

横浜市指定管理者第三者評価制度

今宿地区センター等 評価シート

評価機関名：SOMPOリスクマネジメント（株）

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	笹野台地区連合自治会・希望が丘東地区連合自治会が主催し、地域の四小中学校が参加する「二連合四学校懇談会」、二俣川ニュータウン連合町内会と旭中学校、PTA主催の「旭中学校区学校・家庭・地域連携事業実行委員会」及び「敬老の集い」ほか地域の各種行事に参加し、地域住民・自治会・地域内小中学校との情報交換や地域活動との連携を図っています。 また、地域の3連合自治会役員に地区センター委員に就任していただき、今宿地区センター委員会を年2回開催し運営改善に取り組んでいます。 その他、地域住民の発表・交流の場として「今宿サマーフェスタ」を今宿地区センターと今宿地域ケアプラザで共催。また、3連合自治会に所属している音楽団体による「今宿音楽祭」を地区センターと連合自治会で共催するなど地域住民の社会、教育、文化活動を通じて、相互交流を深める場として連携を図っています。	- 旭中学校の2年生3～4名を対象に職業体験学習を実施しています。業務の内容は、受付、清掃、図書の貸し出し管理などスタッフと同様のもので、働くことのやりがいや、スタッフの工夫などに触れることで、自身の適性や将来の進路を見つめる機会となっています。 - 地区センター委員会は例年5月頃、2月頃の年2回実施しています。委員会のメンバーは各地区連合町内会や青少年指導員・スポーツ推進委員・子ども会育成連絡協議会が中心です。 - 地区センター委員会および利用者会議では、修繕では相見積もりを取るなどしてコストに配慮しているか、自主事業の内容と実施時期について妥当であったか、などの質問があり、説明してきた経緯があります。 - 抽出された課題については、案件の内容によってすぐに回答できるもの、次回委員会での回答になるものなど時期は異なりますが、対応しています。
II ・利用者サービスの向上	地域に密着した施設として、誰もが気持ちよく、安心して気軽にご利用頂けるよう、サービス向上に努めています。利用者からの意見・要望をお聴きするために年1回「団体利用者会議」と「施設利用者アンケート」を実施しています。また、いつでも利用者からの要望やご意見、苦情等をいただけるよう、受付に「みなさんからの声」の投函専用箱を設置し、半年に1回内容を掲示しています。 なお、施設の部屋・体育室を、幅広く地域の方にご利用いただけるよう、令和3年4月より「予約システム」を導入し、ネットからの申込みも出来るようにしました。 その他、接遇研修や全体ミーティング時に困った事などを話し合うなどスタッフ・職員の「サービスの質」向上を目的とした取り組みも行っています。 図書では、一般5冊、児童4冊を毎月新着本として配架し、二紙の新聞や子ども新聞も購読するなど利便性向上に努めています。	- 利用者会議、アンケート、苦情・ご意見の受付により利用者ニーズの把握に努めています。 - 卓球のボールを入れるカゴの導入、バトミントンのネットの追加、茶室の畳替えを行っています。また、電子ピアノの音が伸びるとのご意見があたったため、基板交換を実施することにより改善しました。 - システムにより公平に抽選が行われています。完全ランダムなので結果に偏りがでることがあり、利用者から説明を求められることがありますが、個別に説明して理解をいただいています。 - 自主事業は大人向けのボディシェイプ、ピラティス、乳幼児向けのおはなし会、小学生以上向けのフリーアドバイス卓球・バトミントンなど、37種100講座の幅広い内容を提供しています。 - 今宿地域ケアプラザとの合築なので、事業がかぶらないように棲み分けを意識しつつも、幅広い事業による囲い込みを意識してマーケティングを行っています。
III ・施設・設備の維持管理	施設を安全・安心して利用いただけるよう、予防保全に努めています。具体的には、職員による日々・月末・年末清掃や各時間帯による館内外の見廻り点検を行っています。これに加え、専門業者による業務委託を行っており、その主な業務内容は、以下の通りです。 1. トイレ、ホール等の日常清掃 2. 施設を清潔に保つために施設点検日を利用した床、窓、サッシ、換気扇、電灯等の清掃 3. 建築物及び電気・機械設備等の保守管理 4. 空調機器、昇降機、自動ドア等の設備機器保守管理 5. 施設周囲の環境や景観を良好に保つための草刈や樹木の剪定 6. 利用者及び施設の安全確保を図るため、消防・防災設備等の点検・維持管理 7. 夜間の機械警備	- 調査時にセンター内が明るく感じたので、その点について伺いました。立地的に日当たりが良いことに加え、カーペットの清掃回数を増やしたとのこと。その分床の清掃回数を減らしたので清掃のコストとしては変更前と変わっていません。 - 清掃業務については1日3回の巡回・清掃実施し、施設内外点検日報で管理しています。 - 現地調査時に各スペースを確認しましたが状態は良好で、トイレも清潔に保たれています。男性トイレにはTOTOのトイレ川柳が掲示しており、清潔な利用に一役買っています。 - 建物の屋上・外構と敷地外にある駐車場についても調査時に確認しました。清掃状況などを含めて問題なく管理されていることが確認できました。

