

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市若葉台地区センター等 評価シート

評価機関名：株式会社中央総合研究所

令和7年3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	若葉台地区センターのある若葉台団地は、商業施設もある緑豊かな40年以上経過した大型団地で、自治会活動・住民活動が非常に活発です。団地内には教育施設(小・中・高・特別支援学校)があり、子育て環境に優れていますが、超少子高齢化が進んでいます。 そのような地域性を生かして、以下のような連携を進めています。 ・各種総会・会議・地域行事に積極的に参加して、情報交換・交流を行っています。 ・学校、特に特別支援学校との連携・協力は開校時から続いています。知的障害教育部門の実習協力だけでなく、ここ最近では、肢体不自由教育部門の実習や授業にも協力していて、スタッフ・利用者共にインクルーシブ社会への理解が深まっています。 ・「若葉台文化祭～エジョえじょフェスタ～」は、今年度より連合自治会と共催で行いました。多数のボランティア・団体との協力・連携を得て、また空店舗の活用や商店街も巻き込み大変盛り上がりしました。	【優れていると思われる点】 ・若葉台団地は神奈川県住宅供給公社が1979年より販売を開始したマンション群であり、約1万2千人が居住しています。その地域の中心にスーパーや商店街、まちづくりセンターがあり、そのまちづくりセンターの一翼を担っているのが、若葉台地区センターです。地域との連携では、その特長をよく活かし、団地自治会や各学校、福祉施設などと密接な連携をとって活動しています。 ・今年度初めて若葉台連合自治会と共催で文化祭を行いました(若葉台文化祭～エジョえじょフェスタ～。5日間にわたり88団体、5106名が参加し、大変盛り上がりしました。 ・地域の多くの団体との連携の例として、例えば、横浜わかば学園から実習の機会を提供させていただいた事に対してお礼のメッセージをいただいております。 ・地区センター委員会は年3回開催されており、地域の自治会などとの重要な情報交換の場となっております。
II ・利用者サービスの向上	明るい挨拶と気持ちの良い対応を心がけ、どなたでも気持ちよく利用できるような以下のことを心がけています。 ・利用者アンケート(個人・団体)・利用者会議でいただいたご意見、利用者との交流や観察で気づいたニーズについては実施可否の判断をして館内に公表しています。 - 例えば、インターネット予約システムの導入、全館Wi-Fi設置、ロビーでの雑誌配架、体育室利用者用の軽量椅子設置、体育室個人利用の種目の見直しに繋がりました。 ・自主事業では幅広い年代を対象に事業を行っています。地域で似たような施設もあることから事業が重ならないように施設間で調整をしています。特に定期的に行われるコンサートは人気で、幅広い年代に支持されています。また体操教室は高齢化が進んでも継続できるように内容を変え、引きこもり防止に努めています。 ・館内装飾と館内外の植物は皆様に喜んでいただき、そこから交流も生まれています。	【優れていると思われる点】 ・利用者全体のアンケートだけでなく、自主事業ごとのアンケートや利用者会議や日常活動の中でご意見・ご要望をお伺いして、利用者のニーズに沿った活動を行っています。 ・ご意見・ご要望は課題として事務室会議およびスタッフ会議で検討を行って改善案を出し、実施しています。 ・自主事業は音楽事業に力を入れていて、隔月で行っているクラシック中心のバイオリンやクラリネットコンサートなど、心を元気にする「音楽」を提供しています。 ・広報は、少ないルートでは見逃す方がいるという考え方にに基づき、数多くのルートで念入りに行っています。地区センターだよりや利用のしおり、館内掲示、ホームページでの各種の紹介の他、小学校に家庭へのチラシ配布の依頼、近隣施設へのポスター掲示依頼、各種地域コミュニティー誌への掲載、SNSの活用など使える媒体は積極的に活用しています。
III ・施設・設備の維持管理	築40年超の施設ですが、利用者の皆様が安全で気持ちよく利用できるような以下のことを心がけています。 ・清掃スタッフは、日常清掃以外に年間計画で普段できない部分の清掃を行っています。 ・受付スタッフは、開館前にテーブル清掃や館内巡回点検を行っています。開館中、各時間帯のスタッフは、勤務中に2回の巡回・点検を行い、その結果を業務日誌や点検表に記入しています。隔月で図書整理週間・清掃週間を設けてさらに徹底した整理整頓・清掃を行っています。 ・常勤職員は、開館前に建物外から不具合がないか確認しています。 ・貸出備品は返却時に点検確認をしています。例えば麻雀点棒の数を確認しています。また料理室で使ったお皿は、洗い残しがないか確認してからしもうようにしています。 ・小破修繕は、職員で出来ることはなるべく職員ですぐ行っています。その結果安心・安全の確保、また経費削減に繋がっています。	【優れていると思われる点】 ・清掃や植栽などによる美化が徹底され、利用者が気持ちよく使える施設になっています。 ・「横浜市若葉台地区センター」管理計画・実績により専門業者による設備の保守点検内容とタイミングが管理されています。また各部屋などの備品などで日常的に利用者が接触する設備はスタッフが部屋の清掃などの時注意し、異常があればすぐ対策を取ります。簡単なものはスタッフが自らすぐ対応し、プロの対応が必要なものはプロに依頼します。 ・清掃スタッフによる清掃と、受付スタッフによる清掃により念入りに行われています。清掃スタッフによる清掃は年間計画と実績表および週報により管理しています。受付スタッフによる清掃はスタッフマニュアルにより点検・清掃箇所が指定され、業務日誌に実績を記入して管理しています。その他12月に大掃除を行っています。

