

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市西谷地区センター
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	<p>「地域活動を応援します」をテーマにしています。</p> <p>①西谷連合町会・各町会の会合や総会の開催協力、連合中心の「西谷まつり」や「ほっとなまちづくり」への協力。</p> <p>②地域防災拠点運営委員会員として防災訓練への参加並びに区との災害時等における協定に基づき帰宅困難者の一時滞在施設及び補足的避難場所の開設協力。</p> <p>③子育て支援事業として、地域の保育園行事開催協力、小学生の施設見学や中学校の職業体験の受け入れ、「こどもの居場所づくり」の利用団体との協働運営のほか、子ども会や青少年育成への協力。</p> <p>④区老連や地区社協、ほっとらんど等の高齢者・障害者に対する福祉活動への協力。</p> <p>地域で活動する各団体とのコミュニケーションが取りやすく、地域コーディネート機能としての機会の少なくありません。人→団体→地域へとつながる役目があると考えています。さらに、地区センターの活用についてもアドバイスしています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>「ほっとなまちづくり懇談会」「防災拠点連絡協議会」「地区社会福祉協議会」等様々な会合に出席し運営に協力することで地域活動を応援しています。</p> <p>川島地域ケアプラザ子育て支援連絡会等の委員、地域の保育園行事開催協力、小学生の施設見学や中学校の職業体験の受け入れの他、あったか・にしや(小学生の居場所)やあったか食堂(子ども食堂)の運営等子どもの安全な居場所づくりに協力しています。</p> <p>様々な団体の会合へ出席したり、地域活動に対し支援・協力することで、地域のコーディネーターとしての役割を果たしています。当館の運営やイベント実施において地域住民のみならず協力を得ており、地域全体で当館の活動を盛り上げようとする姿勢が評価できます。</p> <p>保土ヶ谷区障害者地域自立支援協議会によるコーヒーショップほっとらんどの運営に協力することで、障害者が地域住民と触れ合う機会を提供しています。</p>
II ・ 利用者サービスの向上	<p>①個人利用を広げたいから始まった「街のアーティスト応援事業」は作品を展示し、鑑賞いただけるだけでなく、体験や団体活動に広がっています。館内のエントランス近くのため、来館者が必ず目にする事ができています。</p> <p>②「サークル活動応援事業」として、サークル紹介や体験会の広報、受付の協力をしています。サークル紹介冊子の作成やHP、毎月発行のセンターだよりで案内をしています。</p> <p>③新刊図書を毎月購入し、新刊コーナーに配架しています。テーマに沿った紹介コーナーも設置しています。乳幼児向けには親子テーブルの設置や絵本バッグも好評です。</p> <p>④インターネットによる予約システムを導入し、幅広くご利用いただいています。また、Wi-Fi利用ができるようになりました。</p> <p>⑤自主事業は幅広い年代を対象に企画し、地区センター利用へと広がっています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>アンケート結果をロビーのほか各部屋の中に掲示したり、声のポストに寄せられた意見・要望及びその回答を設置場所近く(4か所)に掲示したり等利用者への情報公開が進んでいます。</p> <p>図書コーナーを幼児・子ども・大人の3つのゾーンに分けたり、新刊コーナーや季節等のテーマコーナーを設ける等、利用者が容易に書籍を選択できるよう工夫しています。幼児と保護者のための低い椅子とテーブルが備えられています。</p> <p>料理室は、稼働率向上のためにパン講座の自主事業を企画・実施した結果、パンづくりやお菓子づくりの新規団体が立ち上がりました。</p> <p>館内は、サークル活動や「街のアーティスト応援事業」による作品を展示したり、ハロウィン等イベントに合わせたスタッフ手作りの飾り付けで溢れています。いずれも、来館者に鑑賞していただけるとともに、サークル活動の宣伝や会員募集、当館の利用者の増加等に繋がっています。</p>
III ・ 施設・設備の維持管理	<p>①設備の保守管理業務や清掃は専門業者に委託するとともに、職員・スタッフ全員で施設の清潔と安全には配慮しており、開館前後と1日3回の巡回点検と清掃をしています。施設をいつまでも美しく管理していくためには、小さなほころびを見逃さず、早期に対処することがポイントと考え、点検・修理をし、「経年美化」を目標に取り組んでいます。</p> <p>②いつでも新鮮で、季節感を味わっていただくために、5つのガーデンを造園し、館内装飾もしています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>館内清掃チェック表と拭き掃除チェック表で、コミュニティスタッフ(作業担当)は午前中3時間、コミュニティスタッフは1日3回清掃を行っています。利用者にも部屋利用後の清掃をお願いしています。