漏れる場合が多いため、収集後には職員が点検・清掃するよう心がけています。	

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 type="checkbox"/> 適切に分別していない	<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
評価機関 記述	
<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)>	
<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)>	
ルート回収分別一覧表を掲示し、スタッフ・職員の誰もがルールに沿ってごみを分別できるように配慮しています。古紙については、種類ごとに分別して管理し、計量する際や排出時に担当者の業務が煩雑にならないように全員で協力しています。	

(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>・専門技術を持つ委託業者による建物全体の清掃を毎月休館日に行ってています。 ・クリーンスタッフが毎日3時間かけて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。またトイレに点検チェック表を掲示し、1日3回汚れ・消耗品の補充及び安全の確認を行っています。 ・毎朝常勤職員による外周点検・清掃を行い、清潔な環境の維持に努めています。 ・プレイルームの大型遊具等は毎夕清掃時に、小型玩具は月間清掃実施表を基に安全性・清潔性をチェックしています。 ・プレイルーム前にベビーカー置き場を新たに設置し、乳幼児連れの方に使いやすくなつたとたいへん喜んでいただきました。 ・年に3回植栽管理を業者に委託し、またボランティアの協力により除草を行い、美化に努めています。 ・主な洋式トイレに子ども用便座を、また男子トイレにもサニタリーボックスを設置し、あらゆる方に安心して使っていただけるように配慮しています。</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>館長及び職員へのヒヤリング、資料「お掃除について」「点検確認票」、現場確認(室内に掲示)</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>会議室の清掃ルールを利用者に周知しています。センターでは毎朝の点検、専門スタッフによる清掃、毎月及び年3回の専門業者による清掃などで清潔で使いやすい施設を維持しています。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<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)>
小破修繕は可能な限りスタッフやボランティアが設備の維持管理を行っています。バラの維持管理や除草等はボランティアが行っています。センター職員とスタッフ及びボランティアにより経費削減と維持管理の質向上の両立を図っています。各部屋の利用後の清掃は利用者自らが清掃状況を点検できるように工夫しています。
<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)>
各部屋の清掃は利用者自らが行っていますが、他の図書室利用者等の参加が少ないように思われます。年に1、2回に利用者が参加して清掃するなどにより、利用者全員に維持管理の意識づけへの工夫が期待されます。

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。

<p>指定管理者 チェック</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない</p>	<p>評価機関 チェック</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない</p>
<p>評価機関 記述</p> <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(危機管理対策)マニュアル」を作成しています。地震、風水害、火事、爆発、不審者侵入などケースごとに、発生時にまず何をするべきかを順番を付して箇条書きしています。</p>	

(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、動作異常が起った場合は、適切に対応できているか、記録により確認する。適切な対応(①警備業者への迅速な復旧指示、②必要に応じ、警備業者に代替警備等の要請あるいは行政との対応協議、③対応状況の記録)ができていない場合は、適切に業務が行われていないと判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。>	
<input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:))	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
事務室内に警備会社に通報できる緊急ボタンを備えており、万が一の際にはボタンを押すだけで通報ができます。	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長及び職員へのヒヤリング、現場確認(鍵の所在等)	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
館入口の鍵は必要最小限の人員(常勤職員3名、クリーンスタッフ2名)が保持管理しています。各部屋等の鍵はキーボックスに収納し、そのキーボックス自体も閉館時には施錠しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<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
評価機関 記述	
<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)>	
<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)>	
「始業・終了点検確認票」を作成しています。始業時、終了時ごとに約20のチェック項目を設け、解錠・施錠、電気機器等の電源オン・オフ等々を担当職員が確認・実施後にチェックを入れています。	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
館内各所・各室の点検は、定時及び利用者利用終了後に行うよう業務内容に組み込まれています。点検項目一覧も作成されており、点検漏れがないよう工夫しています。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 内容:職員が記録したヒヤリハットや利用者からの指摘等を全員で共有し、対策を検討する。 対象者:全職員 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
毎月開催するスタッフミーティングでは事故防止を常に議題にしています。加えて、ヒヤリハット、利用者からの指摘等は業務日誌に記録し、非番職員にもすぐ知らせる仕組みを設けています。	

