

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市大場みすずが丘地区センター 評価シート

評価機関名：株式会社R-CORPORATION

令和6年11月

目次

評価結果の総括	2
I. 地域及び地域住民との連携	4
(1) 地域及び地域住民との情報交換	4
(2) 地区センター委員会等	4
(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	5
II. 利用者サービスの向上	6
(1) 利用者会議	6
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	7
(3) 意見・苦情の受付・対応	9
(4) 公正かつ公平な施設利用	12
(5) 自主事業	14
(6) 図書の貸出し、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

※協定書等で定めたと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。協定書等で定めたとの(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	年2回のセンター委員会では近隣の5自治会会長、副会長、小中学校PTA会長、民生委員、スポーツ指導員など様々な分野の方の参加で広い視点からご意見を頂いています。年2回の利用者会議では当館の運営を知っていただくともに利用する立場からのご意見を頂き、より心地よくご使用いただけるよう共創の精神で意見交換を行っています。 毎月の「地区センターだより」を近隣7自治会を通じ各戸に届けて頂います。自主事業やイベントの情報源として定着して館との交流ツールになっています。 地域ケアプラザとの共催自主事業を毎年開催し交流を深めています。また、ケアプラザでできたボッチャクラブにボランティアとして当館のコーチをお願いするなど交流が盛んになっています。 地域防災会議に毎回オブザーバー参加していますが防災時当館のヨガマット使用を具申するなど防災面でも相互理解、相互協力が深まりつつあります。	・近隣の自治会は自治会館を持っていない所が多く、横浜市に申請したうえで、減免利用にて部屋の貸出しを行っている。その際、自治会と情報交換を行う等して、地域の情報やニーズを把握している。また、地域防災会議に毎回オブザーバーとして参加し、有事の際に備え、情報交換やスムーズに連携を図れるよう体制を整えている。 ・荏田地域ケアプラザと連携して講座や事業の共催、楽笑友の会(落語・講談・マジック・腹話術の演芸等を中心に地域に密着している活動団体)とイベントを共催する等、連携を図っている。 ・地区センターで毎月発行している広報誌「丘の上のそよ風」を近隣8自治会に配布依頼している。
II ・利用者サービスの向上	来館者が心地よく安心できるように従業員の接遇や人権意識、個人情報保護、緊急時対応など継続した研修を行い、常に事例検討でスキルアップを心がけている。 館内は木を多く使い落ち着いた色調を保ち、季節の節目節目にあった飾りつけで利用者をお迎えしています。 またニーズの把握のため、常設のご意見箱や年度末のアンケート調査の分析を参考にして次年度の計画に反映しています。さらに日々の業務の中で利用者とのコミュニケーションを奨励して生の声を吸い上げ従業員皆で共有しています。ウクレレやキッズミュージカルなどの自主事業や寄席イベント定期開催、また駐車場空きスペースの花壇化などの環境整備にこれらのご意見が反映されました。 年2回の利用者会議では事業報告を伝えることで館の活動をご理解頂き、相互の立場から問題点やご要望が出るようになり、合意点を探る大変意義深い会議となっています。	・職員やスタッフが入职した際には、常勤・非常勤職員問わず全員が3ヶ月以内に法人本社にて基礎研修(接遇等)を受講し、施設内研修では、ロールプレイングを行ってより良い対応、言葉遣いを共有している。 ・マニュアルを適宜見直し、内容を改定することで、あらゆるケースにおいて共通した対応が行えるようにしている。 ・苦情等の内容については、苦情対応状況報告書に内容を記録し、先ず館長、正職員の4名で対応策を検討し、月1回のミーティングで情報の共有化を図るとともに苦情対応状況報告書に対応結果を記載している。また、利用者会議、地区センター委員会の議題に盛り込み、会議の参加者にも報告を行っている。 ・ウクレレを使用する自主事業があり、気軽に参加できるよう、施設でウクレレを数台購入し、参加希望者が気兼ねなく参加できるようにしている。
III ・施設・設備の維持管理	横浜市内の保守点検業者と年間契約を行い、年間の工程表に沿って毎月の点検と老朽化の予防の対応を行っています。築25年目を迎え施設、設備ともに老朽化が進んでいる中で、一次対応が早く全体を把握頂いた上で処置するため、回りへの影響を少なくできています。 毎年の施設管理者点検では特に前年からの変化を注意しています。問題になりそうな箇所は早めに役所と情報共有を行っています。 利用者が特に目に入る場所の日々の点検は、受付スタッフ業務の中でシフト交代時の1日3回、館内外の点検で汚れ異常を見回ります。また、美化スタッフが毎日館の内外の清掃を行っています。 年2回職員、スタッフ総がかりで備品、設備の点検修理と棚おろし大掃除を行っています。使用頻度の高い部品の交換は出来るだけ自前で行っています。 ゴミの分別収集は横浜市ルートを使い、現在は喫茶みづくとともにルート回収に参加しています。	・築25年目を迎え施設、設備ともに老朽化が進んでいます。が、専門業者による定期的な保守点検、日常的に職員もシフト交代時に館内外の巡回を行い、施設や設備の維持管理に努めている。また、年2回、備品や設備の点検修理、棚卸、大掃除も行っている。 ・日常的な清掃や館内外巡回は美化スタッフによって行われていますが、コミュニティースタッフも交代時には巡回を行い、破損、汚損、ゴミが落ちていないか等の確認を行い、環境美化に努めている。 ・月1回の休館日には専門業者による清掃や点検を実施し、利用に際して危険が無いかな等の確認も行い、利用者が安全に施設を利用できるよう管理を行っている。

