

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市今井地区センター
評価シート

評価機関名：経営創研株式会社

令和6年12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、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	<ul style="list-style-type: none"> 当法人の目的は、「区民利用施設の管理運営事業及び地域住民の自主的な活動の支援を通じて、活力とふれあいのある快適な地域社会の実現に寄与すること」である。 子育ての支援、青少年の健全育成、世代間交流、地域活動の担い手不足の解消など地域のみなさまと連携し、地域の課題に取り組んでいる。 子どもから高齢者まで地域の方々が集い、ふれあうことができるよう「地域の居場所」を目指している。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>保土ヶ谷西部連合自治会や新桜ヶ丘地区連合自治会、今井町自治会とは、日頃から連携・協力を密に図り、地区センター委員会委員の参加や町内会掲示板への地区センターだよりの掲示依頼をお願いしています。地区センターまつりでは地域住民の発表会の場所を提供する等共催事業の関係性を築いています。</p> <p>地区センター委員会は年2回開催し、活発な意見交換が行われています。意見や質問に対しては、改善や対応策等を丁寧に説明しています。</p> <p>今井・藤塚各小学校の社会見学の受入れや橘中学校の職業体験としての場を提供し学校活動との連携を深めています。</p>
II ・利用者サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> 利用者ニーズ把握のため、地域の代表者や、小学校・中学校の校長先生で構成されている「センター委員会」、利用団体が参加する「利用者会議」「利用者アンケート」を開催・実施し、また「地域の会合」に参加して地域の情報・ニーズを収集している。 センター内のご意見箱「みなさまのお声」を設置し、利用者の声をお聞きしている。 把握したニーズは、職員・スタッフで共有・検討し、利用者サービスの向上に反映している。 利用者へのあいさつや声掛けをきっかけに、積極的にコミュニケーションをとり、利用者へ情報を提供できる環境を整えている。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>利用者会議等を利用して、参加団体に競合が多い部屋については稼働率の低い曜日や時間帯を積極的に提供し少しでも稼働率を高める努力を行っています。部屋の利用予約は、インターネットや窓口、電話で申込みができる体制になっています。部屋の空き状況は、ホームページのインターネット部屋予約システムや電話等で分かるようになっていました。</p> <p>利用者アンケート結果の「受付スタッフの対応」は、「とても感じがよい」と「感じがよい」を合わせると94.1%の利用者が非常に高い満足度の評価をしています。</p> <p>【提案事項】</p> <p>利用者アンケート項目に施設・設備や広報の周知、利用方法等の視点の項目を追加されては如何でしょうか。施設運営全般の利用者満足度を確認・把握することは重要かと思われます。また、グラフ作成等の見える化を追加工夫することで利用者への理解度がより深まると思われます。</p>
III ・施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> 建物・設備の保守管理等のため、施設管理計画・実績表を作成し、法定点検及び仕様書を遵守している。 さらに、建物・設備は、日頃から職員やスタッフが館内の点検や日常清掃の際に行うことにより、早期発見・早期修繕に努めている。 複合施設であるため、建物の共用部・共用設備の保守管理については、今井地域ケアプラザと情報共有し、的確に対応している。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>日常清掃は専任のコミュニティスタッフ(作業担当)を配置し、館内外の清掃指定箇所を記載した「作業日報(日常清掃)」で清掃を行っています。清掃終了後、常勤職員が作業日報で確認する捺印欄があり漏れのない仕組みになっています。</p> <p>常勤職員は、1日6回「施設内外の見回り点検表」で清掃チェックと安全面も兼ねた巡視点検を行うダブルチェック体制になっています。また、閉館時には館内の細部にわたる点検項目を記した「閉館作業確認表」で見回り確認の徹底を図っています。利用者には快適な空間の提供と安全性確保の維持に努めています。</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	<ul style="list-style-type: none"> ・通常常勤職員1名と午前・午後・夜間3交替制のスタッフ2名の計3名の出勤体制であることがほとんどなので、火災の発生などに備えて、その場に居合わせた職員・スタッフ全員が、消火器やAEDの操作をはじめとする機敏な初期体制がとれるようにしている。 ・消火器やAEDの操作研修は、今井消防出張所の協力をいただき、複合施設である今井地域ケアプラザと合同で、ご指導いただいている。 ・事務所内のボードには、毎日出勤スタッフの避難誘導・初期消火の役割分担を掲示し、緊急時に備えている。 ・消防署へ迅速に火災・救急の通報を行うため、119番通報メモを掲示している。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>緊急時対応マニュアルは、事象別「災害時対応」や「事故防止(予防)」、「119番通報メモ」を作成しています。具体的な対応や手順を分かりやすく記載しています。</p> <p>当館は、今井地域ケアプラザとの合築施設であり、それぞれの施設でセキュリティカードを所有・管理しています。解除(入館)時間と開始(退館)時間及びそれぞれの常勤職員・スタッフ名が記録され安全性が確保されています。</p> <p>常勤職員は、不審者や不審物を守る視点で「施設内外の見回り点検表」を作成し館内外を1日6回巡視点検と記録を行っています。職員数が限られる中、防犯と事故防止を兼ねた点検確認を実施していることは、他施設の参考になり高く評価します。</p> <p>鍵の管理は、キーBOXにすべての鍵を収納・集中管理しています。鍵No.、個数、室名が記載されたキーBOX内鍵一覧表を作成し厳格に管理しています。</p>