特にトイレは、トイレ目的の来館者も多いので念入りに清掃を行う等館内は常に清潔感にあふれ気持ちよく使っていただいています。ボランティアとスタッフは協力しながら植栽管理を行い「ウェルカムガーデン」「ハーブ園」等多彩な5つの造園を創作しています。</p> <p>部屋の利用者には、使用後の設備や備品の点検と清掃をお願いしています。点検・チェック項目を記載した部屋別「利用報告書」を渡し、確認・チェック後に回収するので漏れがなく、利用者もチェックしやすくなっています。</p> <p>各部屋の掃除機収納庫の扉に、「やさしいボタンタッチ」というフレーズの紙を貼り、利用者が気持ちよく清掃できるような心遣いがなされています。</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	<p>①館内の事故発生時には、人命救助を最優先にすることを念頭に置き、緊急時マニュアルを作成し、救急救命講座を全員受講しています。</p> <p>②事故の予防に関する事例等についての市内地区センターのヒヤリハット集や熱中症予防ブックを研修で確認し、対応できるようにしています。</p> <p>③防犯対策として、受付に常時スタッフを配置して挨拶・声かけにより、来館者の利用状況の把握に努めています。また、5台の防犯カメラを設置し、常に事故や盗難などを未然に防ぐよう努めています。</p> <p>④横浜市と地震・台風等の「災害における施設利用の協定」を締結しており、区の要請に応じて速やかに避難所が開設できるようにしています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>事務室内には、「地震時フローチャート」「火災時フローチャート」を作成・掲示しています。また、災害時対応として「連絡班、避難誘導班、初期消火班、応急救護班」を設け各担当者の役割分担表を掲示しています。災害時は、停電等でパソコンが使用できないことも想定されることから初動時での対応を掲示している点が評価でき、他施設の参考になります。</p> <p>防犯対策上の視点を中心に「巡回週報」で1日3回定期的に館内外を巡回し記録をしています。常勤職員とコミュニティスタッフが設備関係も含めた点検箇所をダブルチェックで確認しています。</p> <p>施設・設備の安全性やサービスの視点から「備品・消火設備・月末点検表」を作成し確認・記録をしています。各点検項目には、実施日・点検担当者印及び最終確認者印を設けるとともに、危険個所の有無の欄も設け漏れのない安全点検に取り組んでいる点が評価できます。</p>
V 組織運営及び体制	<p>①ホスピタリティの精神に基づいたサービスの提供に取り組み、区政方針「いつまでも住み続けたいまちほどがや」の実現を目指した運営をしています。</p> <p>②職員・スタッフの配置が、常勤職員2交代(シフト制)、スタッフ3交代(各2名)、作業スタッフ1名のため、連絡・報告は職員間にはメールや管理日誌、スタッフは業務日誌を兼ねた連絡ノートにより情報の共有化を図っています。</p> <p>③地域の団体が円滑に活動いただけるよう、スタッフは地域活動経験者または当法人の理念をご理解いただける方を採用しています。</p> <p>④年間研修は防災、救命救急、個人情報保護、人権、接遇について職員・スタッフ全員が受けるよう義務付けています。また、職員には行政より案内のあった研修は受講するよう努めています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>当館は、元勤務していたスタッフを「応援スタッフ」として協力・確保する体制を整えています。常勤職員が急用等で不在の際は、一時的な代替勤務として応援スタッフを上手く活用している点が評価できます。</p> <p>利用者会議アンケート等から抽出したニーズに基づいて、体育室の卓球ボールスクープや多目的支柱・バトミントンネット等を購入し利用者からは好評です。</p> <p>月別の主要業務項目を記載した分担作業表を作成。業務遂行の期日が明記されていることで、忘れや漏れのない仕組みを構築しています。</p> <p>【提案事項】</p> <p>自己評価表の記載ですが、目標を設定するにあたって定量化できる項目は、できるだけ定量的目標を設定するとより良いでしょう。</p>
VI その他	<p>①当センターは地域の中心施設であり、地域のイベント等が開催されることが多いため、音響や設備、災害時の避難誘導などには最新の配慮を行っています。</p> <p>②運営にあたっては、アンケート、利用者会議、センター委員会、地域の活動に参加することによりモニタリングとアセスメントを行い、乳幼児から高齢者までの各ライフステージにおける課題や地域の課題を抽出し、解決方法や今後のあり方を考慮して事業計画を策定しています。</p> <p>③人財・機能・設備・環境の4本の柱を充実させ、地域に根付いた安全・安定した運営を目指しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>横浜市中期計画(2022-2025)9つの戦略の内3戦略についての政策に協力しています。