	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	緊急対応マニュアル(地震、火災、風水害、危険物放置・汚染、急病・負傷者等の発生)を整備し、災害等緊急時の利用者の避難、誘導、安全確保及び必要な通報等や利用者・来場者の急な病気・けがなどに的確な対応を取る事が出来るよう防災訓練、人命救助訓練(AED使用訓練含む)や研修等を実施し、職員に周知徹底を図っています。日常的に館内外を巡回して、事故や犯罪の未然防止に努め、関係機関との連絡連携体制を確認しています。職員が不在となる閉館後は、警備会社に機械警備を委託しています。火災対応は、館内放送による、身の安全の確保の周知、初期消化、消防署への通報、来館者の避難誘導を適切に行えるよう、また、急病、負傷等の発生対応についても、応急措置の実施、救急車の手配、家族への連絡、状況に応じた職員の同行、連絡対応等をスムーズに行えるように、研修、訓練等で職員間で確認しています。	・事故防止のチェックリストとして施設内外点検日報により施設内のチェックと管理を実施しています。 ・事故防止策の研修は、センター内で不審なことがあった例や区から共有されるインシデント情報を共有します。全体ミーティングのほかにも、日誌の内容も共有しています。最近の具体例としては、料理室の圧力鍋の破裂事例などを共有して話し合いました。 ・事故対応はAED、心肺蘇生などの研修を行います。また、来館者の嘔吐を想定し、ノロウイルスに対応した実地訓練を行っています。 ・事故発生時の連絡体制は、勤務している事務職が内容によって、館長、事務局長、市・区に連絡することになっています。 ・避難訓練は例年10月に実施しています。利用者にも可能であれば参加しませんか？と声をかけて参加してもらいます。また、合築のケアプラザも合同で訓練を実施しており訓練の効果を高めています。
V ・組織運営及び体制	安全かつ安定した業務体制を構築し、利用者へのサービスを確保するため、開館中は常時3名体制で運営を行っています。なお、午前・午後・夜間の担当スタッフを自身の担当時間帯以外でスポット的に勤務していただくことで、業務全体の流れを掴んでもらい、より質の高いサービスの提供に繋げる取り組みを行っています。併せて、接遇研修やミーティング等で日々の新たな課題、失敗事例などについて話し合いを行い、利用者に親しまれる施設になるよう常に心掛けています。また、個人情報保護研修も年1回実施し、個人情報保護・漏洩に対する意識の向上、裏紙の使用や印刷の無駄を省くなど、経費節減にも取り組んでいます。 近年特に注力している事は「人材育成」であり、「スタッフから副館長」「副館長から館長」といった内部昇任者を増やす事で、効果的且つ効率的な運営を目指しています。	・事業計画書、事業報告書は館内閲覧のほか、旭区のHPでは平成28年以降が公開されています。 ・職員の研修計画は年間業務一覧、採用研修計画により管理しています。全職員を対象に、人権、個人情報保護、接遇、事故防止の研修を実施しています。スタッフ研修資料として、「スタッフ業務内容」「研修にあたって」を準備しています。勤務時間帯別に業務のポイントをとりまとめたマニュアルで研修を行います。研修資料は毎年アップデートしています。 ・個人情報の管理責任者は館長で、館内掲示しています。 ・ニーズ対応費は定額となっています。施設予約のシステム、Wi-Fiの費用も含まれるため、ランニングコストを除いた金額を把握して、ニーズ対応費として使っていく方法をとっています。 ・軽微な補修は職員が実施しますが、経年のわりに館内の状態は良く、効果的に経費の節減ができています。
VI ・その他	今宿地区センターは、平成13年7月に地域ケアプラザとの複合施設として開設され、令和6年7月で26年となります。職員一同、笑顔で明るく、利用者にとって、気持ちの良い雰囲気づくりを心掛け、地域の方に親しまれ、気持ちよく、安全にご利用いただける地区センターを目指しています。また、市や区役所の施策事項にもなっている子育て支援や健康づくり・地域のつながり支援事業などにも積極的に取り組んでおり、幼児から高齢者までの幅広い世代にご利用していただけるよう、職員・スタッフ一丸となって運営にあたっています。	・地域の方に親しまれ、気持ちよく、安全にご利用いただける地区センターを目指してる姿勢を調査時に感じる事ができました。 ・自主事業のエンジョイ・今宿は合築の今宿地域ケアプラザとの共同事業で施設の特徴を生かした取り組みです。また、旭ボッチャが地元で人気ですが、競技を通じて、多国籍の生徒がいる小学校に和を広げるような効果が期待できると感じます。

