

横浜市指定管理者第三者評価制度

市沢地区センター

評価シート

評価機関名：ベックス株式会社

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	センター委員会については、2019年の新型コロナが発生後、2024年まで休止していたが、本年は6月29日に実施した。開催日の参加者は全15名中7名こちらからの報告に承認をいただきました。また欠席者8名には報告内容と承認依頼を郵送にて行い全員の承認を得ています。 出席者からの意見としては ①インスタやSNSなど、今の子どもたちに届くツールを使い、間口を広げる必要がある ②自主事業は長期でどんなことをやるのかが見えないので、概要だけでも半年単位でどんなことをやるかを発信していった方がいい という2点がありましたが、①はSNSの利用(X、FBなど)はすでに活用中で、今後インスタを利用することも検討中です。②はすでに自主担当が半期のスケジュールをHP上で展開しています。 町内会、近隣学校などが主催する式典や行事には積極的に参加、出席している。	コロナ禍により対面での会議が一時的に休止されたものの、地域住民の意見や要望をしっかりと反映させるために、アンケート等を活用し、その時々状況に柔軟に対応できる体制が整備されています。団体利用者へはメールを送付し、ある程度アンケート回答の収集が見込める一方で、個人利用者の回答収集はご意見箱のみであることから、意見収集に偏りが見受けられる印象を受けます。より幅広い地域住民のニーズを叶えるためにもさらなる工夫が必要と考えます。 情報発信は多様な媒体を通じて行われており、地域住民に効率よく情報を伝達する仕組みが構築されています。
II ・ 利用者 サービス の 向上	利用者会議については、センター委員会と同様の理由で本年まで未開催ではあるが、利用者アンケートとして実施している。 その中からサービス向上につながるものを選び、対応をスタッフ研修時に職員・スタッフで検討している。 ただ利用者(団体を含む)の当館に対する要望の大半が雨漏発生に関する意見なので、対応に苦慮している。 また施設利用に関しては体育室は時間変更には消極的な意見が多く、2階の会議室等の利用変更に関しては、ほぼこちらの意見通りに賛成してもらえる。これは抽選にしても予約にしても、利用できる可能性が高いので利用者がほぼ満足できている結果であると思う。 設備要望に関しては、できる限りアンケートの結果に副えるように対応している。 苦情や図書に関する要望に関しては、ご意見箱やリクエストBOXを設置して直接言えるようにしている。同時に苦情に関しては市のコールセンターなどの案内も掲載している。	職員の接遇が非常に良好で、特に子どもたちが話しかけやすい雰囲気が作られています。また、季節ごとの装飾などを通じて施設に訪れる楽しさを感じさせる工夫も大変素晴らしいものです。職員と利用者間で円滑なコミュニケーションが可能な環境が整っており、これが利用者の満足度や信頼感を高める要因となっています。 利用者からおすすめの本を募り、その中で上位となった本を購入して貸出数の増加につなげるなどの工夫が凝らされています。 雨漏りなどの課題に対して、市との協議を重ね、修繕や注意喚起が行われている点は、問題解決への取り組みが着実に行われていることを示しています。苦情や意見への対応も丁寧で、結果を公表し、当事者への説明を確実に行うことで、透明性と信頼性が保たれています。このような細かな配慮が、利用者に安心感を与え、施設運営への信頼を築いていると言えます。
III ・ 施設 ・ 設備 の 維持 管理	各種清掃などは管理会社と契約の上、適宜実施されている。また電気や防火設備に関しても同様に管理会社経由で協定書に則った管理を実施している。 備品に関しては管理台帳を毎年作成している。 利用者が使用する備品に安全性に関わるような損傷はない。 ゴミに関しては「ごみゼロルート」に毎年参加しており、分別ルールに従い適切に処理している。	給水機や雨漏りに関しては、継続的に点検や修繕を実施し、利用者の安全性を確保しています。また、施設全体においても、利用者が安全に利用できる環境が維持されています。