	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	・若葉台全体を管理する「警報監視センター」が指定管理者事務所内に設置され24時間定期巡回警備を行っています。館内で死角になるところには、防犯カメラや防犯ブザーを設置して事務室で監視しています。 ・「緊急時対応マニュアル」を整備して行動手順や緊急連絡先を明記して事務室に貼りだし、迅速に対応できるようにしています。 ・年1回の旭消防署若葉台出張所長立ち合いの避難訓練だけでなく、スタッフ会議を利用して火災・地震などを想定した訓練を勤務実態に合わせて行い、避難経路の確認や非常口などの確認点検を行っています。 ・勤務時間外に発生した災害対応マニュアルを作成し、また安否確認にLINEを活用してすばやく確認ができるようにしています。 ・帰宅困難者一時滞在施設ではありませんが、一時的に避難してきた人のために、発電機・投光器等を用意しています。スタッフ会議時に取扱いを確認し、点検しています。	【優れていると思われる点】 ・地震の発生、火災の発生、風水害の発生、不審者の侵入、危険物の放置、急病、負傷等の発生等、ケースごとに対応手順、通報先を明記した緊急時対応マニュアルを作成しています。 ・緊急時連絡先一覧や119番通報メモを事務室内に掲示し、緊急時に落ち着いて対応できるようにしています。職員緊急連絡網を作成し全職員に配布しているほか、連絡用のLINE登録をしてもらい、一斉連絡、安否確認ができるようにしています。 ・他館での事例等も含めた「ヒヤリハット事例集」を作成し、勉強会を行っています。 ・横浜市防災計画に位置づけはありませんが、緊急時に帰宅困難者の一時滞在施設として機能するように、自主的に発電機、投光器などを用意し、毎年操作訓練を行っています。館内には災害による停電時に無料で飲み物を提供できる災害対策ベンダーの自販機を設置、カセットコンロ、アルミシート等も準備しています。
V 組織運営及び体制	・職員体制は、常勤2交代、スタッフ3交代のシフト勤務体制をとっています。受付スタッフは常時2名の体制になっています。各シフト間の引継ぎ時間を確保するために、業務時間をラップさせた勤務体制を敷いています。業務日誌・事務室連絡帳・コミスタノートを使つて的確に情報伝達・情報共有できるようにしています。 ・事務室会議は月1回、スタッフ会議は2か月に一度開催して、意見交換や情報共有を図っています。 ・研修に関しては、個人情報保護や人権研修を責任者である館長が毎年1回行っています。また、高齢の利用者が多い施設なので、地域ケアプラザ職員による認知症講座を年一回受講して認知症を疑われる利用者の対応に役立てています。 ・業務研修については、採用時の新人研修、実務の再確認や意識の確認の為に継続研修、チェックリストを使った業務理解や心構えの確認の為に中間期研修を実施して、資質の向上と平準化を図っています。	【優れていると思われる点】 ・採用時の新人研修、次年度に残るスタッフへの継続研修、全職員対象の中間期研修および個人情報保護研修、人権研修、防災訓練、認知症講座等、充実した研修により職員の資質向上と業務の平準化への取り組みが窺えます。 ・スタッフ配置で新人、先輩の組み合わせとし、業務知識を現場で習得し知識を引き継げるよう工夫しています。 ・職員の外部研修時は出勤調整・交通費支給等を実施し、参加の便宜を図っています。 ・ネット予約システムの導入により抽選準備等の事務作業がなくなり、効率化が図られています。設備・備品の小破修繕、棚・備品等の手作りを職員自らがを行い出費を抑えています。 ・団体利用者、個人利用者にアンケートを行い意見、要望を把握し、各意見、要望に対して対応できる点と、対応できない点については理由を明記して詳細・明快な回答を行っています。この丁寧な対応が当館の運営に活かされています。
VI その他	旭区運営方針・基本目標である「子育て世代をはじめ多くの方々に選ばれ続ける「ふるさと旭」の実現に向けた施策について下記の協力を行っています。 ・利用者の高齢化が進んでいますが、みんなの居場所としてどなたでも気軽に利用できるように、高齢化に配慮した自主事業の内容に変えて、継続できるようにしています。 ・孤食の防止、外へ出るきっかけ作り、子ども同士でも気軽に來ることのできる多世代交流の場としてみんなの食堂を実施していますが、地域と協力して定着できるように進めています。 ・子ども向け事業の開催時期を工夫して子どもが参加しやすい夏休みなどの時期に計画しています。 ・横浜市国際園芸博覧会などの、市・区の重要事業について横断幕・カウントダウンボードの設置、ポスター掲示などの協力を行っています。 ・ケアプラザとの定例会を通じて情報共有や意見交換を行って、地区センターとして出来ることに取り組んでいきます。	【優れていると思われる点】 ・旭区運営方針・基本目標の、子育て世代をはじめとする多くの方々に選ばれ続ける「ふるさと旭」の実現に向けて、地域全体で子どもを育み、成長できるような環境づくりの方針のもと、子育て中の母親の意見等を当館の運営に反映しています。 ・孤食対策、外へ出るためのきっかけ作りとしてみんなの食堂を継続しています。 ・よこはまウォーキングポイント事業に協力しウォーキングポイントリーダーを設置しています。また、旭区観光協会刊の散策ガイドブック「新あさひ散歩」の販売を行っています。 ・高齢者、子育て家庭、子ども、障がいを持つ人やその家族など、それぞれが居心地よく過ごせ交流できる場、各世代に向けた自主事業の実施、地域の人々に情報発信や活躍の場を提供しています。 ・特別支援学校、若葉台中学校等からの職場実習の受け入れは、地区センターを知ってもらい、利用に繋がる良い機会となっています。