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)> 1. 二連合四学校懇談会 構成メンバーは、笹野台地区連合自治会、希望が丘東地区連合自治会の役員・希望が丘中学校・東希望が丘小学校・笹野台小学校・中尾小学校の校長、副校長、PTA役員・笹野台地域ケアプラザ所長・今宿地区センター館長、今宿地域ケアプラザ所長となり、学校や連合自治会の年間行事予定や要望等情報交換を行っています。 2. 旭中学校区学校家庭地域連携事業実行委員会 構成メンバーは、二俣川ニュータウン連合町内会・清水ヶ丘自治会の役員・旭中学校・中沢小学校の校長、副校長、PTA役員・今宿地域ケアプラザ所長・今宿地区センター館長となり、学校や連合町内会の年間行事予定や子供たちの生活等、地域課題、要望等の情報交換を行っています。 3. 三連合地区の自治会・社会福祉協議会・老人会の総会・合同研修会等を通じて、事業計画などの報告事項、要望事項等の情報・意見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)> ヒアリングと資料を確認しました。 <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)> 旭中学校の2年生3～4名を対象に職業体験学習を実施しています。業務の内容は、受付、清掃、図書の貸し出し管理などスタッフと同様のもので、働くことのやりがいや、スタッフの工夫などに触れることで、自身の適性や将来の進路を見つめる機会となっています。

(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)> 5月ころ、2月ころの年2回実施しています。委員会のメンバーは各地区連合町内会や青少年指導員・スポーツ推進委員・子ども会育成連絡協議会が中心です。	

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)> ヒアリングと資料(地区センター委員会議事録)を確認しました。 <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)> 修繕では相見積もりを取るなどしてコストに配慮しているか、自主事業の内容と実施時期について妥当であったか、などの質問があり、説明してきた経緯があります。	

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
☒ 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)> ヒアリングと資料(地区センター委員会議事録)を確認しました。 <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)> 案件の内容によってすぐに回答できるもの、次回委員会での回答になるものなど時期は異なりますが、今できることは、速やかに対応している点が評価できます。	