具体的には、子育て支援や地域の支えあいの推進、自然豊かな都市環境の充実です。</p> <p>保土ケ谷区は、地区センター等で活動している団体(サークル)に対して「ステップアップ補助金」を交付する制度を設けています。当館でも、団体へ積極的に本制度のPRや館内での掲示に取り組んでいます。</p> <p>当館では地区センターの設置目的を遵守する一環として「サークル活動応援事業」に力を入れています。現在700サークルが登録していますが、自主事業としてサークル活動応援の開催や自主事業講師の発掘、ホームページにサークル紹介コーナーの掲載やエントランス掲示版と階段踊り場2か所にサークル会員募集案内を掲示する等積極的に会員募集を展開し地域コミュニティの醸成に努めています。</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>①地域活動応援事業として、ほつとなまちづくり懇談会(年4回)、防災拠点連絡協議会(年3回)、地区社会福祉協議会(年2回)、西谷まつり実行委員会の会合に出席し、運営に協力しております。</p> <p>②子育て関係では、川島地域ケアプラザ子育て支援連絡会(年2回)などの委員の他、こどもの居場所、こども食堂、小学生の施設見学、中学生の職場体験、保育園行事、自主事業などを通して連携をとっています。</p> <p>③福祉関係では、区社協、地域ケアプラザのほか、コーヒーショップほつとらんど等を通して連携しています。</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>現場確認・第4期保土ヶ谷ほつとなまちづくり概要版・令和6年度事業計画書・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>「ほつとなまちづくり懇談会」「防災拠点連絡協議会」「地区社会福祉協議会」等さまざまな会合に出席し運営に協力することで地域活動を応援しています。</p> <p>川島地域ケアプラザ子育て支援連絡会(年2回)等の委員、地域の保育園行事開催の協力、小学生の施設見学や中学校の職業体験の受け入れの他、あつたか・にしや(小学生の居場所)やあつたか食堂(子ども食堂)の運営等子どもの安全な居場所づくりに協力しています。</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>地区センター委員会は年2回開催されています。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する対応体制ができています。</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5年度第1回西谷地区センター委員会議事録・令和5年度自己評価表・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)></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)> こどもの安全な居場所をどのようにしてつくったらよいか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5年度第1回西谷地区センター委員会議事録・令和5年度自己評価表・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)></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)> こどもの安全な居場所の確保として、「あったか・にしや(小学生の居場所)」で部屋の開放を「あったか食堂(子ども食堂)」で食事や遊び場の提供を地域の方々への協力・支援を働きかけ、実施する対応策を取っています。</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)> 様々な団体の会合へ出席したり、地域活動に対し支援・協力することで、地域のコーディネーターとしての役割を果たしています。また、当館の運営やイベント実施においては地域住民のみならずから協力を得ており、地域全体で当館の活動を盛り上げようとする姿勢は評価できます。保土ヶ谷区障害者地域自立支援協議会によるコーヒESHOP/ほっとらんの運営に協力することで、障害者が地域住民と触れ合う機会を提供しています。</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 checked="" type="checkbox"/> 開催している
<input type="checkbox"/> 開催していない	<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>年1回利用者会議を開催しています。会議の開催案内は、館内に掲示し個人利用者への参加も促しています。参加申込に際しては、ご意見やご要望を事前に伺って所定用紙(利用者会議アンケート)で提出する方法を取っています。令和6年2月実施の会議は37団体が出席しています。会議では、利用状況や運営状況等を詳細に報告しています。</p>	