	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	緊急時対応マニュアルを作成して、スタッフ研修時に訓練を実施し、内容を更新する必要があるかを確認するとともに意見交換を実施している。 また地域の防犯情報などの収集に努め、利用者にも啓蒙活動を通じて防犯意識を高めるように意識している。 館内外の巡視等も協定通り、実施している。 ヒヤリハットなどの共有もスタッフ研修時に共有して、問題点の確認と防止策について意見交換している。	定期的な職員の研修やマニュアルの整備・運用・改善など、緊急事態への十分な備えができています。
V ・ 組織運営及び体制	協定書、事業計画の通り組織運営を実施している。 職員研修は年3回実施している。 個人情報に関しては、研修を実施するとともに厳重に管理している。誓約書については採用時に有隣堂としてすべての職員から取得している。 経理に関しては各項目の使用目的に従い適切に処理している。 運営目標に関しては、チャレンジすることを基本にし、利用者の利便性や利用意欲を向上する内容を入れている。	仕様書に基づき、適切に運営が行われています。さらに、指定管理者の本社と連携し、民間企業のノウハウや人材を活用することで、運営の品質も確保されています。
VI ・ その他		

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)> 地域の祭や高齢者を祝う会などへの出席、総会などへの出席を行うことで連携しているが、新型コロナ発生以降は町内会との接点が減少している。特に月次会議への参加案内などが来ないため、イベントでしか接点がない。情報交換というレベルでの話し合いは、無くなっている。地区センターだよりや各種広報物は周辺の7町内会・10自治会を通じて各戸への回覧や掲示板への掲出を行なっている。 広報よこはまなど県市の広報物を筆頭に多数の行政広報物を専用コーナーで配布している。地域の団体、サークルなどの案内、PR物には専用掲示板を設けている。 旭区総務部地域振興課の施設担当係とは常に、報告・連絡・相談を行ない運営にしている。旭区全体への情報発信の必要のある場合、旭区市民活動支援センター「みなくる」や諸施設にも広報物の掲示を依頼している。	<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 <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)> 利用者会議(本施設の利用者のほとんどは地域住民)は、コロナ禍以降開催が見送られていますが、現在は別の手段により意見を抽出しています(具体的には下記の通りです)。 <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)> 利用者会議の代替として、利用者アンケート(利用者会議の対象者向け)を実施しています。アンケートは500団体のメールアドレスに送付するほか、受付窓口にも用紙を設置しており、多くの意見を引き出すため工夫しています。また、周辺施設の館長と定期的に会議を行い、情報の共有を図っています。

(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)>	

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 <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付かない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 <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)> 利用率の低い和室について、夜間に高校生が勉強利用できるよう、利用料金を下げる案がアンケートの要望として挙がりました。しかし、和室の構造上、室内が見えにくく安全面に課題があるため、検討の結果、この意見を採用しない判断となりました。 <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)> 一概にすべての意見を採用するのではなく、きちんと話し合いと検討を行い、慎重に判断している体制は評価に値します。	

(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)> 利用者のほとんどが地域住民であることから、より多くの意見を反映し、より良い施設を目指そうとする姿勢が感じられます。コロナ禍を経てやり方には様々な変化が見られますが、その変化にも柔軟に対応している印象です。 <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)> Googleフォームなどを活用したアンケートの実施により、地域の利用者からより多くの声を集められるのは非常に良い取り組みだと思います。しかし、意見を一方的に述べるだけでなく、対面での意見交換を行うことで、さらに良いアイデアが生まれる可能性もあります。そのため、職員の負担を軽減しつつ、利用者も参加しやすいよう、短時間で複数回に分けるなどの工夫をして、対面の会議を再開してみたいかがでしょうか。

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)> コロナ禍による影響。今年度の開催は検討中で、現時点では未定です。状況に応じて、Googleフォーム等を活用したアンケート形式で意見を収集する方法に代替する予定です。	
<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)> 	

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、アンケート資料	
<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)> 現在は該当していませんが、代替手段としてアンケートを実施しており、ほぼ同等の効果が得られていると見受けられます。	

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	☐ 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、アンケート資料 <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)> 体育室の雨漏りについては何度も修理を行ってきましたが、結果的に改善には至っていません。そのため、雨天時・雨天後は、滑る危険性が高く、個人利用は禁止としています。団体利用の場合は、事前に責任者へ雨漏り箇所を伝え、責任者の許可を得て利用する形とし、施設側としては責任を負えない旨も伝えていきます。 <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)> アンケートで抽出した課題への対応策を講じているほか、改善できない点への対応策についても講じられています。