V 組織運営及び体制	<p>(一般社団法人保土ヶ谷区区民利用施設協会について)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保土ヶ谷区内11施設の管理運営を行っている。 ・運営している公会堂1館、地区センター4館、コミュニティハウス4館、ログハウス1館、スポーツ会館1館が連携することにより、保土ヶ谷区内全域のニーズを把握でき、各地域に必要なサービスを、連携して補完している。 ・協会事務局と11施設の館長は毎月1回集まり、館長会を開催し、情報共有を行っている。 <p>(施設の運営及び体制)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・常時3名以上の勤務とし、利用者である子どもから高齢者までやさしい人員体制により、不測の事態や利用者への支障がないようにしている。職員・スタッフは、スタッフミーティングにて情報共有を行っている。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>常勤職員が急用等で不在の際は、当館の元スタッフを「応援スタッフ」として活用しています。一時的な代替勤務体制を整備している点が評価できます。利用者アンケートやみなさまのお声、利用者会議等から抽出したニーズに基づいて、体育室の卓球台や図書コーナー新刊本、図書コーナーの幼児用机等を購入しています。照明の点灯は、当館を3エリアに区分し、照明が必要なエリアを必要な時間帯に点灯し、それ以外は消灯する等こまめに対応したり、物品購入依頼表を使用することで二重発注を防ぎ適正在庫を維持し経費削減を図っています。運営目標である子育て支援に対して、幼児向け自主事業の定期的開催や、育児相談の場所の提供を行っています。子どもたち(小中学生)の居場所づくりの目標に対し、体育室を個人利用する際にラケットやボールの貸出しを行う取組みで、放課後の安全な居場所として定着しています。</p>
VI その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ニーズの多様化と要求水準の高まりに適切に対応するには、利用者サービスに徹する施設運営が求められ、職員一人ひとりの能力向上が必要である。 ・個人情報研修 ・接遇研修 ・人権研修 ・業務研修 ・防災研修 ・常勤職員研修 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>市・区への事業協力として、横浜市中期計画の一つ「子育てしたいまちの実現」に向けた子ども向け自主事業の実施や子育て支援活動への協力を行っています。また、保土ヶ谷区はブルガリア共和国首都ソフィア市とパートナー都市協定を結んでおり、自主事業としてブルガリア人を講師に「ブルガリア料理教室」を開催しています。保土ヶ谷区役所後援のNPOパソコンよこはま宿の活動の一つ「パソコン無料相談会」を毎週開催することで多くの地域住民が参加し好評です。</p> <p>合築施設の今井地域ケアプラザとは、AED講習や水消火器取扱訓練を合同で行ったり、秋まつりも合同で開催する等良好な関係性の維持に努めています。秋まつりでは、地域住民に、ステージ発表や作品展示等の場を提供しています。</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> <p>(地域住民や自治会町内会との連携) ・近隣の保土ヶ谷西部連合自治会、新桜ヶ丘地区連合自治会、今井町自治会からは、センター委員会の委員として参加していただくとともに、11月の地区センターまつりでは地域のみなさまの発表会として共催している。 (小学校・中学校との連携) ・近隣の小学校・中学校からは、センター委員会の委員として参加していただいている。 (複合施設である今井地域ケアプラザとの連携) ・今井消防出張所にご指導いただくAEDや消火器の訓練を合同で行い、防災意識を高めている。</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>今井地区センターだより・今井地区センター委員会議事録・ヒアリング</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>保土ヶ谷西部連合自治会や新桜ヶ丘地区連合自治会、今井町自治会とは、日頃から連携・協力を密に図っています。地区センター委員会委員の参加や町内会掲示板へのセンターだよりの掲示依頼、地区センターまつりでは地域住民の発表会の場所を提供する等共催事業の関係性を築いています。今井・藤塚各小学校の社会見学の受入れや橘中学校の職業体験の受入れの場を提供しています。</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>委員会は年2回開催しています。活発な意見交換が行われ、意見や質問に対し、改善や対応策等を丁寧に説明しています。</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)> 令和6年度第1回横浜市今井地区センター委員会議事録・ヒアリング</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)> センターまつりの開催時、路上駐車問題で近隣住民が迷惑をしていることとセンターまつり最終日の出展者の終了時間前撤去についての課題を抽出しています。</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 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)> 令和6年度第1回横浜市今井地区センター委員会議事録・ヒアリング</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)> センターまつりの開催時、路上駐車問題で近隣住民が迷惑をしていることについては、参加団体に予め参加申込書の提出時に口頭で駐車場確保のお願いを、またセンターまつり最終日の出展者の終了時間前撤去については、最終時間まで展示する旨口頭でのお願いをそれぞれ徹底することにしました。</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>指定管理者として3年目、地域に根差す活動を推進するため3つの自治会への積極的な情報提供や地域住民との相互交流をセンターまつりやイベント等を通して連携・協力を深めています。 図書コーナーは、個人利用者が多いことから、地域住民とのコミュニケーションを高めるきっかけ作りとして図書購入アンケートの実施や当館ホームページで新着本案内を毎月紹介しています。地域住民への情報発信に力を入れています。</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>