	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	毎年青葉消防署の指導の下、救命救急訓練と消防避難訓練を全員で真剣に取り組んでいます。2023年に意識不明の団体利用高齢者に当館従業員が連携しAED、心臓マッサージなどで救命し青葉消防署から感謝状を頂いた事は訓練の成果が見えた事例でした。 防犯に関して青葉警察署と連携し、防犯訓練の実施や警察巡回の許可を得てパトロール頂いています。 発災時、地域と防災の連携が大事との思いで地域防災会議に毎回オブザーバー参加させていただいています。そこでの見聞から適時緊急防災マニュアルの変更加筆を行い共有しています。また、防災に役立つ備品の有効利用などアイデアを提案しています。1例は当館のヨガマットを発災時小学校の体育館に貸し出す提案ができました。 また、当館開館中の発災の場合、館内に残された地域住民の情報を地域防災拠点に速やかに連絡するために、当館の書式を防災会議に示し採用の検討が進んでいます。	・法人として様々な緊急事態を想定したマニュアルが策定されており、それを基に地区センターに特化した内容の独自マニュアルを作成している。 ・事務所に緊急時の対応フローを掲示し、職員やスタッフ全員が目につくようにしている他、冊子でも閲覧できるようにしている。また、自衛消防隊役割分担表を作成し、当日出勤職員やスタッフの役割を確認している。 ・「避難・消火訓練」は12月と定め、休館日の利用者がいない日に全職員参加で実施している。消防署が立ち合い可能な場合には、立ち合いを依頼し、訓練の講評をいただくようにして、改善につなげている。 ・地域防災会議に毎回オブザーバーとして参加し、有事の際に備え、情報交換やスムーズに連携を図れるよう体制を整えている。
V ・ 組織運営及び体制	アクティオ株式会社は全国約130以上の施設の指定管理を頂いています。その中で横浜市内6地区センターの指定管理を行っていて情報がすぐに共有できる体制が出来ています。この体制の中で特に経理、人事、研修のバックアップが大きく館を支えています。また、年1回当館の運営に関して本社から120項目の独自監査が行われより厳しい基準で館を支えています。 年8回程、全体ミーティングを行い館の方向性や年度目標の共有、緊急時対応、人権・個人情報保護など従業員の資質向上に努めています。また、ラメゾン研修と称して様々な課題を館を我が家との思いで解決する話し合いの時間を設けています。 新人はどの職種でも初期に必ず1日の本社接遇研修を受けますがこれに加えて近年本社研修システムが整い、豊富なコンテンツの中からいつでも必要な研修ができるようになり、スキルアップの一助になっています。	・法人の企業理念「来てよかったね」「また来たいね」と思っていただけの実践を実践すべく、職員・スタッフが入職した際には、常勤・非常勤職員問わず全員が3ヶ月以内に法人本社にて基礎研修(接遇等)を受講している。また、法人の接客に対する「原点五か条」を意識した接客を心がけている。 ・年間研修計画に基づく毎月の研修については、施設の休館日にミーティングと併せて実施することで、極力全員が参加できるようにしている。また、法人で導入したSmartBoarding(オンライン研修)でも、様々な内容(プログラム)の研修が受講できることから、職員が研鑽しやすい体制が整えられている。 ・外部研修を受講する職員(スタッフ)にはシフト調整を行うとともに、交通費を負担する等の支援も行っている。
VI ・ その他	福祉の視点も一つの大きな要素と考えています。従業員はもとより利用者の皆様の活動が配慮を持って多様性を許容するコミュニティーになることを目指します。 館内に就労研修の場として福祉NPOが集まった喫茶「みみづく」が営業しています。多様性が許容される場所が地区センターとの認識でNPO団体の総会やみみづく運営会議に参加して勉強を重ねています。コロナ禍での運営危機にアイス自販機設置提案で経済的にお役に立ったことは嬉しいことでした。 ケアプラザとの連携でパラリンピック正式種目のボッチャクラブが立ちあがりました。コーチはこのボッチャクラブとさわやかスポーツにお手伝い頂いて館内に誰でも参加できる「ボッチャ」講座を継続しています。この流れが元で青葉区のボッチャ大会に繋がり広がりを見せています。 また、昨年よりフードドライブを開始、年300Kgのフードロスを防ぎ、地域のハブとして役割も担っています。	・昨年度、フードドライブの開始とともに「あおばフードドライブ大作戦」に参加し、約300kgの食品を、青葉区社会福祉協議会、駒岡地区センター子ども食堂、地域ケアプラザに届ける等して、横浜市の食品ロス削減の一助に取組んでいる。 ・福祉の視点からも高齢者の暮らしを支えるべく、荏田地域ケアプラザと共催して65歳以上の高齢者を対象としたフレイル予防プログラムの実施や、ケアプラザの包括に依頼し、施設職員を対象に認知症サポーター養成講座を開催してもらい認知症に関する理解を深める等「多様性を許容」するコミュニティーを目指している。 ・1階の喫茶・娯楽コーナーに別法人の「喫茶みみづく」が就労研修の場として併設されており(月、金のみ営業)、コーヒー等の販売を通して地域交流の架け橋となるようサポートしている。