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
<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)> ・若葉台連自治会、若葉台地区社会福祉協議会、NPO 法人若葉台スポーツ・文化クラブ総会に出席しています。 ・若葉台連自治会主催の交流会に出席して、学校関係者・自治会役員・行政委嘱団体役員の方と情報交換して交流しています。 ・青少年健全育成委員会に出席して学校や地域の様子について情報交換・情報共有し、地域ケア会議では地域問題について話し合い、共有し、地区センターでできることを考えています。 ・地域の行事(運動会・秋祭り・収穫祭)に参加して交流と、備品の貸出に協力しています。 ・若葉台文化祭は、今年度より若葉台連自治会と共催で開催し、各自治会・各団体・商店街の協力を得ながら大いに盛り上がりました。 ・若葉台プレイパークや若葉台地区社会福祉協議会・老人クラブに備品貸出で協力しています。 ・若葉台地区青少年指導員や老人クラブとは共催で自主事業を実施しています。	<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)> 資料(地域ケア会議配布資料、連自治会総会配布資料、若葉台地区青少年連合委員会配布資料)、ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <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)> ・地域の諸団体と活発に情報交換を行い、地域のニーズを地区センターの活動に反映することを心掛けています。 ・今年度初めて若葉台連自治会と共催で文化祭を行いました(若葉台文化祭～エジョえじょフェスタ～)。5日間にわたり88団体、5106名が参加し、大変盛り上がりました。

(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)> 地区センター委員会は年3回開催されており、地域の自治会などとの重要な情報交換の場となっております。また、委員の方に地区センターの広報のご協力もいただいております。地域的に行事・会合が多いので、年初に若葉台連自治会が行う日程調整に地区センターも加わり大きな行事・会議と重ならないようにしています。	

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
☒ 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)> 資料(地区センター委員会議事録)、ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> センター会議は若葉台連合自治会の会長が会長を務めており、委員8名、事務局4名で構成しております。課題の例として、チラシの配布のタイミングがありました。各委員の方にはチラシの配布などをお願いしておりますが、頻度が多く大変だという意見が取り上げられました。	

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	☒ 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)> 資料(地区センター委員会議事録)、ヒアリング <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)> 課題に対しては委員の方から実情をお聞きし、事務局で対策案の素案を練って、委員の方に諮る方法をとっております。前述の課題としてとり上げた、チラシ配布のタイミングについては、月1回にまとめてお願いするように改善しました。	

(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)> 地域の多くの団体と連携して地域の役に立っています。例えば小中学校などの職場体験への協力がありますが、横浜わかば学園から実習の機会を提供させていただいた事に対してお礼のメッセージをいただきました。 <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	☒ 開催している
☐ 開催していない	☐ 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)> 利用者会議は年1回の開催ですが、前回は22団体、27名の方に参加していただきました。パワーポイントを使って前年度利用状況及び事業報告、アンケート結果について報告しています。また今年度の事業計画他、利用者の方に報告しておくべき内容を伝え、質疑応答・情報交換を行っています。	

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
☒ 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)> 資料(利用者会議議事録)、ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者会議では情報交換や要望などを受け止めています。例えば、体育館の清掃の時に他団体が倉庫の近くを使っているときに、モップなどの清掃用具を取り出しにくいという問題が提示され課題としました。	

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)> 資料(スタッフ会議議事録)、ヒアリング <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)> 事務室会議やスタッフ会議で、利用者会議で出た意見やアンケート結果についての検討を行っています。例えば、体育館の清掃の時に他団体が倉庫の近くを使っているときに、モップなどの清掃用具を取り出しにくいという課題に対しては清掃用具を複数箇所にと置くという改善策を検討・実施し課題を解決しました。	

(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)> 全体のアンケートは毎年4月に実施しています。令和6年度は75団体及び個人対象では68人からアンケートをとっています。 <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)> 全体のアンケートの他に、自主事業ごとのアンケートもとって次年度の活動に反映させています。アンケート内容については、団体向け・個人向け・子ども向けと変えています。アンケートの質問内容については、毎年事務室会議で検討して独自なものを作成しています。	

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
☒ 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)> 資料(アンケート結果まとめ)、ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> アンケートから対応すべき課題を抽出しています。例えば、体育室個人利用の小学生優先タイムが長く中学生が入れない、ネット予約の入力項目が多いなど6件の課題を取り上げました。	

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 ☐ 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)> 資料(スタッフ会議議事録、アンケート結果まとめ)、ヒアリング <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)> 課題については事務室会議およびスタッフ会議で検討を行い改善案を出し、実施しました。たとえば、「体育室個人利用の小学生優先タイムが長く中学生が入れない」に対しては小学生一人当たりの利用時間を30分に設定して中学生が利用できるようにし、「ネット予約の入力項目が多い」に対しては入力項目を4項目に削減するという改善案を検討・実施し、課題を解決しました。	

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
☒ 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
☐ 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)> 現場確認(1F・2F掲示板)、資料(アンケート結果まとめ)ヒアリング <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階と1階の目につきやすい掲示板にそれぞれ、「ご意見・ご要望こたえるばん」を掲示し、全内容をファイルして見ることができるようになっています。また、利用者会議では、参加者に資料と共にアンケート結果をお渡し、その他の必要な方にもアンケート結果を配布しています。	