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

※アンケートは、市のアンケート様式を使って行うアンケート、または独自作成のアンケートなど。アンケートでなくても、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	☒ 年1回以上実施している
☐ 実施していない	☐ 実施していない

評価機関 記述
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> アンケートは毎年2月中(受付にアンケート用紙を設置) 50～60件くらい <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)> 利用者アンケート <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、ニーズ対応使途一覧資料 <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)> 壊れやすいバドミントンの貸し出し方法については、利益を見込まず、100円均一などの安価なものを購入し、利用者に同じ価格で購入してもらう形で対応している点に工夫が見られます。	

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)> 現場確認 <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> アンケート結果は、1階の利用者が見やすい場所に掲出し、積極的に公表しています。	

（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)> ご意見箱を設置しており、ご意見ダイヤルについては電話番号を1階に掲示しています。 <設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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 <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)> 月に一度、ご意見箱を確認しています。苦情対応については、館長が直接内容を確認し、適宜職員に共有した上で、対策を検討しています。	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 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)> <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)>	

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)> 給水機の利用再開を希望する意見があったため、飲料水として適切かどうかの検査を実施しました。その結果、一部の給水場所では水質が飲料に適さないとの結果が出ています。そのため、他の給水場所についても引き続き検査を進めており、結果が出次第、利用者に周知する予定です。 <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)> 現状、いくつかの意見については実現には至っていない事例もありますが、安全性を考慮しつつ、慎重に検討が行われています。	

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)> 現場確認 <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)> 苦情の内容および対応については、分かりやすくご意見箱の近くのパネルに掲示しています。	

(4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<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)> 地区センターだよりを毎月発行し、施設のイベント情報、自主事業、図書の配架案内等を掲載し、自治会、町内会を通じて、各家庭に回覧している。センターまつりなど大きなイベントの際は自治会、町内会の掲示板も利用させていただき告知をしている。こどもカーニバルや夏休みの子供向けイベントの際は、学校を通じてチラシを全家庭に配布している。施設の利用方法については、館内に案内チラシを設置して配布。ホームページにも利用案内を掲載し告知を行っている。インターネットによる施設予約は、館内に利用方法を掲示、ホームページに専用のリンクを貼り予約システムのサイトに誘導。予約システムサイトでは、利用方法をわかりやすく説明している。自主事業は、横浜市の広報(旭区版)に掲載し各家庭に告知。また、館内に専用掲示板を設置し、自主事業の予定、申込方法等を掲示、告知している。	<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)> 現地確認、HP <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)> X(旧Twitter)や館内掲示板、HPを活用して、より多くの人に情報発信が行われています。また、センターだよりを近隣の連合町内会に回覧として配布することで、利用者の大半を占める近隣住民に対して十分な情報発信ができています。

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)>	

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 <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)> 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)> 選択制の研修の一つとなっているため、「年1回以上」すべての職員が受講しているわけではありません。当センターに配属された職員は、入職時点で受講し、その時点で十分だと考えているとのことです。 <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)> 接遇研修では、体の不自由な方への接し方などについての研修も実施しています。 接遇研修は年2～3回(休館日となる重点検に合わせて四半期に1回程度) 接遇研修のほかにも、個人情報保護法に関する研修や消火訓練などを全職員の参加で実施しています。接遇研修は有隣堂の本部職員によって開催され、他施設のさまざまなノウハウを学ぶことができます。	

(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)> 2024年度自主事業報告書 <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)> 年齢制限を設けた企画はなく、基本的には誰でも参加しやすい内容が多いです。高齢層の利用者が多く企画をしてみたものの人が集まらず一時停止している事業もあり、他の啓もう活動として特殊詐欺防止のセミナーなどの企画・実施を行っています。	

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)> 状況に応じて、より参加しやすくするために、事業計画として実施予定の自主事業とは別講座(例えば、特殊詐欺防止のセミナーなど)を追加しています。	

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 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、リクエストボックスの設置 <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)>	