(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)> 訪問調査を実施した水曜日では、放課後の時間帯になると、多くの小中学生、高校生が来館し、学習、読書、遊びおよびスポーツなど、楽しく過ごしている様子を確認できました。全職員は、日々の業務を通じて、地域の青少年に安全・安心・健康な利用環境の提供に努めていることが見受けられ、評価できます。 <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
☒ 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)> 令和6年は5月に実施しました。利用者会議の主な対象は団体利用としており、個人利用のニーズ把握はアンケートを利用しています。	

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
☒ 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
<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)> ヒアリングと資料(団体利用者会議議事録)を確認しました。 <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)> 物品を充実させてほしいとの意見が多くあります。予算との兼ね合いがありますが個別に検討しています。	

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
☒ 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)> ヒアリングと資料(団体利用者会議議事録)を確認しました。	
<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)>	
直近では卓球のボールを入れるカゴの導入、バドミントンのネットの追加、茶室の畳替えを行っています。また、電子ピアノの音が伸びるとのご意見が当たったため、基板交換を実施することにより改善しました。	

(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 ☐ 実施していない
☒ アンケート ☐ 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)>	
例年の期末(3月頃)に実施します。前回調査の有効回答数は255件でした。	
<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)>	

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)> ヒアリングと資料(アンケート集計結果)を確認しました。 <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)> イベントへの希望があります。意見については代表的なものは次年度の団体利用者会議にはかります。	

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
☒ 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)> ヒアリングと資料(アンケート集計結果)を確認しました。 <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)> 短期で対応できそうなものは速やかに対応しています。物品の購入については翌年に予算を確保して対応する場合があります。	

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
☒ 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)> ヒアリングおよび現場(掲示板)を確認しました。 <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)> 代表的な意見を団体利用者会議にはかるので、その結果として報告しています。	

(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)>	

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)> ご意見箱は受付付近に設置されています。 <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)> 寄せられたご意見については、真摯に検討し、回答を記載して館内で掲示しています。	

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
☒ 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)> ヒアリングおよび資料(ご意見・苦情等の対応、解決の仕組み・手順)を確認しました。 <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)> 苦情受付担当者(副館長)、苦情受付責任者(館長)を館内掲示しています。役割分担を決め、どのようにして回答・対応が行われているかについて分かり易く、フローが作成されている点が評価できます。	

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)> 館内の掲示板に苦情対応、解決の仕組み・手順を掲示しています。 <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
☒ 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)> ご意見や苦情が記載された用紙はそのものを保管し、また上半期と下半期に分けて、ご意見の内容と対応結果を一覧表にまとめています。	

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)> ヒアリングと現地を確認しました。 <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)> フリースペースで勉強をした際に消しゴムのカスの処理に困るというご意見があったので、消しゴムカス専用の廃棄ボックスと小型のほうきを購入して対応しました。	

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)> ヒアリングおよび現場(掲示板)を確認しました。 <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)> 半年に一度、苦情と回答・対応を掲示しています。掲示の希望についても確認の上プライバシーに配慮しています。	

(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
<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)> 施設情報として、ホームページのトップページに「新着情報・お知らせ」を掲載し、随時更新を行っています。また、メニュー部分では、「ご利用案内」「施設案内」なども常時掲載しています。なお、利用案内は2階入口に「館内ご案内」と共に概要を記載したパネルを掲げており、尚且つ、受付には「利用料金表」や「利用時間帯表」も掲示しています。必要な利用者には、受付にて具体的な利用方法などが記載されたチラシなども配布しています。 また、ほじょ犬ステッカーや人権尊重ポスターの掲示などにより公平な施設としてのPRも行っています。	<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)> ヒアリングと資料(利用案内など)を確認しました。 <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)> HPの新着情報・お知らせを更新しています。また、自主事業の案内は隔月でセンターだよりを作成し、三連合自治会を対象に1100部を配布しています。