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)>	
利用者会議は年2回開催しています。当館の利用17団体18人が出席され活発な意見や要望が出されています。意見や質問に対し、改善や対応策等を丁寧に説明しています。	

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
<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)> 令和6年度第1回横浜市今井地区センター利用者会議議事録・ヒアリング	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
地域住民から施設周辺で、夜間にバイク集団が集合・走行し騒音がひどいという苦情や路上駐車している利用者のたむろとタバコのポイ捨てに関する苦情が発生しているとの課題を抽出しています。	

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
<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)> 令和6年度第1回横浜市今井地区センター利用者会議議事録・ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 施設周辺で、夜間にバイク集団が集合・走行し騒音がひどいという苦情については、閉館後駐輪場入口に車両進入禁止のフィールドアーチを設置する対策を講じています。また、路上駐車している利用者のたむろとタバコのポイ捨てに関しては、該当利用団体に直接苦情内容を伝え、注意喚起を促しています。	

(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
<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)> 令和5年12月1日から令和6年1月31日の2ヶ月間利用者団体を対象に、直接手渡しで119団体に配布し全団体から回答を得ています。回収率は100%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 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	
<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)> 今井地区センター利用者アンケート集計結果・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)> 卓球をする場合、隣のグループとの境に防球フェンスを設置していますが、利用者から防球フェンスのボルトが緩いという課題を抽出しています。	

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
<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	
<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)> 今井地区センター利用者アンケート集計結果・ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 卓球をする場合、隣のグループとの境に防球フェンスを配置していますが、利用者から防球フェンスのボルトが緩いという課題に対しては、「施設内外の見回り点検表」の体育施設の点検項目欄に防球フェンスボルトのゆるみの確認点検を追加しました。緩い場合は締め直す仕組みにし一層の安全点検に努めています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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>ロビー内の図書コーナーと隣接する場所に「みなさまのお声」箱を設置しています。</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> <p>法人のホームページにメールのお問合せフォームを開設しています。当館のホームページと法人ホームページはリンクしています。</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>「苦情対応の仕組み図」を作成し、責任者は館長です。</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>	

