

横浜市指定管理者第三者評価制度

初音が丘地区センター 評価シート

評価機関名：SOMPOリスクマネジメント株式会社

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) 図書の出し入れ、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	<p>地域の皆さんにはセンター企画募集の自主事業に参加していただくだけでなく、近隣自治会、青少年指導員、スポーツ推進委員、サークルの皆さんに協力していただき、センターまつりをはじめとして、いくつか共催で自主事業を実施し様々な方々の交流の場を作っています。</p> <p>近隣の今井地域ケアプラザとも共催し、ポスターやチラシの作成・募集受付・実施を役割分担し、地域の方々にご高齢の方との接し方や将来必要となるであろう介護の知識の情報提供をさせていただいています。また、職員及びスタッフのサービス向上のため、職員・スタッフも地域の方々と一緒に認知症サポーター講座を受講させていただいています。</p> <p>初音が丘小学校の街たんけんの受け入れや初音が丘小学校キッズクラブの校外体験の場としてサークルの皆さんと交流する事ができる自主事業を企画実施しています。</p>	<p>昨年のセンターまつりは、サークルおよび近隣2自治体の参加により、参加者の延べ人数2,000人という大盛況でした。今年は参加サークルおよび団体が増える予定とのこともあり、地域交流の場として寄与しています。</p> <p>地区センター委員会の議事録を確認し、委員からの意見に厳しいものは無く、好意的に接していただいていることがうかがえます。</p> <p>イベント等の告知に関する改善、検討について、より一層の集客に向けて日々試行錯誤を行われています。</p> <p>センターは保土ヶ谷グリーントウン内に設置されている立地条件から、敷地内が周辺住民の散歩コースになっており、ベンチなどで会話することも多いとのこと。そのため、老朽化したベンチをスタッフが補修する等、周辺住民の憩いの場としての役割も果たしています。</p> <p>初音が丘小学校の街探検受け入れ、キッズクラブの郊外体験の場としても自主事業を提供しています。</p>
II ・ 利用者サービスの向上	<p>地区センターの設置理念を実現するために、地域コミュニティの醸成、地域の連携を推進するため地域の方々や近隣施設とのネットワークを築き、センター委員会・利用者会議等で地域の声を広くうかがい、「いつでもだれでも遊びに行けるセンター」だからこそできる子育て中の方や高齢者の生きがいづくり、仲間作りなどを支援しています。また、ご利用者様からの意見や業務の中での気づき等から、利用者の利便性とニーズを大切に常に考え、第一は安心・安全である事、そして居心地の良い場所となるよう敷地内の花を部屋やロビーに生け会話が弾むようにもしています。当センターは、坂道の途中に位置し交通の便が悪いため、常に駐車場への要望がでていましたので、建物の1階スペースを整備し、駐車可能台数を13台に増やしました。それに伴い防犯カメラの位置を変更し本館1階入口と車の両方が映るようにし受付・事務所で安全確認ができるようにしました。</p>	<p>季節に合わせたまつり(鯉のぼり、七夕、ハロウィン、クリスマスおよび雛祭り)を開催し、期間中(クリスマスはサンタの装飾が飾られている期間)にクイズやゲームを行い、景品をプレゼントするようなイベントを開催しています。子供が景品目当てに殺到するとのことで、利用者の気持ちをキャッチする発想および企画力があります。</p> <p>地区センターだよりは、周辺自治体および町内会、他の施設に配布するため、1,200枚以上を印刷しています。広報よこはま・ほどがや区版に講座・イベント情報を掲載し、少し遠い利用者の獲得にも役立っています。その他、施設内には多くの資料が分かり易く作成されており、利用者の問合せに対応し易い状況です。</p> <p>プレイルームや健康サポートコーナーがあり、健康サポートコーナーには血圧計、血中酸素計、マッサージ機やトレーニング機材等が用意されています。健康管理のサポートもできる機器が備えられています。</p>
III ・ 施設・設備の維持管理	<p>「建物設備管理計画」をもとに、法定の電気、消防設備やエレベーター等の点検及び保守管理を専門業者に委託しています。</p> <p>さらに、建物・設備等は、技術職員の採用や育成を含め、日頃から職員・スタッフが館内の点検や日常清掃の際に、不具合のある箇所を報告、軽微な修理は職員の手で行い、経費の節減に努めています。さらに、「施設管理者点検」、建築設備12条点検並びに「施設点検マニュアル」劣化調査等を基に、月次設備総合巡視点検業者と部材の不具合を早期発見・修理し、不明な点は技術相談票を作成して地域振興課経由で建築局に相談し、施設の管理には万全を心がけています。</p> <p>また、日常清掃は、「日常清掃チェック表」に従って各スタッフが、巡回、館内の美化に努めて清掃を実施して、来館者の皆様が快適にご利用いただける環境づくりに努めています。</p>	<p>チェックリストを作成し、日常清掃が行われています。適切に清掃が行われていることを現地で目視確認しています。</p> <p>備品について、台帳と合わせて、どこに設置されているかを配置図化し、備品の所在が分かり易く整理されています。</p> <p>備品に安全性が疑われる損傷等はないことを現地で目視および触って確認しました。</p> <p>築36年になっていますが、日常清掃により非常にキレイな状態で保たれています。壁の落書きやガムの貼り付け等はあると聞きますが、継続的な清掃活動の賜物と感じます。</p> <p>和室の鏡カバーや目隠しカーテン等は、館長が作成しているとお聞きしました。ちょっとした工夫ではありますが、備品を大切に使用する気持ちや見栄えの良さを感じることができます。</p>