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
<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)> 近隣の自治会の多くは会館を持たないため会議に減免利用を許可しています。濃淡はありますが毎月各自治会が来館するためそこでの情報交換を大事にしています。近隣の2つのケアプラザとの交流が活発になり、共催の自主事業も毎年行うようになりました。 夏休の子供講座に力を入れてますが、毎年近隣の小学校2校に協賛頂き其々800枚のチラシを生徒に配って頂いています。また、町探検として2校の小学2年生全員の見学や、近隣中学校の職業体験などを楽しく受け入れ子供たちのご意見を参考にしています。 毎月発行している広報誌「丘の上のそよ風」も各戸に回る様に近隣8自治会に配荷をお願いしています。センター祭り等のイベント時は2500枚にも上ります。ケアプラザとも相互に広報誌を施設に掲示するなど連携が深まっています。 地域防災会議に毎回オブザーバー参加し、地域と連携した備えの情報交換を行っています。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・ヒアリング及び資料にて確認 <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・近隣の自治会は自治会館を持っていない所が多く、横浜市に申請したうえで、減免利用にて部屋の貸出しを行っている。その際、自治会と情報交換を行う等して、地域の情報やニーズを把握している。また、地域防災会議に毎回オブザーバーとして参加し、有事の際に備え、情報交換やスムーズに連携を図れるよう体制を整えている。

(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
☒ 開催している ☐ 開催していない	☒ 開催している ☐ 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
☒ 課題を抽出している ☐ 課題を抽出していない ☐ 特に課題がない ☐ 非該当	☒ 課題を抽出している ☐ 課題を抽出していない ☐ 特に課題がない ☐ 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)> ・ヒアリング及びセンター委員会議事録にて確認 <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

※地区センター委員会等から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切につないでいるかどうかを確認する。
 ※①で開催していない、又は②で特に課題がないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 対応策を実施している ☐ 一部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	☒ 対応策を実施している ☐ 一部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
評価機関 記述 <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・ヒアリング及び議事録にて確認 <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)> ・館内のエレベーター使用再開を望む声が多く、代替え案として階段に昇降機をレンタルにて設置した。昇降機の設置に伴い、メーカー指定の運転教育一部のスタッフが受講して対応を行った。	

(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)> ・荏田地域ケアプラザと連携した講座開催や、楽笑友の会(落語・講談・マジック・腹話術の演芸等を中心に地域に密着している活動団体)とイベントを共催する等、連携を図っている。 <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
☒ 開催している ☐ 開催していない	☒ 開催している ☐ 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
☒ 課題を抽出している ☐ 課題を抽出していない ☐ 特に課題がない ☐ 非該当	☒ 課題を抽出している ☐ 課題を抽出していない ☐ 特に課題がない ☐ 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)> ・議事録にて確認	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 対応策を実施している ☐ 一部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	☒ 対応策を実施している ☐ 一部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
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・ヒアリングにて確認 <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)> ・施設には14台分の駐車スペースと限られていることから、車での来館に対するルールを検討し、1団体2台までとして、来館者に周知しながら対応策を講じている。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 年1回以上実施している ☐ 実施していない	☒ 年1回以上実施している → ☒ アンケート ☐ 実施していない → ☐ その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> ・令和5年度の利用満足度アンケートは今年の2月～3月の来館者(団体、個人利用)に361名に配付。 <実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 課題を抽出している	☒ 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
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・ヒアリングにて確認 <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

※利用者アンケート等から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切につな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
☒ 対応策を実施している	☒ 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
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・ヒアリングにて確認 <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)>	
・利用者アンケートにて抽出された課題等については、館長、正職員の4名で対応策を検討し、月1回のミーティングで対応策の共有を図っている。	

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・広報紙誌・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
☒ 公表している ☐ 公表していない ☐ 非該当	☒ 公表している ☐ 公表していない ☐ 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)> ・記載台に設置している情報開示用ファイルに綴じている他、ホームページでも公表している <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 情報提供している ☐ 情報提供しているが、一部不備がある ☐ 情報提供していない	☒ 情報提供している ☐ 情報提供しているが、一部不備がある ☐ 情報提供していない
評価機関 記述 <一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 設置している	☒ 設置している
☐ 設置していない	☐ 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)> ・1階共用スペースに投書箱、投書用紙、筆記用具を設置している <設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 仕組みがある	☒ 仕組みがある
☐ 仕組みがない	☐ 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)> ・情報開示用ファイル及びヒアリングにて確認 <仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 周知している	☒ 周知している
☐ 周知していない	☐ 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)> ・記載台に設置している情報開示用ファイルに綴じて周知している <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
☒ 記録している	☒ 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