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>ロビーに設置している掲示板に「苦情対応の仕組み図」を貼付し周知しています。</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)> 「令和5年度事業報告書 苦情対応状況報告」に記録しています。防音効果のある多目的室は、競争率が高いため工芸室で太鼓の練習をしようと申し込んだら、受付で断られたことに対する苦情を記載しています。</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)> 令和5年度事業報告書 苦情対応状況報告・ヒアリング</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)> 過去に工芸室で太鼓の演奏を行った際、他の部屋の利用者から苦情があったことから、太鼓演奏利用団体へは過去の事情を説明し多目的室のみを利用してもらうように丁寧に納得・協力してもらう対応を取っています。</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)> 利用者・区担当者・施設側との苦情受付、対応、対策、報告に関する一連のやり取りメール・ヒアリング</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>	

(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>(地区センターからの発信)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地区センターだよりを毎月作成 ・自主事業のチラシ作成 ・地区センターホームページ <p>(地区センターの掲示場所)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・正面玄関前掲示板 ・地区センター階段踊り場 ・地区センターロビーホワイトボード <p>(地域への広報依頼)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・近隣自治会掲示板への地区センターだよりの掲示 ・近隣旭区市沢地区センターとの地区センターだよりの相互配架 	<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>現場確認・横浜市今井地区センターご利用案内・自主事業チラシ・ホームページ・ヒアリング</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>ロビーには、当館で開催している自主事業チラシの掲示やサークル活動のご紹介コーナー、保土ヶ谷区、横浜市主催のパンフレット、地域情報コーナー等の案内がテーマ別専用ラックにきれいに配架されています。利用者が、様々な情報を入手できるよう整備し、気軽に立ち寄って頂く工夫をしています。ホームページは、各施設案内を写真と解説付きで掲載することで利用者が使用イメージしやすいように案内しています。</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> <p>ご利用案内には、個人利用と団体利用の方法や部屋の利用目的・設置備品、料金体系などが紹介され、初めての方でも部屋の選択に役立つように作成しています。</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 checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる
<input type="checkbox"/> 閲覧できない	<input type="checkbox"/> 閲覧できない
評価機関 記述	
<p><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)></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>	

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 checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
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)> 特記仕様書・横浜市今井地区センターご利用案内・ホームページ・ヒアリング</p> <p><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)></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>部屋の利用予約は、利用者の利便性を配慮してインターネットや窓口、電話で申込みができる体制になっていて抽選によって行われます。部屋の空き状況は、ホームページのインターネット部屋予約システムや電話等で分かるようになっています。</p>	

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 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"/> 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 type="checkbox"/> 研修を実施していない
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)> 令和6年度事業計画書・令和5年度研修計画実績表・令和6年度研修計画表・ヒアリング</p> <p><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)></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>年1回常勤職員・スタッフ全員に対し人権擁護について研修を実施しています。館長が講師となり横浜市「広報よこはま」の人権特集記事を参考資料として活用し理解が深まるよう工夫して行っています。</p>	