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)>	

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)> 利用要綱は、ファイリングされ、事務所内に保管しています。窓口での申し出があれば、すぐ閲覧できるように整備されている点が評価できます。	

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)> ヒアリングにより確認しました。 <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)> システムにより公平に抽選が行われています。完全ランダムなので結果に偏りがでることがあり、利用者から説明を求められることがあります。個別に説明して理解をいただいています。	

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)> ヒアリングと資料(R5年度研修実施実績)を確認しました。 <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)> 昨年の研修資料には法務省のYOUTUBE動画を利用しました。受講者の反応が良く、欠席者のフォローについてもメリットがあります。	

(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)> ヒアリングと資料(R6年度自主事業計画書)を確認しました。 <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)> 大人向けのボディシェイプ、ピラティス、乳幼児向けのおはなし会、小学生以上向けのフリーアドバイス卓球・バトミントンなど、37種100講座の幅広い内容を提供しています。	

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)> 2023年度は体育室の天井工事(11～3月)があったため、体育室を使う事業は中止となりました。また、参加人数が1名など少ないものについては、個別に説明をして理解をいただいた上で中止としたものがあります。中止した事業はピラティスなど人気の事業に変更しました。	

(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)> ヒアリングと資料(図書購入リクエスト)を確認しました。 <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)> 随時図書購入リクエストを受け付けており、実績としては年60冊ほどを購入しています。	

(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)> 施設独自の広報誌として、「地区センターだより」を発行しています。センターだよりは、施設内に掲示・配架と併せて旭区役所地域振興課および市民活動支援センター「みなくる」、朝日新聞三ツ境北部が提供している地域密着情報誌「さわやかマイタウン」、3連合自治会(45自治会)にも紙またはデータ等で情報提供しています。また、各種自主事業開催のお知らせなどは、ホームページ、館内掲示および広報よこはまあさひ区版に掲載し、幅広く周知活動を行っています。 なお、各種イベントなどの開催に於いては、横浜ケーブルテレビやタウンニュースなどにも情報提供を行い、取材などの対応も行っています。	<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)> ヒアリングと資料(地区センターだより)を確認しました。 <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)> HPと広報誌の地区センターだよりが広報の軸となっています。その他の媒体である、「みなくる」「さわやかマイタウン」「広報よこはま旭区版」も利用して、9月の今宿サマーフェスタ、11月の今宿音楽祭のイベントを中心に広報を行っています。

(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)> 今宿地区センターでは、名札を常時着用の上、見やすいように大きな文字で記載するとともに、名札の裏面には基本方針を記載しています。 【基本方針】 1. 笑顔で明るく親切に、お客様の立場で考えます。 2. 安全・清潔・快適な環境を提供します。 3. 各年齢層を対象にニーズにあった魅力ある事業を実施します。 4. 常に経費の効率的な執行に努めます。 また、年1回の接遇研修を実施し、それ以外でも全体ミーティング時にスタッフが確認したい事項などを話し合う機会を設けています。日常的な確認事項では、スタッフ日誌を活用し、全体の質向上に取り組んでいます。 身だしなみに於いては、過度に派手にならないよう指導し、尚且つ清潔感を保つよう常日頃から気を付けています。	<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)> 直近は自治体発行の接遇研修マニュアルを資料として研修を実施しました。また、現地調査日では、利用者の問合せなどに対して、スタッフが笑顔で丁寧に対応していることを確認しました。