(4) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	
<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)> 内容:胸骨圧迫による心肺蘇生法及びAEDの操作研修。 対象者:全ての職員・スタッフ	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
AEDの操作研修の講師は地元消防署職員に依頼しており、操作のみならず消防署への通報等についても指導を受けています。	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長及び職員へのヒヤリング、資料「緊急時連絡先、区・本部の連絡先」、現場確認(掲示) <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)>	
<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)>	
緊急連絡の方法は、連絡網に基き、電話で連絡し合う方法とスマホによりLINEグループで連絡し合う方法とを用意して、事故発生時の状況により、使い分ける、もしくは併用することで確実に連絡を取れるように備えています。	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<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)>	
<評価できることを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、爆発、不審者侵入などケースごとに、発生時にまず何をするべきかを順番を付して箇条書きしています。	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できることを感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
年2回の避難訓練では、職員を「職員役」と「利用者役」とに分け、双方の目線で訓練を行い、気付きが得られるように工夫しています。	

(6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<評価できることを感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
AEDが備えられていることを知らせるポスターが各室、各コーナー等に掲示しており、館内を少し移動すれば目につくようになっています。
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている <input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<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
評価機関 記述	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
特記仕様書では常時職員2名以上の配置と示されていますが、それを上回る人員体制を常時取っています。	

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 type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<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
評価機関 記述	
<協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
夏季3ヶ月については、閉館時刻を仕様書の定める時刻よりも1時間遅らせ、利用者の便を図っています。公共交通機関の影響等による常勤の遅刻・非常時に備えて、スタッフでもその部分の準備ができるように、写真入りで分かりやすいマニュアルを整備しています。	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
事務室に設置して、希望によりいつでも見られることを、ポスターにより掲示しています。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
単に置いてあるだけではなく、計画書・報告書というものがあり、いつでも見られることを掲示により利用者に知らせています。	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
全職員が受ける研修、職種ごとに受ける研修などを組み合わせて計画を立てています。	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長及び職員へのヒヤリング、資料「研修資料」	
<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)> 内容:個人情報保護研修、消防訓練、接遇研修、防火設備研修、人権研修、防災研修、他施設見学、不審者対応研修、新任職員研修、その他外部研修、対象:全員、一部任スタッフ	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
毎月の休館日に職員研修を行うことで、交代制勤務であっても全職員が研修に参加できるよう工夫しています。	

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>・横浜市民施設協会全体研修も含め、研修は職員・スタッフが受けやすいように休館日に実施し、勤務時間として扱っています。 ・月例ミーティングで行う専門的な技術・知識等を要する研修については、外部講師を招き、的確で掘り下げた研修となるように企画しています。 ・外部研修実施については、事前にスタッフ回覧や月例ミーティングでの情報を周知し参加を募り、研修参加者には交通費を負担し、研修受講を勤務時間として扱っています。 ・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考慮しており、研修日に合わせてシフトを柔軟に変更するなどの環境作りに努めています。 ・職員が専門的検定資格を取得することにより、それを活かした研修をスタッフに行うことができ、予算の削減にも繋げています。</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>館長及び職員へのヒヤリング、資料「研修資料」「事業報告書」</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>毎月の休館日に職員研修を行うことで、交代制勤務であっても全職員が研修に参加できるよう工夫しています。講師は外部講師や館長に加えて、何らかの知識スキルを持つ職員や外部研修を受講してきた職員にも講師になつてもらう研修も開催しています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
<p>評価機関 記述</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>館長及び職員へのヒヤリング、資料「日誌」「事業報告書」</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック	
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	
評価機関 記述	<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>		
「業務マニュアル」は全職員に配付しているので、各職員は自分のものとして書き込んだりすることもできます。また、毎年度も直しを行い、アップデートしています。		

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長及び職員へのヒヤリング、資料「研修計画」 <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)>
<ul style="list-style-type: none"> ・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・評価(自己・上長含む)・面談を通してスタッフ・職員の能力・資質の向上を図っています。 ・研修計画に基づく様々な研修のほか、月例ミーティングにおける業務の改善案や苦情対応例等を通して職員・スタッフの資質向上を図っています。スタッフ配置については、新人とベテランがペアを組むよう配慮しており、実務や経験を通じた指導により新人育成を図ると共に、ベテランのスキルアップにも繋げています。 ・情報共有については、スタッフの業務交替時に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することにより、日々の業務での情報を共有しています。 ・各自の資格・スキルを活かして、自主事業講師に起用するなど、職員・スタッフとしての資質とは別に地域の人材としての育成にも力を入れています。 	<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)> 交代制勤務であってもシフトを工夫するなどして、職員には外部研修の受講を奨励しています。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報保護の規定を整備していますが、それ以前に、図書貸出登録、利用者登録などの際に収集する個人情報をできるだけ少なくするよう配慮しています。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
横浜市の定める方法による職員研修を悉皆で行っています。当日、何らかの事情で欠席した職員に対しては、別途、場を設定して研修を行っています。	