(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)> 令和5年度自主事業報告書・令和6年度自主事業計画書・令和5年度利用状況(団体・個人利用)・ヒアリング <年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></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)> 年間約23講座の自主事業は、幼児から小学生、成人まで幅広い年代向けに継続性を重視したテーマを企画・実施しています。特に、全年齢層対象の「センターまつり」や「親子リトミック教室」「英語で親子おはなし会」「街のアーティスト応援します」「パソコン無料相談会」等は、利用者ニーズを把握・反映した事業で好評です。</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><評価で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>令和5年度は、一番利用率の高い体育室が天井改修工事で7ヶ月間使用できなかつた影響で利用者は前年比17%減でした。今年度は改修工事も終了し事業計画書のとおり多様な事業を実施中で回復基調にあります。</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)> 図書購入アンケート回収箱・図書購入アンケート・ヒアリング</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>図書コーナーには、図書購入アンケートと回収箱を設置し利用者からの希望を聞く環境は整っています。書籍の特性を踏まえた配架や本屋大賞・新刊&おすすめ図書各コーナーを設置する等貸出しの促進に繋げています。来館者の関心をひきつけるために過去の本屋大賞履歴一覧の掲示や新着図書はPOP案内を本立てで案内したり、過去のTVドラマや映画の原作本の案内を再度活性化させる等随所に工夫・取組が施されています。</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> <p>(広報紙の作成)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地区センターだより ・自主事業チラシ <p>(広報の方法)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地区センターのホームページ ・館内掲示板への掲示・配架 ・広報「ほどがや」への掲載 ・近隣自治会掲示板への掲示依頼 ・近隣旭区市沢地区センターとのセンターだよりの相互配架 	<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>今井地区センターだより・自主事業チラシ・広報よこはま「ほどがや版」・ホームページ・ヒアリング</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>今井地区センターだよりを月1回発行しています。保土ヶ谷西部連合自治会や新桜ヶ丘地区連合自治会、今井町自治会へは、センターだよりを月1回配布し掲示板への掲示をお願いしています。なお、掲示板への掲示にあたっては、センターだよりの紙面を両面刷りではなくあえて表面印刷のみの配慮を取っています。自主事業やイベントは、地域住民向けに広報よこはま「ほどがや版」で案内し広報・PR活動を推進しています。</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>・新採用者研修:個人情報保護研修、人権研修、接遇研修 ・毎年研修:個人情報保護研修、人権研修、接遇研修 ・スタッフ研修:利用者からの声や利用者アンケート、スタッフ業務日誌にあげられた課題につき、職員・スタッフが情報共有し、対応検討を行っている。</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>法人本部では、利用者サービスを強化するための一環として「接遇」を最重視しています。当館でもファーストコンタクト・笑顔・声掛けをスローガンに掲げ、的確な実践対応を心掛けています。毎年4月に常勤職員・スタッフ全員が接遇・マナー能力向上の研修を受講し一層の磨きに励んでいます。</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>(利用実績集計) ・個人利用:年齢帯別、居住区別、利用部屋別 ・団体利用:年齢帯別、居住区別、利用部屋別、時間帯別(利用者アンケート) ・利用団体にアンケートを配布し、利用者会議で報告する。(みなさまからの声) ・ご意見箱を設置し、みなさまからの声をいただく。(図書購入アンケート) ・図書利用者から購入希望の本を提案をいただく。</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>利用者会議等を利用して、参加団体に競合が多い部屋については稼働率の低い曜日や時間帯の情報を積極的に提供し少しでも稼働率を高める努力を行っています。利用者アンケート集計結果の「受付スタッフの対応」は、「とても感じがよい」と「感じがよい」を合わせると94.1%の利用者が非常に高い満足度の評価をしています。</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)>

自主事業の広報・PR活動の一環としてチラシサイズの小型版を作成しています。利用者等が手軽に、持ち帰りやすいようA4サイズからA5サイズ仕様に変更し好評です。また、図書コーナーの幼児向けスペースでは、本を取出ししやすいよう書架の低い位置に並べたり幼児用の机と椅子を配置する等して子ども目線に沿った工夫が見られます。

<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)>

利用者アンケート項目ですが、施設・設備や総合的な満足度、広報・案内の周知、利用方法等の視点の項目を追加されては如何でしょうか。施設運営全般の利用者満足度を確認・把握することは重要かと思われます。また、個人利用者や自主事業参加者へのアンケート実施の検討もお勧めします。利用者アンケートの集計結果は、グラフ作成等の見える化を追加工夫することで利用者への理解度がより深まると考えられます。

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)>	
特記仕様書の「維持管理業務一覧」に対応した「施設管理計画・実績表」を作成しています。年回数・実施月・予定日を設定し、実施後に実施日を記録する等計画的に管理・実施をしています。	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常清掃・整理整頓や、定期的な清掃(床掃除及び窓清掃)を実施しているかどうか記録を確認する。
 日常清掃に関しては、チェックリストを用いて記録しているかを確認する(チェックリストでなくとも、実施記録が存在すれば実施していると判断する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)>	
日常清掃は専任のコミュニティスタッフ(作業担当)を配置し、館内外の清掃指定箇所を記載した「作業日報(日常清掃)」で清掃を行っています。清掃終了後、常勤職員が作業日報で確認する捺印欄があり漏れのない仕組みになっています。常勤職員は、1日6回「施設内外の見回り点検表」で清掃チェックと安全面も兼ねた巡視点検を行うダブルチェック体制になっています。利用者に快適な空間を提供するための維持に努めています。	