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)>

・苦情対応状況報告書に、誰(近隣住民、自主事業参加者、体育室利用者、個人利用者、地区センター利用者)、場面(利用者会議、地区センター委員会)、内容を記録し、全体で共有している。

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
☒ 対応策を実施している	☒ 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

評価機関 記述

<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>

・苦情対応状況報告書及びヒアリングにて確認

<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)>

・苦情等の内容については、苦情対応状況報告書に内容を記録し、先ず館長、正職員の4名で対応策を検討し、月1回のミーティングで情報の共有化を図るとともに苦情対応状況報告書に対応結果を記載している。

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・広報紙誌・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
☒ 公表している	☒ 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

評価機関 記述

<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>

・苦情対応状況報告書の館内掲示及び、情報開示ファイルに綴じて閲覧できるようにしている

<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)>

・寄せられた苦情等の内容については、利用者会議、地区センター委員会の議題に盛り込み、会議の参加者にも報告を行っている。

(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
<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)> 施設内容、施設利用方法、イベント、自主講座等の案内は当館ホームページに掲載し広く利用されています。またSNSの「X」にてトピックスや募集中の講座等を発信しています。 受付には当館利用方法のしおりを誰でも持ち帰れるようにしています。各部屋ごとに慣れない方にもわかる様注意点を貼紙で示しています。 また、館の利用法が電話や受付での一番多い質問ですが館内従業員誰でもご説明できるようにしております。重要と思われる質問や苦情に関しては館からの回答を併記して館内に掲示しています。 年2回のセンター委員会、利用者会議にて、館の運営状況を説明しながら公正公平に館を運営していく考え方を伝えし、理解頂いています。 館のトピックスや講座の案内など掲載された広報誌「丘の上のそよ風」を近隣8自治会に各戸に届くよう配荷をお願いしています。センター祭りの案内は2500枚もの配荷になります。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・ヒアリングにて確認 <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・施設のホームページ、SNS(X)に自主講座や行事等の案内を発信することで、より多くの人目につくようにしている。また、建物外に設置されている掲示板でも自主講座、事業、行事等のチラシを掲示している。 ・広報誌「丘の上のそよ風」を近隣8自治会に配布依頼している。

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
☒ 備えている ☐ 備えていない	☒ 備えている ☐ 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)>	

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
☒ 閲覧できる	☒ 閲覧できる
☐ 閲覧できない	☐ 閲覧できない
評価機関 記述	
<閲覧できない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 行っている	☒ 行っている
☐ 行っていない	☐ 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)> ・ヒアリングにて確認 <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)>	

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
☒ 全ての職員に実施している	☒ 全ての職員に実施している
☐ 一部の職員に実施していない	☐ 一部の職員に実施していない
☐ 研修を実施していない	☐ 研修を実施していない
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)> ・研修計画・受講歴、ヒアリングにて確認 <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)> ・人権擁護に関する研修は、入職後3ヶ月以内に法人本社にて実施されており、研修受講後は各自レポート提出を義務付けられている。また、施設内研修については月1回の休館日に開催することで、全職員が研修に参加できるよう配慮している。	

(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
☒ 年齢や性別が網羅できている	☒ 年齢や性別が網羅できている
☐ 年齢や性別が網羅できていない	☐ 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)> ・自主事業計画書及びヒアリングにて確認 <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)>	

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
☒ 実施している	☒ 実施している
☐ 実施していない	☐ 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)> ・一般向け自主事業(22)、子供向け自主事業は(16)と計38の自主事業を実施しており、多いものについては年間で30回にも及ぶ開催実績があり、夏休み時期には、子供向け自主事業を多く開催する等の工夫がされている。	

(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
☒ 利用者から希望をとっている	☒ 利用者から希望をとっている
☐ 利用者から希望をとっていない	☐ 利用者から希望をとっていない
☐ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	☐ 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)> ・ヒアリングにて確認 <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)> ・図書の新規購入については、1階に設置されている記載台に図書の購入に関する希望用紙を置いている。	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

※施設独自の広報紙誌の発行、区や市の広報紙誌への情報提供、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)> 毎月、館のトピックスや募集中の講座・イベントの案内を載せた広報紙「丘の上のそよ風」を近隣8自治会に各戸に配荷をお願いしています。またケアプラザとも広報紙を相互に置くよう申し合わせています。センター祭りなど大きなイベントのある月は近隣に2500枚もの配荷になります。 市の広報紙への記事の依頼も最近は1講座のみの掲載に限られたためQRコード対応の記事を掲載して当館のホームページに飛ぶよう工夫を開始しました。これにより募集講座全てが確認できるようになりました。 SNS「X」の利用で言葉を添えて思いを乗せた発信を始めました。ネット上で少しずつ相互のコミュニケーションも取り始めています。 夏休み講座に力を入れています。近隣の2つの小学校に趣旨に協賛頂き夏休み前に全校生徒にチラシ(1600枚)を配って頂いています。今年は12の講座に400人近い小学生が参加しました。	<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)> ・資料、SNS、ホームページ、ヒアリングにて確認 <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・施設のホームページ、SNS(X)に自主講座や行事等の案内を発信することで、より多くの人目につくようにしている。また、建物外に設置されている掲示板でも自主講座、事業、行事等のチラシを掲示している。 ・広報紙「丘の上のそよ風」を近隣8自治会に配布依頼している他、地域ケアプラザにも広報紙の配架を依頼している。 ・横浜市の広報については、QRコード対応とし、施設ホームページにリンクするよう工夫している。