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 type="checkbox"/> 取っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 取っている <input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<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)>	
<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)>	
横浜市の定める書式により研修終了後直ちに全職員が誓約書に記名・押印しています。	

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 type="checkbox"/> 適切に収集していない	<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
評価機関 記述	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
図書貸出登録、利用者登録などの際に収集する個人情報をできるだけ少なくするよう配慮しています。	

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 type="checkbox"/> 適切に使用していない	<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
評価機関 記述	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
図書貸出登録で収集した個人情報は図書貸出業務のみで用いて、施設利用登録では転用しないなど限定した使用に心がけています。	

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

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

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

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
収入・支出ともに区分を設け、かつ通帳も別にすることで個別管理を徹底させています。	

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	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長及び職員へのヒヤリング、現場確認(視認)	
<仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
職員間での役割分担による牽制に加えて、3万円以上の支出については法人本部決済とするなど経理担当者のみによる現金払い出しを行えない制度でいます。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

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

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する	<input 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	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
支出1点ごとに請求書、領収書等をそろえファイリングしており、確認が容易に行えます。	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長及び職員へのヒヤリング、現場確認(視認)	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 通帳と印鑑は、それぞれ施錠できる別々の場所に保管しています。	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長及び職員へのヒヤリング	
<目的に沿わない支出がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者アンケート・利用者会議・提案箱・日々受付で伺っている意見や要望を基に、職員が利便性やサービス向上を基準に考えたものを購入・修繕の計画に取り入れています。また地域交流・世代交流の推進を目的とした地区センターまつりの費用も毎年ニーズ対応費から支出しています。	

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>・当協会は複数の施設を運営していることから、事務局において経理が一元化されており、事務の効率化も図られています。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節減に努めています。共通の備品、コピー用紙等を事務局で一括購入することにより、購入単価の低減も図っています。</p> <p>・中間期における冷温水ポンプの停止、電灯の間引き、こまめな消灯等の基本的な省エネ対策による経費の節減を図っています。</p> <p>・設備・備品等の軽微な修繕は可能な限り職員・スタッフ・ボランティア等内部で行ったり、両面コピーや裏紙使用の徹底により、経費の削減に努めています。</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>館長及び職員へのヒヤリング、資料「事業報告書」</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>考えられる経費削減方法は既に取り入れていますが、今年度は、新たにチラシ類のサイズを小さくするとか、チラシの両面に(別の)イベントを掲載するとかの方法を取り入れるなど工夫を重ねています。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
評価機関 記述	
<p><反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>自己評価表に記載した評価項目については、ABCの自己評価を行い、Cとした項目については今後の取組計画を掲げています。</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 checked="" type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長及び職員へのヒヤリング、資料確認「各種点検票」 <未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 令和5年度については特に指摘・改善指導はありませんでしたが、区職員との会話の中にも、何か少しでも改善できるヒントは無いかと常に考えています。	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長及び職員へのヒヤリング <協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)＞</p> <p>・前年・前々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。</p> <p>・指定管理者選定時の計画書をセルフチェックし、計画書における目標を実現化するよう努めています。</p> <p>・月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共に意見交換を行い、職員・スタッフ間での情報共有を図っています。</p>	<p>＜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>館長及び職員へのヒヤリング、資料「自己評価票」</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>事業所としての目標設定・自己評価に加えて、各職員にも、組織目標を達成するための個人別目標設定・自己評価を課しています。組織全体で目標達成に向けて取り組んでいます。</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>「業務マニュアル」は、団体登録、予約システム、図書貸出などのテーマ別に手順を、また午前・午後・夜間のシフト時間帯別タイムスケジュールも併せて記載することにより、OJTへの活用、基本業務の再確認ができるようにしています。</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>個人情報等の漏洩防止措置として、私物USBメモリーの持ち込み禁止についても今後検討することが望まれます。苦情処理の仕組みを定めて館内に掲示していますので、業務マニュアルに組み込むことが期待されます。</p>