(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
☒ 情報提供している	☒ 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
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)> ご意見ダイヤルの利用方法については入り口付近の見やすい掲示板に指定管理者名や毎日勤務時間帯に受け付けている旨の説明とともに掲示されています。	

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
☒ 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)> 受付の目立つ場所に提案箱が設置されています。 <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)>	

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)> 現場確認(入り口近くの掲示板) <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)> 責任者や申し立てルートが明記された案内が掲示板に掲示されています。	

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
☒ 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)> 入り口近くの掲示板の目立つ位置に責任者と申し立てルートが明記されたものが掲示されています。 <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
☒ 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)> 苦情があった場合は事務室ノート(事務職員用共有化ツール)やコミスタノート(受付スタッフ用共有化ツール)に記録する決まりになっています。	

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
☒ 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)> ヒアリング <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)> 最近苦情は出ていませんが、苦情が出された場合は事務室会議やスタッフ会議で改善案を検討し、対策を実施しています。	

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
☒ 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)> ヒアリング <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)> 対策案を実施した場合は館内掲示(センターだよりの隣の目立つ場所)で公表しています。その場合にプライバシーを侵害しないように配慮されています。	

(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
<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)> 若葉台地区センターでは、下記のような広報活動を行っています。 ①地区センターだよりを毎月発行 ②利用のしおりを利用者の目のつきやすい所に設置 ③HP 会員募集のサークルの紹介、新刊本の案内、自主事業案内、施設案内、等随時更新 ④自主事業 子ども向けイベントは小学校に家庭数チラシ配布を依頼。毎月自治会にポスター掲示を依頼。近隣施設へのポスター掲示依頼。広報誌として 広報あさひ、タウンニュースわかば、みんなの若葉台に毎月掲載。館内のポスターは自主事業とわんぱく事業にわけて利用者が見やすいように掲示。 ⑤LINE、インスタグラム、Xにて情報を発信。随時更新	<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(各事業の館内掲示)、資料(地区センターだより、利用のしおり)、ホームページ、ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <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)> 少ないルートでは見逃す方がいるという考え方にに基づき、数多くのルートで念入りにPRを行っています。地区センターだよりや利用のしおり、館内掲示、ホームページでの各種の紹介の他、小学校に家庭へのチラシ配布の依頼、近隣施設へのポスター掲示依頼、各種地域コミュニティー誌への掲載、SNSの活用など使える媒体は積極的に活用しています。

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)> 受付に置き自由に持ち帰られるようにしています。また、初めて利用する方には、説明した上で手渡ししています。	

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
☒ 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)> 窓口を利用のしおりと一緒にしており、すぐ閲覧できます。	

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
☒ 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)> 現場確認(デジタルサイネージ・ネット予約システム)、ヒアリング <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)> 最初に1団体、月に4コマまでの抽選を行い、公平となるよう配慮されています。空室がある場合は先着順としています。	

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
☒ 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)> 資料(研修計画、スタッフ会議議事録)、ヒアリング <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)> 毎年第1回スタッフ会議(4月中旬)に実施して、職員・スタッフ全員が受講し、人権擁護徹底を図っています。	

(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
☒ 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)> 資料(事業計画書、自主事業アンケート結果)、ヒアリング <年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <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)> ・各世代に合わせた各種講座を実施しており、自主事業ごとにアンケートをとり、それを翌年の企画に活かしています。 ・特に全世代が楽しめる音楽事業が特長で、隔月で行っているクラシック中心のバイオリンやクラリネットコンサートの他、利用者参加型のロビーコンサートなど、地区センターだけでなく他の地域会場でも、心を元気にする「音楽」を提供しています。	

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)> 事業計画書に基づき実施しています。年度途中で事業提案が講師よりあった場合は、利用者が興味をもてるやり方を相談し追加で実施しています。2024年度は若葉台文化祭と地区センターまつりが合体し、若葉台中央地区を盛り上げようと「若葉台文化祭～エジョえじょフェスタ～」を実施しました。内容が充実したこと、地区センターで実施することで多くの住民が足を運びやすくなったと喜ばれています。	

(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
☒ 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)> 現場確認(リクエスト箱、図書希望カード)、ヒアリング <利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <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)> 図書室にリクエスト箱があり、人気があるものを中心に選んでいます。他に横浜市の図書館のリクエスト内容も参考にす る他、特定の利用者の要望に偏らないように留意しています。	

(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)> ・毎月、地区センターだよりを発行しています。 ・広報あさひ、タウンニュースわかば、みんなの若葉台に毎月自主事業の情報を掲載しています。大きく取り上げてほしい事業は別枠で掲載を依頼しています。 ・自治会を通じて各棟の掲示板に情報を提供しています。 イッツコムでのモニターによるポスター配信、近隣施設(コミュニティハウス、ケアプラザ、VOSC、わか、そらまめ、ひまわりなど)への掲示依頼。 ・館内掲示板7箇所自主事業案内を掲示しています。実施後は事業報告を掲示しています。 ・子ども向け事業は小学校に家庭数チラシ配布を依頼しています。子育て世代のLINEグループに配信しています。 ホームページ、LINE、インスタグラム、Xには随時情報を配信しています。	<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)> 現場確認(自主事業案内)、資料(地区センター便り)、ホームページ、ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <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)> 「活動内容を周知させるために、幾重にも重複するような媒体ルートでPRする」という方針のもと、各種媒体を使って、徹底的にPRしています。館内やホームページはもとより、地域情報誌、自治会、小学校、地域掲示板、ケアプラザなどの近隣施設、さらにはLINEやインスタグラムなどのSNSも活用しています。