(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
＜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)＞ アクティオ株式会社の原点はイベント事業から始まっていて、接遇が最も大事にされています。新規入社の社員は全員基礎研修と称して丸1日専門の接遇研修を受講します。身だしなみで相手に与える印象の気付きから始まり挨拶やお声かけ、電話の応対、難しい場面の対応等を勉強し現場に向かっていきます。休館日の研修では状況設定からロールプレイングを行ってより良い対応、言葉使いを共有しています。 直接対面する受付の業務は時間帯により部屋の点検や備品の準備など大変忙しくなります。スタッフ、職員の区別なく全員がすべてをこなせ、いつでも接客が優先される体制を作っていて利用者を待たせないよう努力しています。 3交代の受付の開始時引継ぎ事項の確認、共有と終了時間題点、クレームなど申し送り確認する時間を設けています。シフトが代わってもスムーズな対応ができるよう申し送りを大事にしています。	＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞ ＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞ ・職員やスタッフが入職した際には、常勤・非常勤職員問わず全員が3ヶ月以内に法人本社にて基礎研修(接遇等)を受講し、施設内研修では、ロールプレイングを行ってより良い対応、言葉遣いを共有している。 ・法人の企業理念「来てよかったね」「また来たいね」と思っただけの接遇、法人の接客に対する「原点五か条」を意識した接客を心がけている。

(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
＜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)＞ 高齢者が元気だとニュースに取り上げられるほど健康志向が高い地域で当館の体育室稼働率はほぼ100%になっています。要望に応じて自主事業での健康をテーマにした講座は10講座も企画していますがどれも満員です。ヨガやストレッチのような軽微な運動は中小会議室を勧めるなど分散して使用できるようにしました。また、コロナ禍以降少人数の音楽愛好家の団体登録が増え音楽室の稼働率が60%以上と増えています。音楽室の利用は午後集中するため、楽器によっては工芸室や和室の利用も勧めていて、時間帯が選べて大変喜ばれています。 来館者に高齢者が多く近年配慮が大事になってきています。認知症サポーター養成研修の実施や、老朽化でエレベーターの長期休止に経費をかけて電動階段昇降機をレンタルする等より来館者に配慮したサービスを提供しています。	＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞ ＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞ ・健康志向の高い地域にあることから、体育室はほぼ100%の稼働率になっている。また、利用者のニーズに応え健康をテーマにし自主事業は常に満員となっている。 ・全体的に部屋の稼働率が高いことから、万遍なく施設を利用していただけるよう、活動内容によっては特定の部屋に拘らず、他の部屋の利用を勧めるようにしている。

(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)> ・施設は駅から離れた立地にあり、駅からバス等の移動手段の利用は必須であることから、バスの時刻表を配布している。 <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
☒ 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 ☐ 協定書等のとおり管理していない	☒ 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 ☐ 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)>	

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
☒ 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 ☐ 協定書等のとおり実施していない	☒ 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 ☐ 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)>	

(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
☒ ある ☐ ない	☒ ある ☐ 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)>	

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
☒ 揃っている ☐ 揃っていない	☒ 揃っている ☐ 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)>	

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
☒ 安全性に関わる損傷等がない ☐ 安全性に関わる損傷等がある	☒ 安全性に関わる損傷等がない ☐ 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)>	

(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
☒ 適切に管理している	☒ 適切に管理している
☐ 適切に管理していない	☐ 適切に管理していない
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)>	

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
☒ 適切に分別している	☒ 適切に分別している
☐ 適切に分別していない	☐ 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)>	

(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
<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)> 館内外の清掃状況、損傷状況などは毎日午前の美化スタッフによる巡回、清掃を行っています。さらにコミュニティースタッフ3交代ごとの1日3回の巡回保善で常に綺麗な状態を保つよう取り組んでいます。また、より専門的な視点で館全体の清掃メンテナンスを1社にお願いし毎月の休館日に巡回点検や簡易な修繕を行っています。 館内の普段手の届かない場所を含む大掃除を全員で年2回7月と12月に、また図書棚卸を年1回2月に行事として毎年行っています。図書はこれに加えて毎月ボランティアによる修繕をお願いしています。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・ヒアリング及び現場確認(調査当日は休館日で業者による清掃と点検が実施されていた) <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・日常的な清掃や館内外巡回は美化スタッフによって行われていますが、コミュニティースタッフも交代時には巡回を行い、破損、汚損、ゴミが落ちていないか等の確認を行っている。 ・月1回の休館日には専門業者による清掃や点検を実施し、利用に際して危険が無いかな等の確認も行っている。