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 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)></p> <p>利用者会議アンケート結果(要望・意見)・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)></p>	

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 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)> 利用者会議アンケート結果(要望・意見)・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)>	

(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 checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <div style="display: inline-block; vertical-align: middle; margin-left: 10px;"> ──┐ ──┘ </div> <input checked="" type="checkbox"/> アンケート
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない <div style="display: inline-block; vertical-align: middle; margin-left: 10px;"> ──┐ ──┘ </div> <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6年2月21日実施の利用者会議に先立って「利用者会議アンケート」を実施し160枚(団体)回収しています。	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 「利用者会議アンケート」で意見や要望のあった60団体に対し一つひとつ丁寧に回答しています。回答は、利用者会議で書面にて公表していますので、会議に出席できなかった団体の意見・要望及び回答も会議で共有しています。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

※利用者アンケート等で挙げられた意見や調査結果の分析から、課題を抽出しているかを確認する。
 ※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)> 利用者会議アンケート結果(要望・意見)・ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③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)> 利用者会議アンケート結果(要望・意見)・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)>	

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 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"/> 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)> 現場確認・利用者会議アンケート結果(要望・意見)・ヒアリング <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></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)> 利用者会議アンケート結果は、ロビーのほか各部屋の中にも掲示している点が評価できます。利用者の目に触れる機会を出来るだけ多くすることと課題対応策の周知徹底に努めています。</p>	

(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 checked="" type="checkbox"/> 情報提供している	<input checked="" 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 type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある
<input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<p><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)></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)> 声のポストを設置しています。</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)> 声のポストは、1階エレベーターホールと図書コーナー、体育室の3か所に設置されています。利用者が気軽にご意見等を投函しやすい「環境配慮」に取組んでいる点は他施設の参考になります。法人のホームページにメールのお問い合わ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)> 現場確認・苦情解決制度について・ヒアリング</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)> 当館専用の「苦情解決制度について」を作成しています。具体的には、苦情解決の方法を苦情の受付と苦情解決までの仕組みの項目でわかりやすく記載しています。また、苦情解決責任者がセンター長名、苦情解決第三者委員 西谷地区センター委員会会長名を記載し透明性を図っています。</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)> 現場確認・苦情解決制度について・ヒアリング</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>	

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)></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)> 現場確認・令和5年度事業報告書・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)> 声のポストに寄せられた意見・要望については、その回答とともに声のポストの設置場所近くに掲示しています。</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>①エントランスのパンフレットラックと受付に利用ガイド、利用料金表、体育室利用区分表、駐車場案内を置いています。</p> <p>②ホームページにて、施設概要等をご案内しております。</p> <p>③自主事業については、横浜市広報区版、地区センターだより、館内掲示、町会等の掲示板・回覧・WEB、小学校配布、ホームページ等に掲出しています。内容によっては、関連施設へ配布・配架をお願いしています。</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>現場確認・利用ガイド・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>利用ガイドは、施設の利用方法をはじめ、利用料金表、図書の貸出、部屋の申込方法、駐車場やコピー機・印刷機の利用案内等が記載され冊子にまとめられています。利用者にとって大変使いやすく好評です。また、ホームページでも、英語版の簡単な案内やご利用案内、個人・団体利用、図書コーナー等の案内が丁寧に記載され幅広い対象層に普及促進を展開しています。</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>	