(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
<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)> ・採用時の研修で、接遇の心構え、接遇の基本、来館者応対、職場のルールについて具体的に学んでいます。 ・中間期研修を実施し、業務の理解度を確認しています。継続研修では1年を振り返り問題点を確認、スタッフからの疑問や提案を聞き、対策しています。 ・接遇に問題があったときには、その場で確認、その後スタッフ会議やコミスタノート、業務日誌等でスタッフへの周知徹底を図っています。受付後方にはスタッフマニュアルを設置しており、随時確認できるようにしています。 ・若葉台地区センターは若葉台の中央にあり、どなたでも気軽に利用できる施設です。スタッフ一同が気持ちの良い応対をし、明るい挨拶で皆様をお迎えして、利用される方に寄り添い、利用者の立場になって考え行動することを心がけています。	<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)> ・全職員は、黒ポロシャツ、名札を着用して、一目で職員だとわかるようになっています。 ・挨拶はスタッフから徹底されています。利用者からの質問にも丁寧に対応しています。コピー機の使い方が分からない人には一緒に行き、図書の間が分からない人には一緒に探すなど、親切的な対応をしています。

(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)> ・稼働率の一覧表を毎月作成し分析しています。コロナ禍で下がった稼働率も年々戻ってきています。利用されていない枠に自主事業を入れるなどして稼働率をあげています。 また、利用当日に限っては1時間単位で利用可能とすることで、当日の利用がしやすくなり、稼働率をあげることに繋がっています。 ・個人利用では、利用者アンケートを取り、利用時間や利用内容などを検討し、休みバージョンなどを作るなど、利用者が公平に利用できるようにしています。 ・ロビーについては、午後の時間に囲碁の利用が多く、専用テーブルを設けることで囲碁以外の利用者が利用しやすい環境作りをしています。 ・常日頃から利用者との会話から利用者の「声」を拾い、どの世代の利用者にも平等に利用できるよう対応しています。	<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)> 稼働状況については毎月分析し、翌月以降の活動に活かしています。アンケート結果や諸要望については事務室会議やスタッフ会議などで分析・検討し、対応策を実施しています。

(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)>

今年度初めて実施した、若葉台文化祭と地区センターまつりが合体した若葉台文化祭～エジョえじょフェスタ～は、展示体験販売催事で3日間、ステージ発表で2日間、計5日間で実施されました。若葉台全体の協力のもと、5000名を超える来館がありました。幅広い年齢層が交流できる事業であり、若葉台地域全体の一体感を促進し、その中心的役割を担った地区センターを知ってもらった場となりました。

<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、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)>	
「横浜市若葉台地区センター」管理計画・実績により専門業者による設備の保守点検内容とタイミングが管理されています。各部屋などの備品などで日常的に利用者が接触する設備はスタッフが部屋の清掃などの時注意し、異常があればすぐ対策を取ります。簡単なものはスタッフが自らすぐ対応し、プロの対応が必要なものはプロに依頼します。	

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
☒ 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、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)>	
清掃スタッフによる清掃と、受付スタッフによる清掃により念入りに行われています。清掃スタッフによる清掃は年間計画と実績表および週報により管理しています。受付スタッフによる清掃はスタッフマニュアルにより点検・清掃箇所が指定され、業務日誌に実績を記入して管理しています。その他12月に大掃除を行っています。	

(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
☒ ある	☒ ある
☐ ない	☐ 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)> 備品は全て市所有のもので、備品台帳が整備されています。	

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
☒ 揃っている	☒ 揃っている
☐ 揃っていない	☐ 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)> 備品台帳にある発電機、アンプ、大小の本棚、ピアノの5点につき現物を確認したところ、設備名、管理番号、取得日の記入してあるラベルが貼付され、存在することを確認しました。	

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
☒ 安全性に関わる損傷等がない	☒ 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)> 麻雀台など使用頻度の高い物は壊れることも多いのですが、補助指導員やスタッフが早急に修理するなどの対応を取っています。	

(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
☒ 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)> 定期的にゴミは回収されており、ゴミ容器からの汚臭や汚液などの漏れはありません。	

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)> 若葉台まちづくりセンターが若葉台地区の廃棄物を一括して回収しており、廃棄物はラベルを貼った容器に分別されています。	

(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
<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)> ・業者による隔月清掃 ・清掃作業スタッフによる清掃 ①毎朝基本清掃(玄関・トイレ・各部屋床)②不定期清掃(座布団カバー・料理室スリッパ・基石ほか) ・受付スタッフによる清掃 ①毎朝机、茶器、書籍等の確認清掃 ②隔月の清掃週間(茶碗漂白・棚・料理室他) ③体育室4時限目の清掃(毎日15分) ④料理室利用者が使用した食器、調理器具は洗ってもらった後そのまま出して置いてもらいスタッフが洗い残しがないか確認し、清潔な状態で元に戻します。 ⑤閉館前の床、机、清掃。⑥1週間に一度の卓球台拭き清掃。 ⑥巡回時に汚れている箇所があれば清掃(トイレ、ゴミ等)※和室ではクイックルワイパー、粘着シートなどを揃え、利用者が気になる場合簡単に清掃できるように用意しています。また、それらを利用して、利用後はスタッフが座布団などは粘着シートを利用して髪の毛などが残らないようにしています。	<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)> 現場確認(受付、廊下、事務所内、各部屋、体育施設など) <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)> 館内施設を気持ちよく利用していただくことを目的に清掃を徹底しています。清掃スタッフに任せきりにせず、受付スタッフも日常的に清掃を行い、汚れが無いが常に点検しています。