(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)> 利用者数をコロナ禍前の平成30年度と令和4・5年度で比較すると約3割強減少しており、今後も5万人半ばから6万人程度で推移するものと考えています。また、個人利用者数は増加しているのに対し、団体利用者が減少していることから、既設団体の会員数を増やす支援と新規団体登録に繋げる活動を以下の通り行っています。 1. 「サークル紹介」支援:地区センター活動団体の中から希望団体を募って「サークル紹介」パンフレットを作成。近隣45町内会の回覧板にて案内し、問合せに対して各団体との橋渡しを行っています。 2. 個人利用限定「利用料金半額キャンペーン」の実施:先ずは地区センターを知ってもらい、継続的に利用して頂くことで新規団体の獲得を目指しています。1. 同様、町内会の回覧板にて案内を実施しています。 また、各種アンケートやご意見の中から予算や運営上、実行可能な事から実施する様にしています。	<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)> 今宿地域ケアプラザとの合築なので、事業がかぶらないように棲み分けを意識しつつも、幅広い事業による囲い込みを意識してマーケティングを行っています。施設の特徴を活かした取り組みは評価できます。

(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)＞

人権、個人情報保護などの研修については、職員の実体験としての困りごとに落とし込み、これを解消すべく対応したいとの考えです。フリーディスカッションなどで課題を抽出し、課題の解消や業務品質の平準化を図っています。

＜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)＞

SNSの利用については優先順位を考慮のうえ未実施とのことですが、将来的には検討されていると伺いました。分析結果としての判断であり問題はありますが、今後とも利用者サービスに関する分析を継続してください。

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)> 調査時にセンター内が明るく感じたので、その点について伺いました。立地的に日当たりが良いことに加え、カーペットの清掃回数を増やしたとのこと。その分床の清掃回数を減らしたので清掃のコストとしては変更前と変わっていません。	

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)> 1日3回の巡回・清掃実施し、施設内外点検日報で管理しています。	

(2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 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)>	

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)>	

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)> 地区センター内の備品については、安全性に関わる損傷等は確認されず、適切に管理されていることを確認しました。	

(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)> 利用者にはゴミの持ち帰りをお願いしています。事務所内のゴミは適切に収集されており、屋外のゴミ置場も汚臭は無く、適切に管理されていることを確認しました。	

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)＞ 毎日、各時間帯(午前・午後・夜間)に於いて、施設内外の点検を行い、ごみの散乱や汚れ、設備の稼動確認などを行うことで良好な施設環境の維持に努めています。また、トイレ等は、委託業者により毎朝清掃し、館内の廊下などの共有部分は、夜間の時間帯(19時～20時頃)に掃除機による清掃作業も行っており、日々清潔な館内を維持するよう心掛けています。また、毎月月末には、設備や器具類の点検・清掃作業を実施し、加えて年末には、カーテン洗いやなどの年末清掃も行い、清潔な状態を保つよう努めています。	＜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)＞ ヒアリングと現地を確認しました。 ＜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)＞ 現地調査時に各スペースを確認しましたが状態は良好で、トイレも清潔に保たれています。男性トイレにはTOTOのトイレ川柳が掲示しており、清潔な利用に一役買っています。

(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)＞ 地区センターは築23年ではありますが、清掃は行き届いており、建物内はキレイで適切に維持管理されている点が評価できます。 ＜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)＞ 市所有の一部の資産については、備品台帳の資産番号は資産本体に貼り付けた表示シールの資産番号と一致せず、表示シールに旧資産番号が記載されたものがあったため、表示シールの再点検および内容更新をお勧めします。

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。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 作成している	☒ 作成している
☐ 作成していない	☐ 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)> マニュアル類はまとめられ、冊子化されています。	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 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
☐ 評価対象外施設	☐ 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)>	

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

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

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

23

(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)> 施設内外点検日報により施設内のチェックと管理を実施しています。また、利用者の利用後、スタッフによる設備確認も行われています。	

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)> 全職員を対象にセンター内で不審なことがあった例や区から共有されるインシデント情報を共有します。 <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)> 2,4,6,8,10月の全体ミーティングで実施します。さらにスタッフ日誌の内容も共有しています。最近の具体例としては、料理室の圧力鍋の破裂事例などを共有して話し合いました。	