(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)> <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)>

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
☒ 作成している ☐ 作成していない	☒ 作成している ☐ 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)> ・法人として様々な緊急事態を想定したマニュアルが策定されており、それを基に地区センターに特化した内容の独自マニュアルを作成している。 ・事務所内に緊急時の対応フローを掲示し、職員やスタッフ全員が目につくようにしている他、冊子でも閲覧できるようにしている。	

(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
☒ 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 ☐ 協定書等のとおり実施していない ☐ 評価対象外施設	☒ 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 ☐ 協定書等のとおり実施していない ☐ 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。> ☒ 機械警備 ☐ その他(具体的に:) <協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 適切に管理している	☒ 適切に管理している
☐ 適切に管理していない	☐ 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・現場及びヒアリングにて確認 <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)>	

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
☒ 定期的に行っている	☒ 定期的に行っている
☐ 定期的に行っていない	☐ 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)> ・コミュニティスタッフが交代時に行っている巡回では、点検表に担当者印と時間を記録し、最終確認時間を遡れるようにしている。	

(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
☒ チェックしている ☐ 一部チェックに不備がある ☐ チェックしていない	☒ チェックしている ☐ 一部チェックに不備がある ☐ 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)>	

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
☒ 全ての職員に実施している ☐ 一部の職員に実施していない ☐ 研修を実施していない	☒ 全ての職員に実施している ☐ 一部の職員に実施していない ☐ 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)> ・基本全職員が参加する休館日のミーティングにおいて、ヒヤリハットを含めた事故防止策の検討会ならびに勉強会を実施することもある <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(4) 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
☒ 全ての職員に実施している	☒ 全ての職員に実施している
☐ 一部の職員に実施していない	☐ 一部の職員に実施していない
☐ 研修を実施していない	☐ 研修を実施していない
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。> ☒ 設置している ☐ 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)> 救命救急・AED研修を毎年実施し、今年度は6月11日に職員とスタッフ(計16名)向けに実施している。 <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)> ・訓練時には、消防署から心肺蘇生訓練人形を借りてAED使用訓練を行うこともある。 ・施設では実際に、館内で人が倒れて職員が心肺蘇生を行った経験もあり、その際人命救助につながった実績もある。	

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
☒ 体制を確保している	☒ 体制を確保している
☐ 体制を確保していない	☐ 体制を確保していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・現場確認 <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)> ・事務所内に緊急時の対応フローを掲示し、職員やスタッフ全員が目につくようにしている他、冊子でも閲覧できるようにしている。また、自衛消防隊役割分担表を作成し、当日出勤職員やスタッフの役割を確認している。	

(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
☒ 評価対象施設であり、作成している	☒ 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	☐ 評価対象施設だが、作成していない
☐ 評価対象外施設である	☐ 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)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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
☒ 実施している	☒ 実施している
☐ 実施していない	☐ 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)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・「避難・消火訓練」は12月と定め、休館日の利用者がいない日に全職員参加で実施している。消防署が立ち合い可能な場合には、立ち合いを依頼し、訓練の講評をいただくようにして、改善につなげている。	

(6) 緊急時対応全般（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)> <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
☒ 協定書等の職員体制をとっている	☒ 協定書等の職員体制をとっている
☐ 協定書等の職員体制をとっていない	☐ 協定書等の職員体制をとっていない
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)>	

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。

※指定管理者の責に抛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
☒ 協定書等のとおり開館している	☒ 協定書等のとおり開館している
☐ 協定書等のとおり開館していない	☐ 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)>	

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
☒ 公表している	☒ 公表している
☐ 公表していない	☐ 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)> ・情報開示ファイル及びホームページにて公表している。 <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)>	

(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
☒ 作成しており不備がない ☐ 作成しているが不備がある ☐ 作成していない	☒ 作成しており不備がない ☐ 作成しているが不備がある ☐ 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 全ての職員に実施している ☐ 一部の職員に実施していない ☐ 研修を実施していない	☒ 全ての職員に実施している ☐ 一部の職員に実施していない ☐ 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・「研修計画・受講歴」及びヒアリングにて確認	
<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)> ・基礎研修(接遇等)は入職後3ヶ月以内に雇用形態に関わらずに法人本社にて実施されている。	
<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)> ・施設内研修に加え、法人で導入したSmartBoarding(オンライン研修)も活用し、様々な内容(プログラム)の研修が受講できる体制が整えられている。	

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
<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)> 年間の研修予定を従業員全員が集まれる休館日に実施しています。今指定管理期間は提案書でラメゾン研修と称し、自分の家をよくする思いで館に関わるよう、従業員の意見や要望を実現化する話し合いの時間を設けることとした。また少額ですが改善にかかる予算も設け少しでも実現できるようにしました。皆からの意見でマニュアルの共有化や業務の効率化、植栽による美化などが話題に上がり、それぞれが主体になって実施してもらいました。 昨年からアクティオ本社にてスマートボーディング研修システムが導入され、多くのコンテンツが直ぐに動画で配信されることとなりました。従業員から学習したいコンテンツを選んでもらい、直ぐに研修ができるようになっていて、資質の向上につながっています。 今後他施設に研修見学に行くなど、知見を広げ、良いものを取り入れる研修を再開していきます。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・ヒアリングにて確認 <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・年間研修計画に基づく毎月の研修については、施設の休館日にミーティングと併せて実施することで、極力全員が参加できるようにしている。 ・法人で導入したSmartBoarding(オンライン研修)も活用し、様々な内容(プログラム)の研修が受講できる体制が整えられている。 ・外部研修を受講する職員(スタッフ)にはシフト調整を行うとともに、交通費を負担する等の支援も行っている。