VII. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・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っています。 ・青葉区選挙管理委員会の投票所の体育室使用依頼について期日未確定の場合でも仮押さえなど全面的に協力をっています。 ・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っています。 ・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い、青少年健全育成にも寄与しています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>館長及び職員へのヒヤリング、資料「指定管理者事業計画書」</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>施設の運営計画は「本市重要施策に対する取組」と連携して策定しています。特に区からの要請で夏季休暇中の小学生支援には高校・大学生のボランティアを交えた世代交流や利用時間調整などの地域支援となっています。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・日曜日及び祝日の夏季期間(7月～9月)の開館時間を1時間延長し9時～18時として利用者サービスを拡充しています。 ・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と2階壁面を開放、また音楽活動の発表の場としてロビーを提供し、活用されています。 ・よこはま緑のまちづくり基金の募金箱を設置し、緑化推進の啓発を図るとともに、エコキャップや使用済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への協力をしています。 ・敷地内中庭及び外周にボランティアの協力を得てバラを植え育成しています。春や秋の開花の最盛期には中庭を開放し、地域の皆さんにバラ鑑賞を楽しんでいただいています。 ・敷地内や外周の除草、駐車場のライン引きなど、休館日にスタッフ全員で行っています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>館長等へのヒヤリング</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>夏季休暇中や日曜・祭日での開館時間延長で地域の要望に沿ったサービスを行っています。「バラと音楽にあふれる地区センター」とセンターを特長づけてアピールしています。</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>

◆参考:評価に必要な資料・評価項目の根拠

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

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

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック		評価機関 チェック	
I 地域及び地域住民との連携	(2) 地区センター委員会等	①利用者の要望の反映、施設管理運営の意見具申、自主事業の企画及び実施等について審議するために、各施設の運営に関する委員会を開催しているか？	レ 開催している		レ 開催している	
			開催していない		開催していない	
		②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？	レ 課題を抽出している		レ 課題を抽出している	
			課題を抽出していない		課題を抽出していない	
			特に課題がない		特に課題がない	
			非該当		非該当	
		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？	レ 対応策を実施している		レ 対応策を実施している	
			一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない	
			対応策を実施していない		対応策を実施していない	
			非該当		非該当	
不備の数			0		0	
II 利用者サービスの向上	(1) 利用者会議	①利用者の生の声を取り入れ、また、運営内容を利用者に理解してもらうため、利用者会議を開催しているか？	レ 開催している		レ 開催している	
			開催していない		開催していない	
	②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？	レ 課題を抽出している		レ 課題を抽出している		
			課題を抽出していない		課題を抽出していない	
			特に課題がない		特に課題がない	
			非該当		非該当	
	③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している		レ 対応策を実施している		
			一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない	
			対応策を実施していない		対応策を実施していない	
			非該当		非該当	
	(2) 利用者アンケート等の実施・対応	①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？	レ 年1回以上実施している		レ 年1回以上実施している	レ アンケート
			実施していない		実施していない	その他
		②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？	レ 課題を抽出している		レ 課題を抽出している	
			課題を抽出していない		課題を抽出していない	
			特に課題がない		特に課題がない	
			非該当		非該当	
	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？	レ 対応策を実施している		レ 対応策を実施している		
		一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない		
		対応策を実施していない		対応策を実施していない		
		非該当		非該当		
	④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？	レ 公表している		レ 公表している		
		公表していない		公表していない		
		非該当		非該当		
	(3) 意見・苦情の受付・対応	①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？	レ 情報提供している		レ 情報提供している	
			情報提供しているが、一部不備がある		情報提供しているが、一部不備がある	
			情報提供していない		情報提供していない	
		②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？	レ 設置している		レ 設置している	
			設置していない		設置していない	
		③苦情解決の仕組みがあるか？	レ 仕組みがある		レ 仕組みがある	
			仕組みがない		仕組みがない	
		④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？	レ 周知している		レ 周知している	
			周知していない		周知していない	
		⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？	レ 記録している		レ 記録している	
			記録していない		記録していない	
			苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない	
		⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している		レ 対応策を実施している	
			一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない	
			対応策を実施していない		対応策を実施していない	
			苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない	
		⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？	レ 公表している		レ 公表している	
			公表していない		公表していない	
			苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない	