(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)> 全職員を対象に年1回AEDの操作および心肺蘇生訓練を行っています。 <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)> AEDはケアプラザとの共有となっています。来館者の嘔吐を想定し、ノロウイルスに対応した実地訓練を行っています。	

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)> ヒアリングおよび資料(緊急連絡網)を確認しました。 <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)> 勤務している事務職が内容によって、館長、事務局長、市・区に連絡することになっています。	

(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)> 例年10月に実施しています。利用者にも可能であれば参加しませんか？と声をかけて参加してもらいます。また、合築のケアプラザも合同で訓練を実施しており訓練の効果を高めています。	

(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)> <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)> 各時間帯においては常勤職員1名以上が配置されている状況です。講座やイベントのスケジュール(準備対応)や利用者が多い時間帯等で人員を調整している点が評価できます。	

②協定書等のとおりの開館しているか？

※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)> 館内での閲覧ができるほか、旭区のHPで閲覧可能です。 <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)> 旭区のHPでは平成28年以降の事業計画書、事業報告書を公開しています。	

(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	☒ 作成しており不備がない
☐ 作成しているが不備がある	☐ 作成しているが不備がある
☐ 作成していない	☐ 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)> 年間業務一覧、採用研修計画により管理しています。	

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
☒ 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(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングと資料(R5年度研修実施実績)を確認しました。 <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)> 全職員を対象に、人権、個人情報保護、接遇、事故防止の研修を実施しています。 <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)> 全ての職員に研修は行われています。また、館長会を通じて入手した他施設の事故事例の共有と検討を行い、本施設のサービスの質の向上に努めている点が評価できます。	

※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。

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。

29

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)> スタッフ研修資料として、「スタッフ業務内容」「研修にあたって」を準備しています。勤務時間帯別に業務のポイントをとりまとめたマニュアルで研修を行います。研修資料は毎年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)> 休館日(施設点検日)を活用して、AED操作・救命救急・個人情報保護・人権・接遇などの研修と併せて、業務の不明・疑問点などに対してディスカッションを行い、連絡事項等の共有も図っています。また、日々の情報共有事項などは、職員向け業務日誌やスタッフ日誌を活用しています。	<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)> ヒアリングにより確認しました。 <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)> 職員向け業務日誌とスタッフ向けのスタッフ業務日誌は、職員、スタッフが必ず前日の履歴を確認して押印するフォーマットになっています。

(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)>	

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)> 個人情報の管理責任者は館長で、館内掲示しています。	

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)> 令和6年は6月の全体ミーティングで研修を実施しました。資料は個人情報保護委員会作成の学ぼう個人情報等の動画を利用しました。	

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)>	

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)> 図書の申込、直接予約、抽選申込、自主事業の申込の目的、範囲内での収集に限られます。	

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)> 個人情報の使用は、当該申し込まれた事業について、急な開催中止や急病連絡などの突発的な事態の連絡手段としてのみ利用しています。	

※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
☒ 適切な措置を講じている ☐ 一部適切な措置を講じていない ☐ 適切な措置を講じていない	☒ 適切な措置を講じている ☐ 一部適切な措置を講じていない ☐ 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)> ヒアリングにより確認しました。 <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)>	
施錠管理、PCのパスワードを実施しています。個人情報、人事情報については別システムで管理しています。	

(4) 經理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

[illegible]

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)> ヒアリングにより確認しました。 <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)> 経理責任者は館長で、出納責任者は副館長が行っています。協会へ提出後、協会の経理のチェックもあり、複数のけん制機能が設けられています。	

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)> ヒアリングにより確認しました。 <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)>	

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)> ヒアリングおよび現地により確認しました。 <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)> 通帳および印鑑は、館長管理の下別々に保管されていることを確認しました。	

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)> ヒアリング、事業報告書を確認しました。 <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)> ニーズ対応費は定額となっています。施設予約のシステム、Wi-Fiの費用も含まれるため、ランニングコストを除いた金額を把握して、ニーズ対応費として使っていく方法をとっています。	