(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	
<(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
<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	
<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
<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	
<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)>	
常勤職員は、利用者に関わる備品の安全・安心面の視点も兼ねた「施設内外の見回り点検表」を作成し1日6回巡視点検と記録を行っています。また、閉館時には館内の細部にわたる点検項目を記した「閉館作業確認表」で見回り確認の徹底を図っています。利用者に快適な空間の提供と安全性確保の維持に努めています。	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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><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>	

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 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 type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>	

(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>(作業スタッフの配置) ・開館時間前から清掃作業を行う作業スタッフを配置し、利用者が清潔な状況で利用できるよう日々清掃作業を行っている。</p> <p>(コミュニティスタッフの巡回) ・作業スタッフが清掃作業をした清潔な状況を維持すべく、巡回を行っている。</p> <p>(全スタッフによる施設設備損傷個所の抽出) ・清掃作業時、巡回時に気になった箇所があれば、館長へ報告を行っている。</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>令和6年度事業計画書・施設内外の見回り点検表・作業日報(日常清掃)・団体利用報告書・ヒアリング</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>コミュニティスタッフ(作業担当)による日常清掃、月1回の専門業者による定期点検、常勤職員の1日6回の見回り点検等の組合せで、館内外は清潔な状態が保たれています。団体利用時には、「団体利用報告書」を配布しています。終了時にスタッフが立会いの上、使用前の状態に戻す清掃管理のお願いや備品等の不具合箇所の指摘の声を聞く仕組みになっています。</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>当館は、横浜市今井地域ケアプラザとの合築施設です。定期清掃業務については、今井地域ケアプラザが窓口で同じ専門業者に発注しています。合築施設の場合は、連携・協力の維持に課題を抱えるケースもあるようですが情報共有を密に行い良好な関係ができています。</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>

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 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)> 現場確認・キーBOX内鍵一覧表・引き渡し鍵一覧・ヒアリング</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)> キーBOXに当館のすべての鍵を収納し、集中管理しています。キーBOXの鍵は、常勤職員と清掃担当のコミュニティスタッフのみが使用できる体制になっています。鍵No.、個数、室名が記載されたキーBOX内鍵一覧表を作成し厳格に管理しています。</p>	

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 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 type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p><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)></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)> 常勤職員は、利用者を不審者や不審物から守る視点で「施設内外の見回り点検表」を作成し館内外を1日6回巡視点検と記録を行っています。また、閉館時にも「閉館作業確認表」で館内を見回り安全管理の徹底化を図っています。職員数が限られる中、防犯と事故防止を兼ねた点検項目の確認を1日6回実施していることは、他施設の参考になり高く評価します。</p>	

(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 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"/> 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 type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<p><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)></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>常勤職員は、利用者の安心面と施設・設備関係の安全性を確保するという事故防止の視点も兼ねた「施設内外の見回り点検表」で館内外を1日6回巡視点検と記録を行っています。</p>	

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 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"/> 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 type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><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)></p> <p>「事故防止」研修を常勤職員・コミュニティスタッフ全員を対象に実施しています。</p> <p><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)></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>年間研修計画の中に毎年必ず組み込まれ、年4～5回休館日を活用したスタッフミーティングの中で実施しています。</p>	

(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)> 事象別の「災害時対応」や「119番通報メモ」を作成しています。具体的な対応策や手順を分かりやすく記載しています。</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>	

(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>各部屋には、非常口や避難経路を示した案内図が掲示されています。</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>

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	
<p><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)></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>常勤職員が急用等で不在の際は、当館の元スタッフを「応援スタッフ」として活用しています。一時的な代替勤務体制を整備している点が評価できます。ローテーション勤務であるコミュニティスタッフの交代時に、15分間重複する時間帯があることで、引継ぎ等がスムーズに行われる体制がとられています。</p>	