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
☒ 情報共有している ☐ 情報共有していない	☒ 情報共有している ☐ 情報共有していない
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)> ・研修受講レポートにて確認 <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)> <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
☒ 作成し、活用している	☒ 作成し、活用している
☐ 作成しているが、活用していない	☐ 作成しているが、活用していない
☐ 作成していない	☐ 作成していない
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)>	

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)> 現在15名のコミュニティスタッフと3名の美化スタッフ、4名の職員がシフト制で館を運営しています。利用者対応や館のルール認識が人によって違わぬようマニュアルを共有しています。また新たな事象のため常に見直しをしています。 利用者が心地よい時間を過ごせる館を目指しています。従業員がこのための気遣いを醸成するよう常に複数の視点で検証できるよう、シフトの開始に申し送り、終了に問題点を共有しています。 従業員は入社後に全員丸1日の接遇研修を義務付けられていますがそれ以降も年8回のミーティング時に現実に起こった様々な事例を検討し、より良い対応を共有しています。 高齢者が多い地区なので近隣のケアプラザ署長にお願いしてケアプラザの役割や活動の講話をいただき、その後認知症サポーター研修も頂きました。接遇だけでなく地域の知識をもって利用者と接することができるのも魅力の一つと思っています。	<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)> ・書類確認及びヒアリングにて確認 <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・職員やスタッフが入職した際には、常勤・非常勤職員問わず全員が3ヶ月以内に法人本社にて基礎研修(接遇等)を受講し、施設内研修では、ロールプレイングを行ってより良い対応、言葉遣いを共有している。 ・マニュアルを適宜見直し、内容を改定することで、あらゆるケースにおいて共通した対応が行えるようにしている。 ・施設独自で行っている「ラメゾン研修」では、よりよい施設運営を行うための意見交換の場を設けている。

(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
☒ 整備している	☒ 整備している
☐ 整備していない	☐ 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 明確化し、周知している	☒ 明確化し、周知している
☐ 明確化しているが周知していない	☐ 明確化しているが周知していない
☐ 明確化していない	☐ 明確化していない
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
☒ 全ての職員に実施している	☒ 全ての職員に実施している
☐ 一部の職員に実施していない	☐ 一部の職員に実施していない
☐ 研修を実施していない	☐ 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※非常勤も含むすべての職員の分があ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
☒ 全ての職員から取っている	☒ 全ての職員から取っている
☐ 一部の職員から取っていない	☐ 一部の職員から取っていない
☐ 取っていない	☐ 取っていない
評価機関 記述	
<一部の職員から取っていない、又は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)>	

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
☒ 適切に収集している	☒ 適切に収集している
☐ 適切に収集していない	☐ 適切に収集していない
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)>	

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
☒ 適切に使用している	☒ 適切に使用している
☐ 適切に使用していない	☐ 適切に使用していない
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)>	

※個人情報の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) 経理業務

※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。

33

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
☒ 役割分担を明確にしている ☐ その他けん制機能を設けている ☐ 仕組みを設けていない	☒ 役割分担を明確にしている ☐ その他けん制機能を設けている (具体的に:) ☐ 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)> ・ヒアリングにて確認 <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)>	

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
☒ 明確に区分している ☐ 明確に区分していない	☒ 明確に区分している ☐ 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)> ・書類確認及びヒアリングにて確認 <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
☒ 存在する ☐ 存在しない	☒ 存在する ☐ 存在しない
評価機関 記述 <存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 適切に管理している	☒ 適切に管理している
☐ 適切に管理していない	☐ 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・現場確認及びヒアリングにて確認 <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)>	

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
☒ 目的に沿って支出している	☒ 目的に沿って支出している
☐ 目的に沿わない支出がある	☐ 目的に沿わない支出がある
☐ 評価対象外施設	☐ 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)> ・情報開示ファイル及びヒアリングにて確認 <目的に沿わない支出がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<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)> 経費が大きく変動する事象の大半は、築24年目の老朽化した設備の故障修繕費と近年高騰する光熱費があげられます。設備に関しては事前の兆候から早めの対応で大きな修繕にならないように、その時々状態と共に前年からの変化を特に意識して見ていて補強や使用制限で対応年数を伸ばす努力をしています。 光熱費については基準を設けて各部屋ごとに管理しています。利用がある時のみ運用し、換気や時にはストーブ、扇風機で対応しています。近年の夏の高温には利用者に気遣いながらの運用になりますが早めのON、早めのOFFで節電しています。また、照明はここ3年でLEDに約18%から約50%まで交換しました。 経費節減は日々の従業員の意識も大切と感じています。備品の修理や消耗品の節約は常に意識するようにしています。自前での修理や裏紙の使用など皆で行っています。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・ヒアリングにて確認 <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・空調については、基準温度を設け、各部屋に設置している温度湿度計を確認しながら空調の設定温度の調節を行っている。 ・館内の照明についても、徐々にLEDに切り替えており、現在は約50%まで切り替えが完了している。 ・備品等の修繕については、職員で修繕可能なものについては職員で対応するよう心がけている。また、物品購入においては、見積もりを取り、安価な業者からまとめて購入する等、経費削減に取り組んでいる。