(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)> 地区センターだよりを毎月発行し、町内会、自治会の回覧板で各世帯への情報提供、館内掲示、ホームページ、Xにも同時にアップしている。 自主事業は、館内掲示、センターだよりにて情報提供、小学生向け企画は学校を通じて児童に直接配布している。 自主事業は広報横浜(旭区版)に紹介を毎月掲載している。 図書はベストセラー、新着図書案内を館内に掲示している。また、センターだよりにより毎月の図書の配架予定を掲載している。 ホームページ、Xにて地区センターの情報提供を行っている。	<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、HP、掲示物 <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、SNS、センターだより、掲示板、タウンニュースを活用して、情報発信を行っています。

(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)> 職員、スタッフへの研修会にて接遇教育を実施している。朝礼と1日2回の交代引継時に必要な注意、指示を行っている。 また、重要な事項は回覧を作成し、全員に徹底している。身だしなみは、全員同じ色のエプロン、名札の着用をしている。化粧等は常識の範囲内で統制できている。 接客対応は、利用者が不快にならぬよう心掛け、フレンドリーな言葉遣いを用いている。「こんにちは」「いってらっしゃいませ」「おつかれさまでした」など。特に、全員が挨拶を徹底している。 電話対応は、必ず電話口で「市沢地区センター〇〇でございます」と名乗ることを徹底。復唱確認を必ず行い、トラブルが起こらないよう心掛けしている。	<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)> 丁寧な接客により、誰もが話しかけやすい雰囲気が作られています。特に子供を中心に、困りごとなどの相談をしている場面も見受けられ、利用のしやすさがとても良いと感じられました。

(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)> 毎月、利用状況を利用層別人数、施設別稼働率、利用料金等で分析し前年実績と比較し分析を行っている。その分析から、問題点を把握し対応策を策定している。 利用者アンケートであがったご意見等に関しては、ご利用者のニーズとしてとらえ、きちんと回答、改善を行うことによりご利用者の満足度をアップさせるいい機会としてとらえている。 ご意見箱等で上がった不平不満、クレームに対しては真摯に対応し、回答を館内に掲示。改善することによってご利用者にとって利用しやすい施設になるよう心掛けています。 今後はさらに潜在的な要望を抽出することで、顧客満足度を向上したい。	<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)> 利用率を上げるために、体育館ではキャンセルが出た場合、その時間帯に応募していた団体へメールや電話で通知し、利用を促しています。また、抽選が当たらないとのクレームがあった際には、報告書を作成し、公平性を保っていることについて根拠を持って丁寧に説明しています。

(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)＞

館長を中心に、利用者とのコミュニケーションがしっかりと取れており、利用者が安心して施設を利用できている様子が伺えました。特に、子どもが親なしで利用しているシーンも見受けられましたが、困ったことがあれば職員にすぐ相談している様子があり、利用者との良好な関係性が築かれていることが感じられました。また、季節ごとの装飾など、施設全体を盛り上げる工夫もされており、その点も評価できます。

＜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)＞

外国人向けの案内が不足しているように感じられます。やさしい日本語を使用した案内を掲示することで、効果的な改善が期待できると思います。これにより、子どもにもわかりやすい掲示ができるのではないのでしょうか。すべての案内ではなく、要所のみを対象に実施していただければと考えますので、ご検討いただければと思います。

Ⅲ. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 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)>	

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)>	

(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)>	

(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)>	
収集サイクルの分別リストはゴミ箱近くに掲示されていてわかりやすい点が評価できます。	

(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)> 決められた時間での巡回チェックおよび清掃活動の実施 利用後の利用者による清掃 体育室の個人利用終了時の清掃点検 月次点検による使用の有無に関わらない清掃 植栽に関しては管理会社に委託 外周部に地盤沈下による破損(段差)があり、コーションテープによる注意喚起を実施	<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 <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)> 修繕中の施設については、使用禁止であることがわかりやすく表示されています。また、利用後にはチェックシートを用いて清掃状況などを確認し、適切に管理されています。

(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)> 適宜チェックシートを活用するなど、職員の業務のしやすさにも配慮しつつ、抜け漏れの少ない業務が実現できている点は評価できます。 <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)> 高額ではない備品ではありますが、一部の備品が備品管理シールに記載された設置場所とは異なる場所に置かれているのが確認されました。おそらく、同じものであるため場所が入れ替わった可能性が考えられますが、万一の盗難や破損に備え、適切な場所への設置と管理をお勧めします。