②協定書等のとおりに開館しているか？

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

※指定管理者の責に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	
<p><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)></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	
<p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>希望すれば閲覧できることを館内に掲示しています。当館ホームページから法人ホームページへリンクし、さらに保土ヶ谷区役所ホームページの指定管理者制度サイトへの案内でそこでも閲覧することができます。</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>法人ホームページから直接保土ヶ谷区役所ホームページにアクセスすることで閲覧することができます。</p>	

(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)> 毎年、研修計画表を作成しています。研修計画表には、研修名や対象者、目的、時期、内容の項目が設けられ計画的な人材育成に取り組んでいます。	

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
<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)> 令和5年度今井地区センター研修計画実績表・令和6年度今井地区センター研修計画表・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)> 常勤職員及びコミュニティスタッフ対象に、個人情報保護、接遇・マナー、事故防止、事故対応、人権等の研修を行っています。その他常勤職員は、公共建築物の保全研修や協会職員研修を受講しています。	
<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 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"/> 作成しているが、活用していない
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p><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)></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)> コミュニティスタッフ用の業務マニュアルを作成し活用しています。マニュアルは、午前編・午後/日祝日編・夜間編のそれぞれの時間帯における利用者対応の仕方や業務の手順等から構成されています。また、マニュアル以外にも法人本部が作成した「接遇マニュアル」を伝達手段の中で有効に活用する等しています。</p>	

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
<p><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)></p> <p>(業務開始時・終了時のミーティング) ・引継ぎ事項や問題事項を職員・スタッフにて情報共有する。 (スタッフミーティングの開催) ・休館日に開催し、業務確認や業務改善を討議し、職員・スタッフの資質向上を図るとともに、情報共有を行う。 (スタッフ業務日誌への記入) ・問題点、確認事項などを記入し、職員・スタッフが情報共有を行う。</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>業務日誌・ヒアリング</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>情報共有の伝達手段を3つ用意しています。1つは、1日3回実施の常勤職員・スタッフ全員参加の合同ミーティングです。2つ目は、年4～5回実施のスタッフミーティングです。大きなイベント開催に向けての確認や研修を行うことが目的です。3つ目は、業務日誌を常勤職員・スタッフ全員に回覧し確認・捺印の欄を設け意思統一を図っています。これらの伝達手段で職員の能力開発の向上と情報の共有化に取り組んでいます。</p>

(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)> 法人本部は「個人情報保護マニュアル」を作成しています。また、法人ホームページは、個人情報保護方針「個人情報の取扱いに関する基本精神」を掲載しています。	

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
<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)>	

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)>	

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>図書予約票と図書利用申込書には、目的外に使用しない旨の記載があります。</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)> 現場確認・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)> 個人情報に関する書類は、施錠できる保管用のキャビネットに収納し、さらにそのキャビネットを事務室の中にある鍵のかかる小部屋の中に保管しています。個人情報の取扱いには細心の注意を払っています。	

(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)> 令和6年度会計報告書・ヒアリング <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 経理責任者は館長で、会計出納係は副館長と役割分担を明確にしています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)> 令和6年度会計報告書・令和5年度/6年度今井地区センター収支予算書兼決算書・ヒアリング <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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)>	

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)> 現場確認・ヒアリング</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)> 令和5年度今井地区センター収支予算書兼決算書・令和5年度ニーズ対応費使途一覧・ヒアリング</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)> 利用者アンケートやみなさまのお声、利用者会議等から抽出したニーズに基づいて有益な活用方法を検討の上、体育室の卓球台や図書コーナー新刊本、図書コーナーの幼児用机等を購入し利用者からは好評です。</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)></p> <p>(光熱水費の低減) ・利用状況、時間帯に応じて、照明を点灯・消灯する。 ・温度状況に応じて、空調を作動・停止する。 ・複合施設である今井地域ケアプラザとも協議している。 (消耗品費の低減) ・事務、清掃などに使う消耗品は、適正な在庫を維持するよう事務所に物品購入依頼表を設置し、職員・スタッフで発注品を確認している。</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>現場確認・物品購入依頼表・ヒアリング</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>照明の点灯については、当館を3エリアに区分し、利用者がいるなど照明が必要なエリアを必要な時間帯に点灯し、それ以外は消灯するなどこまめに対応しています。エアコンの温度設定は、合築施設の今井地域ケアプラザと協議しながら行っています。物品購入依頼表を使用することで二重発注を防ぎ適正在庫を維持しながら経費削減を図っています。</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> <p>前年度確認した課題や改善点を明確にした目標を今年度に反映し、自己評価表で計画や運営目標に対する実績を評価しています。今後の取組みや改善計画から次年度の課題や改善点を明確にし自己評価表に記載しています。PDCAサイクルを活用し、継続的に改善していく仕組みは確立しています。</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)> 令和4年度/5年度管理運営業務点検報告書:結果シート・ヒアリング <未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)> 令和4年度/5年度管理運営業務点検報告書:結果シート・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)>	