	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	<p>初音が丘地区センターは災害時等「帰宅困難者一時滞在施設」に指定されていますので、開設・運営マニュアルを用意しているほか、「初音が丘小学校地域防災拠点管理運営委員会」の一員に加わり、防災拠点補完施設としての災害時使用資機材の保管、委員会への会場の提供と会議への出席、地域防災拠点訓練への参加及び地域防災拠点訓練議事録の作成を行っています。また、職員・スタッフ全員が、心臓マッサージや人工呼吸、AEDの操作など救命に役立つ応急手当を施すことができるよう講習を受講して、急病人の発生時等不測の事態に常に備えています。また、初期火災に際しての心構えと判断方法及び初期火災消火訓練も行い緊急事態に備えています。</p>	<p>定期的に巡回は実施しています。また監視カメラは受付で確認でき、もし気になる行動を取る人物がいれば、すぐに駆けつけ一声を掛けるようにしています。スタッフマニュアルが整備されており、事故防止に関する項目もあります。利用者が使用する設備については、利用後にスタッフが数量・状況を確認しています。横浜市防災計画に位置付けられています(帰宅困難者一時避難所)。ビケット、アルミブランケットおよび簡易トイレ等が備蓄されています。現在、実施されている避難訓練は、避難の机上シミュレーション訓練のみであり、スタッフが実際に建物から避難する訓練は検討中です。受付前に設置されている自動販売機は、災害救援ベンダー対応のものが設置されています。</p>
V 組織運営及び体制	<p>スタッフは時間帯別、隔週交替勤務のため、常勤・スタッフ全員が揃うのは、1年のうち限定された数日だけなので、モチベーションや情報、スキルを共有していくため、マニュアルを基にした研修を実施しています。また、スタッフから出された提案は常勤と協議しさらに磨きをかけ一番良い形にして実施。運営に活かすことで、業務の向上とモチベーションの向上を目指しています。さらにスタッフそれぞれの得意とする事には勤務年数に関係なく積極的にやってもらいお互いのモチベーションの向上を促しています。</p>	<p>職員2名、スタッフ2名(3交代)が職員体制ですが、イベントの実施や運営上のリスクが高い場合は臨機応変にスタッフの増加を行うこともあります。窓口マニュアルは、スタッフマニュアルの一部に含まれ、内容は適宜修正変更が行われています。「スタッフ日報」は皆さんキレイな字で丁寧に記載していることを確認しました。こまめな照明および冷暖房調整、節水に努めています。職員およびスタッフの特性を活かし、自主事業やセンターまわりの講師を職員、スタッフが行っています。また、日々の点検で大きな修繕になる前に小規模の段階で自前で修理する等、経費削減に努めています。外部講師を依頼せず、職員およびスタッフの特技や保有資格(過去の職業)を活かした自主事業の企画力、また余り経費をかけずに子供たちを楽しませる発想力、そしてそれを実行する実行力が揃っています。</p>
VI その他	<p>館長は、防災訓練に参加するだけでなく、管理運営委員会委員として記録や運営の手伝いもしており、積極的に近隣自治会会長や会員の方々とは話を交わすことによりセンターと密接な関係を築くようにしています。特に高齢化が進む中独り暮らしのご高齢の方の見守りを頼まれたり様々な相談を受けることも多々あり、ケアプラザと情報共有もしています。また、人と人との関係が薄れていく昨今、地区センターがお声を聞き、間に入り、自主事業を通して地域の方々を結びつける(地域をデザインする)役割も果たしています。</p>	<p>健康づくりに関する事業として、「よこはまウォーキングポイント」、「よこはま健康スタンプラリー」に参加し、センターの自主事業である「筋力アップ健康ストレッチ体操教室」は毎回多くの参加者で大盛況とのことです。また、サークルのステップアップ補助金制度の申請の手助けをする等、市の施策にも取り組んでいます。ピクトグラムを採用したサークル紹介が特徴的で見易いものになっています。「クールシェアスポット」の活動は暑い時期のみではありませんが、センターを利用するキッカケ作りに良い活動と考えます。小中高生の放課後の居場所、子育て世代の孤独感の払拭、高齢者の外に出る機会等、多くの役割を果たす施設として活用されていることが評価できます。</p>