(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
☒ 全て反映されている ☐ 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 ☐ 前年度評価で改善する項目が無い	☒ 全て反映されている ☐ 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 ☐ 前年度評価で改善する項目が無い
評価機関 記述 <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)> <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
☒ 全て対応している ☐ 一部未対応の項目がある ☐ 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	☒ 全て対応している ☐ 一部未対応の項目がある ☐ 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
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)> ・業務点検報告書及びヒアリングにて確認 <未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 年に1回以上は協議している ☐ 協議されていない	☒ 年に1回以上は協議している ☐ 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)> ・業務点検報告書及びヒアリングにて確認 <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
<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)> 目標設定として事業計画書、自己評価シートに地区センターの運営の詳しい計画を立て、区役所に報告をしています。この計画の詳細をセンター委員会及び利用者会議で示しご了承を頂いています。新年度が始まり、四半期ごとの業務点検報告は計画の進捗と方向性の調整に大変役にたっています。年度初め早い時期に前年度の振り返りと共に1年間の活動の方向を従業員全員で共有する時間を設けています。 また、アクティオ独自の監査制度「ASSMS」があり多くの視点から指定管理業務、横浜市の方針などとの整合性を年に1度検証しています。 休館日ミーティングには途中経過を振り返り、今後の活動にむけ全員でビジョンを共有しています。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・ヒアリングにて確認 <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・業務点検報告書の内容は職員とスタッフにも共有し、計画の進捗や方向性を共有しながら施設運営を行っている。 ・法人独自の監査制度「ASSMS」では様々な視点から、指定管理業務、横浜市の方針に沿った運営がされているか年1回検証も実施している。

(6) 組織運営及び体制全般 (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)> ・法人が管理受託している指定管理施設を6つの区に分けて館長会議を開催しており、各区の動向等を含めた情報共有を図っている。 <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)>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<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)> 昨年度よりフードドライブを開始し市内のフードロス縮小の一助にしたいと考えています。昨年は1年間で約300Kgの食品を青葉区社会福祉協議会、駒岡地区センター子ども食堂、近隣ケアプラザなどに運びました。今年度に入っても毎月集まっています。あおばフードドライブ大作戦にも参加しフードロス対策のお手伝いをしています。 引き続き福祉保健課「活き活きクラブ」、子ども家庭支援課「子育て支援」体育協会「小学生スポーツ」など優先的に月1回から4回の館内実施をお手伝いしています。また文化庁伝統文化親子教室事業「日本を語れる子」教室を継続するなど伝統文化に触れる機会を設けています。 毎年の緑のカーテンに象徴されるように省エネ対策として電燈のLED化を約50%にしたり、こまめな節電に日々励みます。加え近い将来ESCO事業に積極的に参加するよう市との話し合いを始めました。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・ヒアリングにて確認 <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・昨年度、フードドライブの開始とともに「あおばフードドライブ大作戦」に参加し、約300kgの食品を、青葉区社会福祉協議会、駒岡地区センター子ども食堂、地域ケアプラザに届ける等して、横浜市の食品ロス削減の一助に取り組んでいる。
<②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)> この館は多様で盛沢山な自主事業が特徴的で特にこだわっているのは若い世代の講座、多世代が集まる講座、シニアの運動講座です。特異的に小学生中学生が多く集まる地区センターです。特に子供たちが情熱のある大人と触れ合う機会を多くしたい思いもあり「JAXS講演会」「キッズミュージカル」「世代を超えてフェンシング教室」「小学生スポーツ」など実施しました。 福祉のNPOからなる就業研修の場として当館に「喫茶みみづく」があります。館の特徴の一つになっていて、様々な配慮がある館にしていこう努力中です。経済的な支援として館内にアイス自販機を増設しました。 近隣から集まった当館スタッフも地域のコミュニティの一員つとして様々な点で成長して頂きたいと思っています。館内の研修もその観点を取り入れた方向を目指しています。昨年救命救急研修の成果で意識不明の高齢者を蘇生でき、消防署より感謝状を頂きました。	<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)> <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)> ・1階の喫茶・娯楽コーナーに別法人の「喫茶みみづく」が就労研修の場として併設されており(月、金のみ営業)、コーヒー等の販売を通して地域交流の架け橋となるようサポートしている。 ・施設では38種類にも及ぶ自主事業を実施しており、多いものでは年間で30回の開催実績がある。夏休み時期には、子供向けの自主事業を多く開催し、地域の子供見守りの一助となっている。 <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)>