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>(利用者サービス) ・子育て支援として、幼児向け自主事業を定期的で開催し、保土ヶ谷区子育て支援者の育児相談 およびほどがや保育ボランティアかるがもキッズを支援するなど親子の交流の場を提供した。 (業務運営) ・こどもの安全な居場所づくりとして、体育室個人利用のさい、ラケットやボールの貸出を行い、小学生や中学生の放課後の安全な居場所となった。 (職員への周知) ・スタッフミーティングやスタッフ業務日誌を通じて、情報の共有を行っている。</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>現場確認・令和6年度事業計画書・令和5年度今井地区センター自己評価表・ヒアリング</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>当館の運営目標の一つである子育て支援に対して、幼児向け自主事業を定期的で開催するとともに、育児相談の場を提供しています。保育ボランティアかるがもキッズを支援することで、新しい子育てボランティアを育てています。子ども達(小中学生)の居場所づくりという目標に対しては、体育室を個人利用する際にラケットやボールの貸出しを行う取組みで、放課後の安全な居場所として定着しています。</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>コミュニティスタッフの勤務体制は、シフト体制で、午前・午後・夜間の3交替制のローテーション勤務になっています。それぞれの時間帯によって異なる業務がありますが、全スタッフが全ての業務に対応できるマルチジョブ化を進め、シフトを柔軟に組むことが可能となっています。</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>

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>保土ケ谷区運営方針「いつまでも住み続けたいまち ほどがや」、横浜市中期計画2022～2025に掲げる「子育てしたいまち 次世代を共に育むまちヨコハマ」の実現に向け、取り組んでいる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保土ケ谷区はブルガリア共和国の首都ソフィア市とパートナー都市協定を締結し、様々な形で交流を続けており、「ブルガリア料理教室」を協働で開催した。 ・「保土ケ谷区子育て支援者の子育て相談会」を開催している。 ・保土ケ谷区の後援を得ているパソコンよこはま宿によるパソコン相談会を開催している。 ・運営団体である(一社)保土ケ谷区区民利用施設協会は、ほどがや区民まつりに出展している。 	<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>令和5年度自主事業報告書・令和6年度自主事業計画書・パソコンよこはま宿ホームページ・ヒアリング</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>横浜市中期計画の一つ「子育てしたいまちの実現」に向けて、子ども向け自主事業の実施や子育て支援活動への協力を行っています。保土ケ谷区は、ブルガリア共和国首都ソフィア市とパートナー都市協定を結んでおり、自主事業でブルガリア人を講師に「ブルガリア料理教室」を開催しています。区後援のNPOパソコンよこはま宿の活動の一つ「パソコン無料相談会」を自主事業として毎週開催することで多くの地域住民が参加し好評です。</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>(複合施設である今井地域ケアプラザとの協力)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今井消防出張所にご指導いただき、合同でAEDおよび水消火器取扱訓練を実施している。 ・秋まつりを合同で開催している。 <p>(地域との協力)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・秋まつりにおいて、地域自治会のみなさんのステージ発表や作品展示を行い、発表の機会を提供している。 ・地域の会合(新年会、社協、子育て連絡会、学校・家庭・地域・連携事業など)に出席し、情報交換を行っている。 	<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>現場確認・ヒアリング</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>合築施設の今井地域ケアプラザとは、AED講習や水消火器取扱訓練を合同で行ったり、秋まつりも合同で開催する等良好な関係性の維持に努めています。秋まつりでは、地域住民にステージ発表や作品展示などの場を提供しています。</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>