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)> 顧客満足度向上に向けた取り組みや環境への配慮も意識しながら、下記経費削減を図っています。 1. 軽微な補修作業は職員の手で実施 ホームセンターなどで部品を購入し、車椅子タイヤのパンク修理、体育室の損傷した床をバテにて補修する等、比較的職員で対応可能な修繕は自分たちで行っています。 2. 相見積りの実施 高額修繕は、相見積りを取って価格を比較し、より安価な業者に発注するようにしています。 3. ネットショッピングの活用 同一製品なら安価なものを購入する様、ネットショッピングなども活用しています。 4. 裏紙の再利用 事務室内のみで使用する資料などは、裏紙の利用を推奨し、分別回収にも協力しています。 5. 省エネの推進 電灯は不要と思われる個所を間引き、尚且つ自然光にて室内の照度が十分に確保されている場合は、消灯するなど節電に努めています。	<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)> ヒアリングにより確認しました。 <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)> 軽微な補修は職員が実施してるとのことですが、経年のわりに館内の状態は良いと感じました。

(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	☐ 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)> ヒアリングにより確認しました。 <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)> 前年度の目標管理をベースに目標を立てており、継続性のある運営がなされています。	

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
☒ 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)> ヒアリングと資料を確認しました。 <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)> 年4回の合同館長会議に市の担当者も参加し、連絡事項や状況報告を行います。対面以外の指示は区からメールで連絡があります。	

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)＞ 事業計画書や事業報告書に記載されている「自己評価表」をベースに目標設定と振り返り(PDCAサイクル)を行い、改善計画を策定しています。なお、施設利用者アンケートや団体利用者会議、センター委員会でのご意見、みなさんからの声なども参考にしながら策定しています。また、職員へは全体ミーティングや業務日誌などを活用し、尚且つ日々会話の中でも周知・情報共有を図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)＞ ヒアリングによる確認しました。 ＜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)＞ 業務改善のためのPDCAサイクルが好循環になっていることを「自己評価表」の記載内容より確認できました。また、幅広くご意見の収集と検討や、複数のツールを通じて職員間での情報共有と話し合いを行うなど、利用者の声を真摯に受け止め、サービスの質の向上に努めている点が評価できます。

(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)＞ ＜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)> 1. 子育て支援 ・毎週金曜日に旭区役所子育て相談員による「子育て相談」を開催するための場所を提供しています。 ・「旭区こども家庭相談」や「ひなたぼっこ」などのチラシを幼児が利用するプレイルームなどに配架し、周知活動に努めています。 ・地域のボランティア団体による「こども食堂」のPR活動などにも協力しています。 2. 健康づくりと地域のつながり支援 ・年齢、性別、障害の有無を問わずに参加できる「あさひボッチャふれあい大会」を企画運営し、健康促進や世代間交流などを支援しています。 ・自主事業「エンジョイ今宿」を今宿地域ケアプラザと共同で月1回開催し、コーヒーを飲みながら地域の方々が交流できるサロンやあさひボッチャ体験コーナー、健康チェックコーナー、親子のフリースペースコーナーを設置。地域に根差した健康づくりと世代間を越えた地域のつながりを支援しています。 <②その他特記事項があれば記述して下さい。(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)> ヒアリングと資料を確認しました。 <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)> 自主事業のエンジョイ・今宿は合築の今宿地域ケアプラザとの共同事業で施設の特徴を生かした取り組みです。また、旭ボッチャが地元で人気ですが、競技を通じて、多国籍の生徒がいる小学校に和を広げるような効果が期待できると感じます。 <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)> ヒアリングおよび現地により確認しました。 <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 最寄駅より歩行で20分弱、また周辺道路は坂道が多いことから、敷地と隣接する駐車場を利用者に無料で提供しており、体力の弱い方々や遠方の来館者の利便性向上対策として、評価できます。 <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)>