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・センターまつりには、地元自治会やサークルさんの協力を得て模擬店の出店、初音が丘小学校児童による和太鼓の発表や初小キッズには作品展示やワークショップにも参加して頂きその数は一昨年から増えました。当日は、地元の方々に大勢参加していただき、地域交流や情報交換を行っています。 ・定例の館長会等で区内各機関、施設との情報交換を行っています。各機関のチラシなどを館内で配架、掲示するとともに、当館の「センターだより」を各自治会に配布し、回覧・掲示を依頼しています。また、年に1回スタッフさん募集のチラシを各自治会へ送付、回覧掲示して頂き近隣の方々の働く場所を提供、情報を発信しています。 ・初音が丘小学校地域防災拠点運営委員・スクールゾーン対策協議委員会委員・区子ども会育成連絡協議会委員として、各委員会等で意見を述べたりして、地域の皆様と顔のわかる関係になることで、連携を深めています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(センターまつり報告書)およびヒアリングにより確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>昨年のセンターまつりは、サークルおよび近隣2自治体の参加により、参加者の延べ人数2,000人という大盛況でした。今年は参加サークルおよび団体が増える予定のこともあり、地域交流の場として寄与している点が評価できます。</p> <p>また子育て支援および小学生に関する防災・防犯活動に参加し、地域住民との交流、関心の高さを感じます。</p>

(2) 地区センター委員会等

①利用者の要望の反映、施設管理運営の意見具申、自主事業の企画及び実施等について審議するために、各施設の運営に関する委員会を開催しているか？

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>地区センター委員会の議事録を確認し、委員からの意見に厳しいものは無く、好意的に接していただいていることがうかがえる点が評価できます。</p>	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

※地区センター委員会等で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(地区センター委員会議事録)およびヒアリングにより確認しました。</p> <p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

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
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(地区センター委員会議事録)およびヒアリングにより確認しました。</p> <p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>センターまつりに参加していない方に対し、なぜ参加しなかったかをお聞きすると「知らなかった」ということについて委員からご意見があり、現在は人を介しての広がりになっているため、イベント等の告知に関する改善、検討しているとのことで、より一層の集客に向けて日々試行錯誤を行われている点が評価できます。</p>	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>センターは保土ヶ谷グリーンタウン内に設置されている立地条件から、敷地内が周辺住民の散歩コースになっており、ベンチなどで会話することも多いとのこと。そのため、老朽化したベンチをスタッフが補修する等、周辺住民の憩いの場としての役割も果たしている点が評価できます。</p> <p>また、初音が丘小学校の街探検受入れ、キッズクラブの郊外体験の場としても自主事業を提供しています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議

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

※議事録により確認する。

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

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(利用者会議議事録)およびヒアリングにより確認しました。	
<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)>	
利用者会議で挙げられたご意見については、全てに対し真摯に対応し、回答および現在の考え方等を示されています。	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(利用者会議議事録)およびヒアリングにより確認しました。	
<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)> 具体的には、「卓球の防球フェンスを増やしてほしい」、「体育館の床が滑るので改善してほしい」等があり、本当に必要かを確認し、ニーズ対応費で対応できるか検討されているとのこと。高額な費用のかかるものは区への相談事項に挙げて対応しており、利用者目線での改善に取り組んでいる点が評価できます。	

(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
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> 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)> アンケート時期は12月の1か月間、規模は490名(回答数)です。内容は、センター独自で作成されたものです。	
<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)>	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(利用者アンケート結果報告書)およびヒアリングにより確認しました。</p> <p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>課題は自由意見の記載内容をもとに抽出しています。また、区内の地区別の利用状況を集計し、今後のイベント周知等にも生かしています。</p>	