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック		評価機関 チェック	
II・利用者サービスの向上	(4)公正かつ公平な施設利用	②窓口に「利用案内」等を備えているか?	レ 備えている		レ 備えている	
			レ 備えていない		レ 備えていない	
		③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか?	レ 閲覧できる		レ 閲覧できる	
			レ 閲覧できない		レ 閲覧できない	
		④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか?	レ 行っている		レ 行っている	
			レ 行っていない		レ 行っていない	
	(5)人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか?(常勤・非常勤に関わらず)	⑤人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか?(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している		レ 全ての職員に実施している	
			レ 一部の職員に実施していない		レ 一部の職員に実施していない	
			レ 研修を実施していない		レ 研修を実施していない	
	(6)事業自主	①世代等を網羅した自主事業を提供しているか?	レ 年齢や性別が網羅できている		レ 年齢や性別が網羅できている	
			レ 年齢や性別が網羅できていない		レ 年齢や性別が網羅できていない	
	(7)管理購入書及び貸	②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか?	レ 実施している		レ 実施している	
			レ 実施していない		レ 実施していない	
	(8)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?	①図書の新規購入の際は、適切な選定をするため、利用者から希望をとっているか?	レ 利用者から希望をとっている		レ 利用者から希望をとっている	
			レ 利用者から希望をとっていない		レ 利用者から希望をとっていない	
			レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)		レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	
不備の数			0		0	
III・施設・設備の維持管理	(1)業務協定書等の基	①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか?	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している		レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している	
			レ 協定書等のとおり管理していない		レ 協定書等のとおり管理していない	
		②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか?	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している		レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	
			レ 協定書等のとおり実施していない		レ 協定書等のとおり実施していない	
	(2)備品管理業務	①指定管理者所有の備品と区別した、地区センター(市所有)の備品台帳があるか?	レ ある		レ ある	
			レ ない		レ ない	
		②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか?	レ 揃っている		レ 揃っている	
			レ 揃っていない		レ 揃っていない	
	(3)施設衛生管	③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか?	レ 安全性に関わる損傷等がない		レ 安全性に関わる損傷等がない	
			レ 安全性に関わる損傷等がある		レ 安全性に関わる損傷等がある	
		①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか?	レ 適切に管理している		レ 適切に管理している	
			レ 適切に管理していない		レ 適切に管理していない	
	(4)分別ルールに沿って適切に分別を行っているか?	②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか?	レ 適切に分別している		レ 適切に分別している	
			レ 適切に分別していない		レ 適切に分別していない	
不備の数			0		0	
IV・緊急時対応	(1)整備仕組み	①緊急時マニュアルを作成しているか?	レ 作成している		レ 作成している	
			レ 作成していない		レ 作成していない	
	(2)防犯業務	①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか?	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している		レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	
			レ 協定書等のとおり実施していない		レ 協定書等のとおり実施していない	
			レ 評価対象外施設		レ 評価対象外施設	
		②鍵を適切に管理しているか?	レ 適切に管理している		レ 適切に管理している	
			レ 適切に管理していない		レ 適切に管理していない	
	(3)事故防止業務	③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか?	レ 定期的に行っている		レ 定期的に行っている	
			レ 定期的に行っていない		レ 定期的に行っていない	
		①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか?	レ チェックしている		レ チェックしている	
			レ 一部チェックに不備がある		レ 一部チェックに不備がある	
			レ チェックしていない		レ チェックしていない	
		②事故防止策の研修等を実施しているか?(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している		レ 全ての職員に実施している	
			レ 一部の職員に実施していない		レ 一部の職員に実施していない	
			レ 研修を実施していない		レ 研修を実施していない	

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

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック		評価機関 チェック		
(5) 運営目標	①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか?	レ 全て反映されている	レ 全て反映されている				
		一部反映されていない項目がある		一部反映されていない項目がある			
		全て反映されていない		全て反映されていない			
		前年度評価で改善する項目が無い		前年度評価で改善する項目が無い			
	②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか?	レ 全て対応している	レ 全て対応している				
		一部未対応の項目がある		一部未対応の項目がある			
		全て対応していない		全て対応していない			
		市(区)からの指摘・改善指導事項が無い		市(区)からの指摘・改善指導事項が無い			
	③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか?	レ 年に1回以上は協議している	レ 年に1回以上は協議している				
		協議されていない		協議されていない			
不備の数			0		0		
不備の合計			0		0		