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)> 現場確認・利用ガイド・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会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受付でのタブレットと電話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)> 人権マニュアル・令和5年度研修実施報告書・令和5年度研修実施表・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>法人本部作成の人権マニュアルを活用しています。研修は、講義だけではなくスタッフ間の意見交換の場を設けたり、広報よこはま保土ヶ谷区版に掲載されている事例記事を取り上げる等工夫しながら行っています。</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年度自主事業計画書・令和5年度自主事業報告書・令和6年度自主事業計画書・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30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「地区センター文化祭」や「夏休み西谷こどもデー」「親子で遊ぼう!」「にしや理科っこクラブ」「チャリティーダンスパーティー」「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>「親子で楽しいおはなし会」「こども料理教室」等実施されない事業がありましたが、いずれも講師の都合や悪天候によるものであり、合理的な理由があると判断します。</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)> 実施できなかった事業の代わりに、「クリスマスクッキング」「クリスマスコンサート」「横浜の発展」等事業計画にはない事業を新規に計画・実施しています。</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)> 現場確認・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>図書コーナーは、幼児・子ども・大人の3つのゾーンに分けたり、新刊コーナーや季節等のテーマコーナーを設けたりすることで、利用者が容易に書籍を選択できるよう工夫しています。幼児と保護者のための低い椅子とテーブルが備えられています。小学生が体育室等の待ち時間に利用できるようにコミックコーナーを設置しています。</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>① 自主事業や新刊図書、サークル案内、地域活動案内等を掲載した地区センターだよりを毎月発行し、西谷・川島東部・上新・上菅田・笹山・上星川の各連合町会30以上の地区に掲示、回覧いただいています。また、区役所内のPRボックスや子育て団体などにも配架いただいています。</p> <p>② 自主事業の案内は、館内掲出のほか、町内会掲示板や商店街空き店舗シャッターにて、案内を掲出しています。</p> <p>③ 児童向けの自主事業は年間スケジュールを掲載したチラシを作成し、近隣小学校で配信いただいています。</p> <p>④ 乳幼児向けの自主事業チラシは、プレイルームに掲出するほか、保土ヶ谷区地域子育て支援団体でもご紹介いただいています。</p> <p>⑤ ホームページではイベント情報ほか、トップページや新着情報で最新情報を掲載しています。</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>現場確認・地区センターだより・広報よこはま保土ヶ谷区版・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>毎月発行している地区センターだよりを、連合町会30以上の地区に掲示・回覧をお願いしている他、区役所内や子育て団体などに配架しています。</p> <p>自主事業のチラシは、館内や町内会掲示板、商店街空き店舗シャッター等を活用して掲示している他、児童向け事業は小学校に配信したり、乳幼児向け事業は保土ヶ谷区地域子育て支援団体で紹介してもらおう等、対象者に合わせた広報活動を行い集客の効果を高めています。</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>当センターの基本は、来館者へのホスピタリティの精神です。</p> <p>来館者への挨拶を徹底し、「目配り、心配り、気配り」が実践できるよう毎年マニュアルを更新し、応対等の心構えとして次の指導をしています。</p> <p>①挨拶・言葉づかい ②受付における応対 ③電話応対 ④守秘義務等の個人情報保護 ⑤環境美化・衛生 ⑥周辺案内・アクセス案内 ⑦名札の着用・身だしなみ</p> <p>なお、ホスピタリティの確立は研修だけで実現できるものではなく、個々の職員が「この施設や地域をよくしていこう」という努力と自己啓発と努力が必要と考えます。このようなことから、常勤職員・スタッフ採用は、この方針を理解し、賛同いただける方であることを条件としており、「職員全員が自己研鑽に弛まぬ努力を続けていくことが良いサービスの根拠と考えています。</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>スタッフに対しては、法人本部作成の接遇マニュアルに基づいたきめ細かい指導を行っています。</p> <p>常勤職員・スタッフの採用においては、法人の方針を理解し賛同できることを条件としています。そのためスタッフの地区センター運営に対する考え方や行動が統一されており、利用者の信頼向上につながっています。</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>①中会議室と小会議室2コマ予約で制限数となっていたところを中小会議室として1コマ予約とすることで、予約数の増加につながりました。また、体育室利用者も利用できるようになりました。</p> <p>②コロナ後利用がなくなった料理室の稼働率増加のために、自主事業を企画し、新規団体を立ちあげました。料理室だけでなく、会議室利用団体も立ち上がりました。</p> <p>③既存団体の継続活動にも協力しました。</p> <p>④5冊セットの絵本バッグを作成し、より多くに本に親しんでいただいています。また、新刊コーナーに加え、図書コーナーフェスとしてテーマごとに本を紹介しています。本に馴染みのない方にも手にとっていただけるよう工夫をしています。</p> <p>⑤パンフレットラックをより見やすい場所に設置し、さらに、ラック移動後の空きスペースを個人利用スペースとし、個人利用の増加、個人利用から団体利用への拡大を考えています。</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>中小会議室1コマ予約や体育室利用者利用等による工夫で、会議室の稼働率を上げています。料理室については、パン講座の自主事業を企画・実施したことで、パンづくりやお菓子づくりの新規団体が立ち上がり、稼働率向上につながっています。</p> <p>5冊セットの絵本バッグの貸出しや新刊・おすすめ図書コーナーの設置等により、利用者の利便性を図るとともに本の貸出し件数を増やしています。</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)>