(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)> 館内美化も成果をあげています。玄関前の植え込みについて、ガーデニングで整備したところ、従来ゴミが捨てられる場合もありましたが、整備後はそれが無くなりました。 <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)> 地震の発生、火災の発生、風水害の発生、不審者の侵入、危険物の放置、危険物資による汚染、急病、負傷等の発生等、ケースごとに対応手順、通報先を明記した緊急時対応マニュアルを作成しています。事務室内には緊急時連絡先、119番通報メモ等を掲示して緊急時に備えています。	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 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:警報監視センターによる24時間巡回警備)	
<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)> 若葉台地区全体を管理する若葉台まちづくりセンターの警報監視センターにより24時間定期巡回警備が行われ、館外警備が行われています。館内では体育室の死角部分や非常口に防犯カメラやブザーを設置し事務室で監視を行っています。	

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
☒ 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(事務所室内キーボックス)、資料(玄関鍵保持者表)、ヒアリング <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)> 各部屋の鍵は、事務所室内にあるキーボックスに格納して管理しています。開館中は開けている部屋と閉めている部屋がわかるようにしています。玄関の鍵は、固有番号を付けて限られた職員が保持し、玄関鍵保持者表で管理しています。	

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
☒ 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)> 毎朝、事務室職員が外回りの巡回を行い、事務室の引継ぎコミスタノートに記録しています。また、スタッフが定期的に館内巡回を行い、窓や非常口の開閉、不審物の有無などを毎回業務日誌に記録しています。	

(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
☒ 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)> スタッフによる定期的な巡回時に施設設備の安全確認を行い、不具合には速やかに対応しています。部屋利用後には、団体利用報告書のチェックリストをもとに、利用者が確認後、スタッフが点検・確認を行っています。	

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
☒ 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)> 館内で起きた事例、他館で発生した事例のヒヤリハット事例集等をもとに、全員参加のスタッフ会議で研修を行っています。 <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)> 他館での事例等も含めた「ヒヤリハット事例集」を作成し、勉強会を行うとともに、受付後方に置いてスタッフがいつでも閲覧できるようにしています。	

(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
☒ 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)> 消防署立ち合いの、全職員及び利用者が参加する避難訓練で、AED操作、心肺蘇生、心臓マッサージ、人工呼吸、消火器取り扱いなどの訓練を受けています。令和6年度は9月20日に実施しています。 <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)> 消防署立ち合いの避難訓練のほかに、スタッフ会議を利用して、火災の発生、地震の発生等、場面を分けた避難訓練を年3回実施しています。	

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
☒ 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(事務室内掲示)、資料(職員緊急連絡網)、ヒアリング <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)> ・緊急時連絡先一覧や119番通報メモを事務室内に掲示し、緊急時に落ち着いて対応できるようにしています。 ・毎年年度初めには行政連絡先を付記した職員緊急連絡網を作成し、ファイルするとともに全職員に配布しています。 また、全職員にスタッフ連絡のLINE登録をしてもらい、一斉連絡、安否確認等ができるようにしています。	

(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)> 毎年、全職員、警報監視センター職員などが参加して、避難・消火・救命などの訓練を行い、消防署出張所長より訓話を受けています。訓練には、当日部屋やロビーを利用している利用者にも声をかけて訓練に参加してもらい、訓練後参加した感想を聞き、参考にしています。また、毎年若葉台連合自治会の合同防災訓練に参加し、本部の設置場所として協力を行っています。	

(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)> 横浜市防災計画に位置づけはありませんが、緊急時に帰宅困難者の一時滞在施設として機能するように、自主的に発電機、投光器などを用意し、全職員が毎年操作訓練を行っています。館内には災害による停電時に無料で飲み物を提供できる災害対策ベンダーの自動販売機を設置、カセットコンロ、アルミシート等も準備しています。 <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)>

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で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
☒ 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)>	
特記仕様書記載の通り開館していることを確認しました。	

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)>	
現場確認(館内掲示)、ヒアリング	
<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)>	
館内掲示にて、利用要綱、事業計画書、事業報告書のほか、運営委員会、利用者会議等の議事録が閲覧できるよう用意していることを案内しています。受付には利用者会議議事録コピーを置いて、持ち帰りができるようにしています。	

(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
☒ 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)> 資料(職員研修実施実績)、ヒアリング <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)> 職員全体研修にて全職員を対象に、個人情報保護研修、人権研修、避難訓練・AED研修、災害備蓄品取り扱い訓練、認知症講座等を実施しています。 <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)> 採用時の新人研修、次年度に残るスタッフへの継続研修、全職員対象の中間期研修および個人情報保護研修、人権研修、防災訓練、認知症講座等、充実した研修により職員の資質向上と業務の平準化への取り組みが窺えます。	