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がっているかどうかを確認する。

※①で実施していない、又は②で課題を抽出していない、特に課題がない、にチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(利用者アンケート結果報告書)およびヒアリングにより確認しました。</p> <p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「体育館に冷暖房設備を設置してほしい」という意見を、区に相談している状況とのことです。設置できる回答は得られていない。現在の施設で運営するうえでの利用者の安全対策(スポーツドリンクの準備や氷の製造、暑さ指数31以上に伴う子供の利用制限)等を考えた取り組みが評価できます。</p>	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現地の目視確認およびヒアリングにより確認しました。	
<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)>	
利用者アンケート集計結果は、センター入口の見やすい位置に貼っており、集計表はカラーで見易く整理されています。	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input checked="" type="checkbox"/> 情報提供していない	<input type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input checked="" type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
本センターでは、何かあれば「ご意見箱」ならびにスタッフ、館長にご連絡いただくことでご意見・苦情の受付ができています。	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>ご意見箱は受付の横に設置され、協会のHPには問い合わせフォームがあります。</p> <p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(苦情の取り扱いについて)およびヒアリングにより確認しました。</p> <p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者から苦情やご意見はスタッフが受付、対応責任者は館長です。受付での回答で解決しない場合は、館長が代わり利用者対応を行います。事務所が受付のすぐ裏にあり、受付の状況は職員も聞き耳を立てているため、連携は適切に行われています。</p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>館内に掲示されています。</p> <p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>苦情の内容およびそれに対する回答は、ファイルに綴じてあります。また、年度の報告書にはその苦情および対策方法が一覧表にまとめられています。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

※職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設だけでは対応できないものに関しては、市・区等関係機関につないでいるかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングにより確認しました。</p> <p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(苦情対応状況報告)およびヒアリングにより確認しました。</p> <p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>館内に掲示されていることを目視確認しました。「みんなの掲示板」の見やすい位置に掲示されています。</p>	

(4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・施設案内、利用方法など施設概要 については、HPを始め、リーフレット、利用のご案内(貸切用・個人用)、地区センターだよりなどで詳細にご案内しています。</p> <p>・館内各部屋、設備、備品などの詳細については、「各部屋のご案内」、「貸出物品リスト」などでご案内しています。</p> <p>・アクセス方法については、案内図や路線系統別バス案内図やバス停位置図を作成し受付前に提示すると共に、近隣幼稚園の塀など5箇所にも案内板を設置し、来館者の便宜を図っています。 また、併せて近隣バス停の時刻表も印刷して受付前で無料配布しています。</p> <p>・自動車による来館者のために「駐車場利用案内」を別途作成し、駐車場の効率的な利用を図っており、HPにも掲載しています。人数の多いサークルばかりが駐車しないよう1サークル5台までと公正公平な駐車場利用のルールを決めリーフレット等で周知して頂いています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングにより確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>施設予約について、募集は電話と受付で行い、くじ引きについては、PCによるランダム抽選システムを採用しているため、公正かつ公平です。駐車場の使用についても限られた数のため、ルールを設定し、そのルールに沿った運営および案内が行われている点が評価できます。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

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

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 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)>	
施設予約は、人の介入できない抽選システムのため公平です。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(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。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
人権擁護のみの研修は行っていないとのことですが、ハラスメント研修やベテランスタッフのサポートによる実務習得研修等と合わせて、人権擁護に関する内容の研修も行っています。	

(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
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている
<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(自主事業一覧)およびヒアリングにより確認しました。</p> <p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>季節に合わせたまつり(鯉のぼり、七夕、ハロウィン、クリスマスおよび雑祭り)を開催し、期間中(クリスマスはサンタの装飾が飾られている期間)にクイズやゲームを行い、景品をプレゼントするようなイベントを開催しています。子供が景目当てに殺到するとのことで、利用者の気持ちをキャッチする発想および企画力が評価できます。</p>	

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
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><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)></p> <p>地域でのコロナやインフルエンザの流行が長期間にわたり、企画するたびに感染流行の情報により、ご高齢のボランティアさんと小学生の近距離のマスクなしでの濃厚接触が感染の懸念となった為、開催を2023年は断念した事業があります。その代わりに、小学生対象に「初めての編み物」や「子ども卓球教室」、成人以上対象に「初心者麻雀教室」、「初めての生け花」を開催しています。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>状況に応じて、実施できない自主事業はありますが、その逆に参加者が集まりそうな事業を追加で実施することもあり、臨機応変に事業内容を変更して実施する行動力が評価できます。</p> <p>また、自主事業(スリッパ大会)からスリッパ卓球が本格的な競技となる等、面白い展開も生まれています。</p>	

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングにより確認しました。</p> <p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>図書の購入は、基本的に利用者からの希望に則って行い、内容の有害性等を考慮して最終選定してとのこと。コミックや雑誌等も揃えられており、利用者には好評です。</p>	