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)>	

(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)>	
開館時間内は、利用者への声掛けや、利用者が職員に話しかけやすい環境が整っており、その結果、普段から困りごとなどを把握しやすく、注意しやすい環境が作られている様子がうかがえます。	

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 <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)> マスターキーは館長が保有して確実に管理している点は評価に値します。	

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)> 巡回は巡回リストを基に、抜け漏れがないように実施されています。	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ チェックしている	☒ チェックしている
☐ 一部チェックに不備がある	☐ 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)> 利用後のチェックはリストを基に検査が行われ、破損などを早期に発見できる体制が整っています。	

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	☒ 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	
<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)> 研修内容は前回避難訓練と消防署から消火器を借りての消火訓練(全職員) <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 避難訓練後にはスタッフで意見交換を行い、実施内容や意見をまとめて報告しています。	

(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)> 全職員を対象者としたAED操作、認知症サポーター <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、資料、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)>	

(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)>	

(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日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)> ホームページのみで公表しており、その旨の周知は行っていない状況です。 <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)> HPに掲載するだけで十分だとの認識がありました。 <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)>	

(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)> 大まかな計画(選択制で4回の開催日から3日間を選択)を立て急な割り込みなどに臨機応変に対応できるように準備されているため、すべての職員が受講できる体制が整えられています。一方で、職種や経験年数に応じた細かな研修計画は現状なされていないので、今後の計画的な研修体系の構築という点で改善の余地があると感じます。 <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)> 職員の勤務日等を考慮した選択制(4回の開催日から3日間を選択)としているため、全員が受講できるよう最善の策が取られています。	

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 <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)> <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)> 認知症サポーター研修など、利用者層に適した研修内容が提供されており、実際の利用者ニーズに応じた学びの場が整備されています。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？（常勤、非常勤に関わらず）

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<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）> 年度ごとに3回の研修を休館日に実施し、出勤扱いとしている。 本部などにおいて合同研修を受講する場合には、給与および交通費を支給している。 指定管理者指定の通信教育が年1回あり、その講座を受講し、終了した際は受講料の補助制度がある。 旭区主催の研修については、内容で判断して職員に紹介している。	<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 <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）> 研修費用は全額負担され、勤務時間内に実施されています。研修日などは回覧やホワイトボードを活用して周知しています。また、有隣堂としては自己啓発制度を提供しており、通信教育や図書の購入制度を活用して補助を行っています。

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）> 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）> 回覧を活用することで、すべての職員が情報を共有できるようにしており、重要な内容が漏れなく伝達されています。	

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 ☐ 作成しているが、活用していない ☐ 作成していない	☒ 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)> インデックスを付けるなど、さらに使いやすくなるような工夫が施されており、職員が効率よく情報を活用できるよう配慮されています。	

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)> 1. 館長、副館長の会議への出席を通じ、情報共有、コミュニケーションづくりの促進。 (1) 旭区合同館長会(4半期に1回開催) (2) 有隣堂館長会(年2～3回) (3) 有隣堂副館長会 ①自主事業担当(年1～2回) ②経理庶務担当(年5～6回) 2. 本部主催合同研修会(不定期) 3. 市区主催の各種研修(不定期) 4. 定例職員会議(月1回) 5. 職員、スタッフ業務研修会(四半期ごと) 6. 日常業務では、引継簿、業務日報、回覧、巡回チェックリストなどを通じた情報共有を実施。	<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 <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)> 様々な研修や会議において、中心となる館長や副館長が参加しています。特に、有隣堂内の館長会では、他施設での課題やその解決方法を共有・相談できる環境が整っており、施設間での情報交換が活発に行われています。

(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)> 有隣堂で作成している個人情報を扱う際の「心得帳」を見える場所に設置し、また、民間企業の知見も活用することで、個人情報の取扱いに関する意識向上と適切な管理が図られています。	

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)> 「心得帳」を利用者の見える場所に貼り出しています。	

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)>	

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)>	

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 <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)> 図書貸出カードを作成する際には、電話番号を口頭で伝えてもらうのではなく、紙に書いてもらうなどの工夫をして、個人情報取り扱いをより安全にしています。	