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
<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）> ①スタッフ会議は全員が参加できるように休館日に会議を当てています。 ②次回のスタッフ会議の日程を会議の最後にスタッフと確認しなるべく全員参加できる日を選んでいきます。地区センターまつり準備・反省会の会合等は休館日を利用して実施しています。 ③1か月前よりスタッフ向けの回覧を作成し、確認できたものから確認印を押印してもらい、見過ごしている人がいないかわかるようにしています。資料があれば休んだ人にも渡し、議事録を回覧後にファイルに綴じて閲覧できるようにしています。個別に伝えたいことがあれば副館長が口頭で連絡報告しています。 ④職員の外部研修時は出勤調整・交通費支給等を実施し、出来るだけ参加するようにしています。	<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）> 資料（職員研修実施実績、スタッフ会議議事録）、ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）> <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）> ・全職員対象の研修は、全職員が参加するスタッフ会議の場で研修を実施するよう計画を策定、実施しています。 ・内部研修、外部研修は勤務時間扱いとしています。職員の外部研修時は出勤調整・交通費支給等を実施し、参加の便宜を図っています。

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）> 資料（スタッフ会議議事録、研修資料回覧）、ヒアリング <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)> どの時間帯のスタッフでも見れば分かるように、項目ごとにマニュアルを作成し、受付の分かりやすい場所に置いてあります。	

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)> ①業務日誌、コミスタノートで共通理解をしています。 ②午前午後夜間とブロック単位で引き継ぎ時間を設け、一日の受付の流れをスムーズに運営できるようにしています。 ③極力、新人、先輩の組み合わせにし、業務知識を現場で習得し、知識を引き継げるようにしています。 ④次年度に残るスタッフに継続研修を行い、新人へ伝授する業務、姿勢の再確認、及び見直しの共通理解、スタッフの疑問点不安な点などの解決を図り、次へつなぎます。 ⑤防災訓練による防災意識とスキルアップ(AED、消火器の使い方等) ⑥共通理解して欲しい案件に関してはスタッフ会議で事例などを出し検討し話し合い、同じ対応が出来るよう周知徹底します。 ⑦またスタッフ会議では個人情報取り扱いの研修を始め、作業スタッフも参加して、さまざまな意見交換をしています。スタッフ会議の議事録はスタッフに回覧後にファイルに綴じて閲覧できるようにしています。	<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)> 資料(業務日誌、コミスタノート)、ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <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)> ・スタッフ配置で、新人、先輩の組み合わせとし、業務知識を現場で習得し、知識を引き継げるよう工夫しています。 ・共通理解して欲しい案件に関してはスタッフ会議で事例などを出し検討し話し合い、同じ対応が出来るよう周知徹底しています。

(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
☒ 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)> 個人情報取り扱いマニュアルを整備し、個人情報保護法や当館での取り扱いについて研修を行っています。	

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
☒ 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)> 館長が管理責任者となっています。個人情報保護研修にて、個人情報取り扱い責任者についても周知徹底を図っています。	

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)> 年1回全職員を対象に個人情報保護研修を行っています。令和6年度は4月22日に実施しています。また、スタッフ採用時にも漏らさず実施しています。	

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
☒ 取っている	☒ 取っている
☐ 取っていない	☐ 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)> 全職員の誓約書を確認しました。	

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)> 団体利用承認書、図書貸し出しカード発行届等に、「個人情報は、ご本人への連絡を目的として頂いております。それ以外の目的での利用は致しません。」と明記してあります。また、館内掲示でも、個人情報収集の目的と、収集は最少限にとどめ、目的外に使用しないことを伝えています。	

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
☒ 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)> 全職員に周知徹底し、個人情報を適切に扱っていることをヒアリングでも確認しました。	

※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、不要情報の廃棄、書類廃棄の際のシュレッダー利用、コンピュータ内の個人情報ファイルへのパスワードの設定等を行っているかを確認する。

(4) 經理業務

※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	☒ 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	☐ 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	☐ 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 <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)> 日々の小口現金受け払い、領収証等の伝票整理等、経理は経理担当者が行い、館長がチェックしています。毎月末には、指定管理者の経理担当者が手持ち現金のチェックを行い、預金と小口現金の伝票の精査を行っています。当体制にて役割分担を明確にしています。	

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
☒ 明確に区分している	☒ 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)> 資料(経理帳簿)、ヒアリング <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)> 当館(横浜市)分と、指定管理者分を分けて経理帳簿を作成、管理しています。	

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	☒ 存在する
☐ 存在しない	☐ 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)> セコム利用料、コピー用紙購入、LINE使用料の伝票を確認しました。経理帳簿と伝票は整理され、適切に管理されていることを確認しました。	

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(事務室)、ヒアリング <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)> 通帳は鍵のかかる机引き出しに保管、印鑑は金庫に保管しており、館長、経理担当者のみが開閉できます。	

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
☒ 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)> 資料(ニーズ対応費使途一覧)、ヒアリング <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)> 令和5年度はネット予約システム月額利用料、Wifi環境構築および、利用者からの要望があった体育室C面壁掛け時計の購入等に支出し、利用者会議、地区センター委員会に報告しています。	