(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
<p><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)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・地区センターだより(毎月発行)の作成・配布をしています。周辺自治・町内会に送付し、回覧・掲示を依頼。区役所や周辺の公共施設にも送付し、依頼。子ども対象講座開催時には、別途学校向け特別号の作成。当館内外の掲示板に掲示すると共に受付等で配布・説明。 ・広報よこはま・ほどがや区版に講座・イベント情報の掲載を依頼し、周知を図っています。 ・当館HPに利用・施設案内、講座・イベント情報、交通アクセス方法などを掲載し、区内外のご利用者の便宜を図っています。また、乳幼児対象機関に講座・イベント情報の掲載を依頼するとともに、横浜カレンダーにも情報を掲載しています。 ・小学生を始め一般の見学会などにはリーフレットで説明し、個人・団体の利用者には、利用のご案内、駐車場予約案内により案内をしています。バス利用者には、バス時刻表の無料配布もしています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(地区センターだより)およびヒアリングにより確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>地区センターだよりは、周辺自治体および町内会、他の施設に配布するため、1,200枚以上を印刷しています。広報よこはま・ほどがや区版に講座・イベント情報を掲載し、少し遠い利用者の獲得にも役立っています。その他、施設内には多くの資料が分かり易く作成されており、利用者との問合せに対応し易い状況です。</p>

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>区民施設業務の基本はサービスの提供であり、その根幹である「接遇」によって、ご利用者様と職員が気持ちよく関わることが必要です。</p> <p>ご利用者様から信頼され、親しまれる区民施設を目指すためには、一人ひとりの職員が「区民施設の代表」という自覚を持って「接遇」に取り組むことが、ご利用者様との信頼関係につながっていくと考えています。</p> <p>そのために、常に相手の立場になって話を聞き、何を求めているのかその目的を的確に理解するとともに、必要に応じて、こちらの目的や主旨を理解して頂きながら、円滑に仕事を進めかつご利用者様には満足して頂けるような接遇を指導しています。</p> <p>・あいさつ ・感じの良い態度 ・ことばづかい ・電話対応 ・苦情対応等のマニュアルを用意し身だしなみを整えて、日々、誠意を持ってお客様に接するようにしています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>現地での確認において、受付での利用者とのやり取り等のあいさつ、言葉使いおよび電話対応は丁寧な対応で感じの良いものでした。また、常に相手の立場に立って話を聞き、目的を理解して対応に当たることが館長の教えであり、周知されていることがうかがえ、評価できます。</p>

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

※利用実績(施設全体及び各部屋の利用者数とその内訳)及びアンケート、意見・苦情についての分析・対応について資料及びヒアリングにより確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>・「情報入力」データの部屋別・時間帯別利用実績等により、当館特有の状況を把握し、傾向と対策を練り、それに沿った自主事業の企画、利用しやすい手続きの改訂など利用率の向上に努めています。</p> <p>・アンケート(ご意見箱を含む)や利用者会議でいただいた意見については、予算を伴う場合もありますので、要望内容を精査し優先順位を付して、できるものは2か月以内に実行する事を目標にしています。</p> <p>・自主事業開催時に実施していますアンケートでいただいた意見については、自主事業計画に反映するようにすると共に、講師の方と相談して、講座内容の充実に努めています。</p> <p>・苦情は、事実確認と原因究明を徹底し、対応策を策定して苦情者に説明し、ご理解をいただいています。ご意見や要望についてはすぐに回答することに努めご意見箱に町名氏名が記載されていれば回答をご利用者様の目につく様みんなの掲示板に掲示しています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者アンケートやご意見について、日々関心を持ち、利用者目線での変更、改善を行っている姿勢を感じました。また、施設内の部屋毎の特性も考慮し、利用者が好む物品の購入検討も行っているとお聞きしました。より良い利用者サービスを追求している点が評価できます。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

センター内にはプレイルームや健康サポートコーナーがあり、健康サポートコーナーには血圧計、血中酸素計、マッサージ機やトレーニング機材等が用意されています。健康管理のサポートもできる機器が備えら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)>

ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報提供は、広く利用者の意見を運営面に反映する意味で、プラスになるものと思います。現地の目視において、ご意見ダイヤルの掲示がございましたので、ご意見箱の近くに掲示いただくことを提案します。

Ⅲ. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
チェックリストを作成し、日常清掃が行われています。適切に清掃が行われていることを現地で目視確認しています。	

(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
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>備品について、台帳と合わせて、どこに設置されているかを配置図化し、備品の所在が分かり易く整理されている点が評価できます。</p>	

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

※評価対象年度に購入した新規備品に関しては、書類上記載されたものが存在するかどうかを確認する。
その他の備品に関しては、任意で5つの備品(高額備品を優先する)を備品台帳から抽出して、存在するかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

※施設の利用状況により確認できない備品を除き、現物を確認する。
※すでに対応済みの場合は、「安全性に関わる損傷等がない」と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>備品に安全性が疑われる損傷等はないことを現地で目視および触って確認しました。</p>	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
ゴミ容器周辺からの汚臭・汚液等は確認されず、清潔に管理されていることを現地で目視確認しました。	

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
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
ゴミの収集は業者に依頼しており、分別ルールは横浜市より細かくなっています。	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