①適切な経理書類を作成しているか？

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

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

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・現場確認 <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)> 毎月、本部経理部門で情報を吸い上げ、ダブルチェックを行うことで、経理の正確性と透明性を確保しています。	

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)> 地区センターの経理規定資料 <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)>	

※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。

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？

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 ☐ 目的に沿わない支出がある ☐ 評価対象外施設	☒ 目的に沿って支出している ☐ 目的に沿わない支出がある ☐ 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)> ニーズ対応費の資料 <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)> 1. センターにて直接取り組み可能な、光熱費について削減に取り組んでいる。 2. 人件費は個人別勤務ローテーションを作成し、イベント等の際も役割別、個人別に勤務表を作成し管理している。 3. 電気料は節電意識を徹底し、時間帯、天候、利用者の有無等に応じた照明の点灯管理を行っている。また、冷暖房の温度管理などを日常管理として行っている。 4. 他の経費では、コピー代節約のため一定枚数以上のコピーは印刷機を利用。PCのプリンターは、裏紙を使用している 5. 館内の備品でも修理可能な場合は、外部に委託せず修理を実施して部品代のみの出費に抑えている	<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 <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)>

(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 <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)> 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)> 雨漏りなど、長期間課題となっている問題についても、継続的に協議を重ね、対応策を講じ続けている姿勢が見受けられます。	

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)＞ 毎年設定した目標に対する自己評価を実施して報告を行っている。利用料金の実績や自主事業参加費、図書貸出実績など目標に対する実績を振り返る機会はもとより、毎月の実績報告時にも目標との乖離がないか随時確認して対応策を考えている。	＜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 ＜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)＞ 各職員向けに、研修時や翌年度の目標作成時に運営目標を改めて確認する機会が設けられており、職員が施設の方向性を共有し、目標に向かって取り組む環境が整えられています。

(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)＞ 館長を中心に職員と利用者とのコミュニケーションがうまく取れている様子から、体制や運営方法が施設に適切に適切 されていることが感じられます。 ＜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)＞ 館長の業務負荷が高い印象を受けます。個人情報の管理責任者・意見箱の確認等、一部副館長などと分担してもよ いかもかもしれません。

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)> 市・区からの事業協力の依頼には積極的に参加している。本年は国際園芸博の横断幕掲示やカウントダウンタイマーの設置も予定している。	<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 <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)> 市や区からの要請があれば、積極的に対応し、会議に参加している姿勢が見受けられ、地域との連携がしっかりと取られていることがうかがえます。
<②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)> 地域の皆様との交流と情報発信が地区センター運営の核と考えている。交通の便が良くない等、立地条件からも認知度を高めていくことが最重要課題ととらえ、定期的に年代層別に企画したイベントを積極的に開催している。日頃から多くのサークルに参加いただいている「サークル発表会」「サークル展示会」、などを開催して地区センターの周知や交流の場としている。子ども向けには、10月に「ハロウィン」などを開催し、子ども達に地区センターで楽しいイベントをやっていると思ってもらえるよう企画している。イベントを開催することは、費用、人力ともに厳しいが、より多くの方にご来館いただき、満足していただくために職員、スタッフ全体が総力をあげて取り組んでいる。またXでは他の地区センターやケアプラザ、介護施設などをフォローすることで相互フォローを増やしてメディアの露出機会を増やす努力もしている。	<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)> 祭りと発表会は別々に開催し、交流の機会や施設の利用機会を増やしています。さらに、作品展を2週間ほど開催し、展示された作品を通じて施設内の賑わいを創出しています。 また、数年前には施設の立地がわかりづらいという課題を受けて、関係者と協議のうえ、立て看板を設置するなどの工夫を行い、施設の認知度向上に努めています。 <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)> 初めて利用する人にとって施設の場所がわかりづらいという点は確かに重要な課題です。HPにもっと詳細なアクセス案内を掲載することで、特に初めての利用者が安心して訪れることができるようになると思います。具体的には、周辺の目印や交通機関の情報、地図の掲載を強化したり、徒歩での道順をステップごとに説明したりすることが有効かもしれません。