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
<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)> 経費節減に向けて下記のような取組みを行っています。 ①地区センター関係の委託業者(保守点検・修繕・清掃等)の選定。指定管理者と内容・料金につき毎年選定実施 ②冷暖房は設定温度の調整(夏28℃冬25℃)と春・秋は窓開放による対応 ③消耗品・備品の発注は複数業者より選択注文・まとめ買い値引きによる注文(コピー用紙) ④直接集金依頼と年払いによる振込手数料削減の実施 ⑤コピー用紙の裏使用や蛍光灯の間引き ⑥寄贈図書を受け付け、蔵書の傷んだ本を交換するなど経費削減 ⑦地域内のポスター配布は担当者が直接自宅に配布、センター委員会、利用者会議案内等封書配布は担当がメールもしくは受付にて直接手渡し ⑧図書バーコード、デートデューの印刷、図書利用カード再発行受益者負担 ⑨スタッフ、補助指導員による壊れた物品の修復作業、棚や備品の手作り ⑩補助指導員によるスタッフの代替出勤	<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(事業報告書「サービス向上及び経費節減努力事項報告」)、ヒアリング <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)> ・ネット予約システムの導入により、抽選準備などの事務作業がなくなり、効率化が図られています。 ・直接集金依頼と年払いによる振込手数料削減を実施しています。 ・設備・備品の小破修繕、棚・備品等の手作りをスタッフ、補助指導員自らがを行い、出費を抑えています。

(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)> 自己評価表の前年度の運営目標に対する実績、評価を踏まえて、それを反映した次年度の運営目標、計画を設定しています。	

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	☐ 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

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)>
 資料(管理運営業務点検報告書、業務点検結果シート)、ヒアリング
 <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	☒ 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

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)>
 資料(事業計画書、事業報告書、目標設定・自己評価表)、ヒアリング
 <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)>

区の担当者が来館し、業務点検の実施とともに、課題や目標、進捗等についての打合せを行っています。

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)＞ ・自己評価表の計画及び目標について、事務室で検討を行い決定しています。各項目の担当者があげた実績に対する今後の対策や改善法を、次年度に活かすよう、事務室で入念に話し合いを行っています。 必要に応じて、コミスタノートでスタッフに周知をしたり、スタッフ会議で意見交換を行うことで、職員全員の意識向上に繋げ、利用者にとって、よりよい施設であるよう、日々様々な取り組みを行っています。 ・利用人数目標に向け、利用人数を正確に把握するため、可能な限り入館表への記入を促すようにスタッフ会議で周知徹底しました。	＜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(事業計画書、事業報告書、目標設定・自己評価表)、ヒアリング ＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞ ＜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)＞ ・目標設定・自己評価表にて計画内容及び運営目標の明確化とその実績評価、更に今後の取り組みへ反映するなどPDCAを回しています。 ・令和4年度の実績評価を踏まえ、令和5年度に体育室・ロビーなどの利用についてアンケートを実施する計画に反映しています。また、自主事業では「みんなの食堂」を令和5年度3回実施から、令和6年度は4回を実施する計画とし、子ども向け事業の拡充・定着を図る努力をしています。

(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)＞ 団体利用者、個人利用者にアンケートを行い、意見、要望を把握し、各意見、要望に対して、対応できる点と、対応できない点については理由を明記して詳細・明快な回答を行っています。この丁寧な対応が当館の運営に活かされています。 ＜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)＞

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)> 旭区運営方針・基本目標である「子育て世代をはじめ多くの方々に選ばれ続ける「ふるさと旭」の実現～「SDGs未来都市・横浜」郊外部モデルの構築～」の目標達成に向けた施策について以下の協力を行っています。 ①横浜市国際園芸博覧会などの、市・区の重要事業について横断幕・カウントダウンボードの設置、ポスター掲示など。 ②よこはまウォーキングポイント事業で歩数計リーダーを設置。 ③市・区が開催する事業のポスターやチラシを館内に掲示・配架 ④横浜市旭区が主催する健康づくり推進事業である「若葉台街ぐるみ健康づくり教室」や旭区観光協会が発行している散策ガイドブック「新あさひ散歩」の販売。 ⑤子ども向け事業を、子どもたちが参加しやすいように夏休みやイベントのある時期に計画。	<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(横浜市中期計画、旭区運営方針)、ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
<②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)> ・どなたでも気軽に行ける「みんなの居場所」として、どの世代も気持ちよく利用していただけるようにニーズを把握し、時代に合わせた対応を続けていきます。 ・自主事業では高齢化がすすみ、参加することに抵抗が出てきた方にも、やめるのではなく、続けられる内容に変えて事業を提供することで継続を促しています。 ・ケアプラザとも定例会を行っていて、情報を共有しできる限りの見守りを行うことで、やりたいことを続けてもらえるようにしたりしています。 ・また、孤食や外へ出るためのきっかけ作り、多世代交流の場としてみんなの食堂を実施していますが、定着には課題があります。若葉台で連携し定着できる食堂が実施できるように進めていきます。 ・これからも地域に根ざした地区センターとして、地域の課題にも取り組み、地区センターとしてできることを他の施設と連携し取り組んでいきます。	<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)> ・旭区運営方針・基本目標の子育て世代をはじめとする多くの方々に選ばれ続ける「ふるさと旭」の実現に向けて、地域全体でこどもを育み様々な体験を通じて成長できるような環境づくりの方針のもと、子育て中の母親の意見等を当館の運営に反映しています。 ・「よこはまウォーキングポイント事業」に協力し、ウォーキングポイントリーダーを設置し、旭区観光協会刊の散策ガイドブック「新あさひ散歩」の販売を行っています。 <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 <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)> ・高齢者、子育て家庭、子ども、障がいを持つ人やその家族など、それぞれが居心地よく過ごせ交流できる場、各世代に向けた自主事業の実施、地域の人々に情報発信や活躍の場を提供しています。 ・特別支援学校、若葉台中学校、都岡中学校からの職場実習の受け入れは、地区センターを知ってもらい、利用に繋がる良い機会となっています。 <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)>