※施設・設備・消耗品・外構・植栽・水周り等についての損傷状況、清掃状況、利用者への配慮等について確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>「建物設備管理計画」に基づいて、委託専門業者により、床清掃、窓ガラス清掃等は、年4回実施しています。また、日常清掃については、敷地が約3,150㎡、延床面積が約1,800㎡と広大なため、作業担当者だけではなく職員、スタッフも手が空いている時は、できるだけ清掃に心掛け、ご利用者様が快適にご利用いただけるよう各部屋、コーナー、廊下などの清掃に力を入れています。植栽は専門業者に委託し年2回剪定除草をし敷地内の通行の邪魔にならないようにしています。</p> <p>各部屋の清掃は、基本的には利用後の利用者をお願いしていますが、利用がないときには清掃、整理整頓を積極的に行っています。</p> <p>また、特にスタッフが定期的に、「日常清掃チェック表」に従って、館内を巡回し、壁・床などの汚れ、落書き、ガムの貼り付けなどや設備、備品等に不具合がないかをチェックし、異常があれば即対応しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングにより確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>センターは、築36年になっていますが、日常清掃により非常にキレイな状況で保たれています。壁の落書きやガムの貼り付け等はあると聞きますが、継続的な清掃活動の賜物と感じ、評価できます。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>和室の鏡カバーや目隠しカーテン等は、館長が作成しているとお聞きしました。ちょっとした工夫ではありますが、備品を大切に使用する気持ちや見栄えの良さを感じることができ、評価できます。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>外構および植栽について、現地確認が9月で、翌月に剪定・草刈りが行われるタイミングで合ったこともありますが、背の高い草が多く生えていました。子供が草に隠れたり、防犯上の死角が形成される可能性がありますので、忙しい中ではありますが、余り草が伸びる前にお手入れをいただくようお願いいたします。</p>

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
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 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
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
過去に機械警備の誤操作により、警備会社が出動することがあったようですが、10分程度で到着していたとのこと。契約している警備会社は、迅速に駆けつけられる位置に営業所があり、信頼できると考えます。	

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
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現地の目視確認およびヒアリング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)>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 定期的に巡回は実施しています。また監視カメラは受付で確認でき、もし気になる行動を取る人物がいれば、すぐに駆けつけ一声を掛けるようにしています。	

(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
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
スタッフマニュアルが整備されており、事故防止に関する項目もあります。利用者が使用する設備については、利用後にスタッフが数量・状況を確認しています。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
消防署員を派遣してもらい、事故防止および防災訓練の研修を全職員およびスタッフで実施しています。	
<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)>	

(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
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>横浜市防災計画に位置付けられています(帰宅困難者一時避難所)。ビスケット、アルミブランケットおよび簡易トイレ等が備蓄されています。</p>	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>現在、実施されている避難訓練は、避難の机上シミュレーション訓練のみであり、スタッフが実際に建物から避難する訓練は検討中です。</p>	

(6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>受付前に設置されている自動販売機は、災害救援ベンダー対応のものが設置されています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>現在、避難訓練は検討中とのことですが、スタッフはもとより利用者も含めた避難訓練の実施を提案します。子供たちがどのような行動を取るのか。どんな心理状態になるのか等を含めて、シミュレーション訓練では分からないことがあるかもしれません。</p>

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
職員2名、スタッフ2名(3交代)が職員体制ですが、イベントの実施や運営上のリスクが高い場合は臨機応変にスタッフの増加を行うこともあります。	

②協定書等のとおりを開館しているか？

※記録により確認する。業務日誌等に記載している開館時間・閉館時間を確認すること。なお、基本時間外の開館を横浜市に提案している場合は、そのとおり実行されているかどうかについても漏らさず確認する。

※指定管理者の責に拠らない場合の休館に関しては評価対象とせず、協定書等のとおり開館していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
区のHPおよび受付に閲覧可能にしています。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(研修実施報告書)およびヒアリングにより確認しました。	
<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)> 接遇研修、ハラスメント対策研修、認知症サポーター養成講座などを全職員およびスタッフに実施しています。	
<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)>	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>研修は、参加者が業務上の義務感ではなく、積極的に参加することにより自己実現が可能となり、働きがいを見いだせる最善策であると感じ得る動機付けが必要です。次のように行っています。</p> <p>・職場研修は、年間のスケジュールに組み込まれたテーマを、ただ受講したと言う形態だけに終わらせず、実りのあるものが得られたと言う実感が残るよう具体的事例に即した解説で共感してもらい、情報を共有することに主眼を置いた研修に取り組んでいます。 例えば、個人情報保護研修においてはテスト形式にして合格ラインを決め高得点で合格できる様政府のHPをヒントとして記載し学習するよう促しています。</p> <p>・職場外研修では、専門性が要求されることが多いので、研修内容に適った職務の職員・スタッフを派遣し、スキルアップを図っています。 なお、その際勤務体制の変更、参加費用の負担、交通費を支給することなどは当然行っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングにより確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>外部研修については参加者のスキルアップと考え、研修時間は業務時間とカウントし、参加費・交通費の負担は協会で行っています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングにより確認しました。</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
窓口マニュアルは、スタッフマニュアルの一部に含まれ、冊子化されています。内容は適宜修正変更が行われています。	

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)>	<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)>
スタッフは、朝・昼・夜の時間帯別、隔週交替勤務のため、全員が揃うのは、定期研修時とセンターまつり等のイベント時だけなので、自主講座を始め施設運営上必要な情報、パソコン等の設備機器の操作方法、図書整理等の知識を、休憩時間や業務の合間に、館長、副館長が直接個人個人に指導しています。 また、必要な新情報などは、その都度回覧文書を作成し、情報等の共有に鋭意努めています。それに加えパソコンでの環境省等の情報の検索方法や更新の仕方等、館長・副館長が操作して見せてスタッフが習得できるようにしています。 なお、回覧文書とは、「回覧」、「スタッフ日報」(スタッフ用)、「報・連・相」(常勤用)の3種類のファイルがあり、特に日報等は毎日必ず確認・押印又はチェックするようにしていますし、各スタッフ交代時には、必ず引き継ぎを実施しており、情報共有に漏れのないよう注意喚起しています。	資料(スタッフ日報)および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)>
	3交代制のため、引継ぎに使用している「スタッフ日報」があります。その日発生した内容について、記載するもので皆さん、キレイな字で丁寧に記載していることを確認しました。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

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

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

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

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
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報の研修では、館長が「政府広報オンラインと個人情報保護委員会」の情報を検索し、テスト形式の問題を作成しています。マンネリ化する内容に対し、テスト形式で実施することにより、合格しなければ数回受ける必要があり、知識の習得にもつながる良い活動であり、評価できます。	

④個人情報の取扱いについて、誓約書を取っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 取っている
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

※使用目的が明示されており、かつ、収集した個人情報の使用目的が明確に説明できることがヒアリングにより確認できた場合に、適切に収集していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

※個人情報を収集する際に、目的外に使用しないことが明記されており、かつ、収集した個人情報を目的以外に使用していないことがヒアリングで確認できた場合に、適切に使用していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している
<input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>取得した目的(該当する事業に関する緊急連絡)のみの使用に限定しています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現地の目視確認および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)> 個人情報の管理について、書類の保管は施錠可能なストレージに収納し、その書類の廃棄はシュレッダー処理を徹底しています。データファイルの保存されているパソコンは離席時のコンピューターロックが行われています。	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

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

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

※経理責任者と出納係の役割分担を明確にしているか、又はその他けん制機能があるか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 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)>	
出納係は副館長、センター内の経理責任者は館長、その後協会内でのチェックもあるため、相互けん制の仕組みはあ ると判断します。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
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
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
センターに保管されている経理書類に伝票のコピーがファイリング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
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現地の目視確認およびヒアリングにより確認しました。</p> <p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している	<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している
<input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある	<input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(ニーズ対応費用途一覧)およびヒアリングにより確認しました。</p> <p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>通信カラオケ賃貸料と利用料との収支状況についてお聞きしました。単品で言えば、赤字であるが継続的にご利用いただく利用者があるため、利用者サービスの一環でリースを続けているとのこと。利用者が増えるような活動は必要であるが目先の収支のみではなく、利用者目線での判断が評価できます。</p>	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費削減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>法人本部が一括発注、契約等を行うことで、通常より安価で目的を実現できることができ、経費の削減に毎年努めています。</p> <p>開館から36年目の当センターを清潔で良好な状態に保ち快適で安全な利用環境の維持を図るため、維持管理計画書に基づき、法令遵守・日常点検を行い、予防保全に努めると共に早期補修に努めています。</p> <p>また、小さなことの積み重ねと考えて、こまめに不用の照明・冷暖房のスイッチを切ることや節水に努めることを職員、スタッフが強く認識し、利用者様にはご不便をかけることなくご理解ご協力を得られるような省エネを心がけています。職員・スタッフの資格取得状況を活かし、自主事業やセンターまつりのワークショップの講師を務める事で謝金の支払なく行っています。</p> <p>小規模な修繕は、職員が部品等を購入して、修理することで、費用を抑えています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングにより確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>こまめな照明および冷暖房調整、節水に努めています。職員およびスタッフの特性を活かし、自主事業やセンターまつりの講師を職員、スタッフが行っています。また、日々の点検で大きな修繕になる前に小規模の段階で自前で修理する等、経費削減に努めている点が評価できます。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
評価機関 記述	
<p><反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(令和5年度管理運営業務点検報告書)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)>	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングにより確認しました。	
<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)>	
実地調査およびヒアリングで区の担当者とは協議しており、その他修繕に関する相談で頻繁に協議しているとのことです。センター側からも意見の言い易い環境であり、担当者とは良い関係にあります。	

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
<p><目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>地域や利用者のご意見をもとに、具体的な目標設定を立て、職員・スタッフに研修等で周知して、皆で取り組んでいます。</p> <p>利用者サービスの目標設定とした事案はすべて実施。老朽化した部屋の壁紙の張替えやカーテンを新調しプレイルームには季節ごとに飾付けをし乳幼児と一緒に四季を感じる夢の場としました。図書コーナーには興味をそそるようなディスプレイをし、地元自治会とサークルさんが協力し交流出来る環境作りもしました。サークルさんとコラボし花を生け初対面のご利用者様同士の会話のきっかけ作りもし継続中。</p> <p>スタッフからの提案を館長、副館長が共に熟考し積極的に取り組んでいます。</p> <p>利用者サービスに直結する来館者との会話の中から感じることはとても大切な事柄が多く、職員が日々共有するように努めていますが、スタッフからの情報もさらに追加して実施する事は、スタッフのモチベーションの向上と業務の向上に繋がっています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングにより確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>目標設定および進捗については、職員およびスタッフに周知し、達成に向けて取り組んでいます。図書コーナーのディスプレイや地元サークルとのコラボ等が行われています。また、利用者との会話から生まれるスタッフのアイデアも自主事業に活かす等、職員・スタッフが一体となり運営を行っていることがうかがえ、評価できます。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>外部講師を依頼せず、職員およびスタッフの特技や保有資格(過去の職業)を活かした自主事業の企画力、また余り経費をかけずに子供たちを楽しませる発想力、そしてそれを実行する実行力が揃っており、評価できます。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>「よこはまウォーキングポイント」「よこはま健康スタンプラリー」事業への参加、健康づくり自主事業「筋力アップ健康ストレッチ体操教室」ならびに「アコーディオンにのせて歌いましょう」をはじめとする参加型コンサートをを行い、体育と文化両面から健康づくりに積極的に取り組んでいます。又、ステップアップ補助金制度の申請にはサークルさん毎に相談に乗り、一緒に書類作成をし申請。サークルさん同士の交流へとつなげています。更に近隣の方々に体験会を紹介し地域デザインセミナー研修の成果実施をしています。</p> <p>毎週火曜日に実施の「筋力アップ健康ストレッチ体操教室」は、毎回60人ほどの参加があります。坂の途中にある当館に毎週来館すること事態が健康につながると大変好評です。</p> <p>・行政広報紙を置くだけでなく、職員スタッフは広報を読み込み、わかりやすく適切な対応ができるよう努力しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングにより確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>健康づくりに関する事業として、「よこはまウォーキングポイント」、「よこはま健康スタンプラリー」に参加し、センターの自主事業である「筋力アップ健康ストレッチ体操教室」は毎回多くの参加者で大盛況とのことです。また、サークルのステップアップ補助金制度の申請の手助けをする等、市の施策にも取り組んでいる点が評価できます。</p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>他の施設にはない健康管理サポートコーナーがあります。サークル活動等に参加していないご高齢の方にも外に出る機会を少しでも増やしてスタッフと会話して張り合いのある生活を送って頂ければと思っています。そして握力を日常測ることはありませんが、脳の病気や頸椎の病気など意外な病気のバロメーターとなるともいわれていますので、自分の数値を確認していただくことで、日々の健康増進につなげていただき、パルスオキシメーターも健康の目安にして頂ければと設置しています。</p> <p>ただ管理運営するのではなく、地域の高齢化や孤立しがちな子育て世代の方々に、孤独感や疎外感を払拭し生きがいを見つけて頂けるよう、小中高生の放課後の居場所としてスタッフ・職員と意思疎通のできるセンターと近隣の皆様に位置づけて頂ける様、自治会長や会員の皆様と連携し説明会を通して認知して頂ける様努力しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングにより確認しました。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ピクトグラムを採用したサークル紹介が特徴的で見易いものになっています。「クールシェアスポット」の活動は暑い時期のみではありますが、センターを利用するキッカケ作りに良い活動と考えます。</p> <p>また、小中高生の放課後の居場所、子育て世代の孤独感の払拭、高齢者の外に出る機会等、多くの役割を果たす施設として活用されていることが評価できます。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>館長を含め、職員およびスタッフ皆さんが良い関係で業務を行われていることがうかがえます。また、多様な業務で忙しい日々を過ごされているのではないのでしょうか。個々の体調管理にも注意し、引き続き安定した運営を行っていただくことをお願いいたします。</p>