館内は、サークル活動や「街のアーティスト応援事業」による作品を展示している他、ハロウィンなどイベントに合わせたスタッフ手作りの飾り付けで溢れています。いずれも、来館者に鑑賞していただけるとともに、サークル活動の宣伝や会員募集、当館の利用者の増加等に繋がっています。

<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

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協定書等のおとり建物・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"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って管理している
<input type="checkbox"/> 協定書等のおとり管理していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のおとり管理していない
評価機関 記述	
<p><協定書等のおと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)></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)> 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。</p>	

②協定書等のおと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"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のおとり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のおとり実施していない
評価機関 記述	
<p><協定書等のおと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)></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)> 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、館内清掃チェック表と拭き掃除チェック表を用いて、午前中3時間、加えてコミュニティスタッフも1日に3回清掃を行っています。館内は常に清潔さが保たれ快適な空間を提供するための維持に努めています。</p>	

(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)>	
利用者に関わる備品の安全・安心面の視点も兼ねた「巡回週報」を作成し1日3回巡視点検と記録、そして担当確認印を行っています。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。また、「備品・消火設備・月末点検表」を用いて、備品や消火設備の点検をはじめ館内の危険個所の把握を行い安全管理に取り組んでいます。	

(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	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<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>①開館前の清掃は、専門の作業スタッフ1名とスタッフが2名が安全確認を兼ねて室内外の清掃にあたります。また、開館後は近くに商店街があるためにトイレのみの来館者も多いので、1日3回の巡回点検と清掃をしています。この点検により、損傷等の確認をしています。</p> <p>②プレイルームは閉館前に清掃と玩具の安全確認、消毒を行い、清潔と安全には特に配慮しています。</p> <p>③トイレ手洗い場には、いつも季節の花を飾り、気持ちよく使っていただいております。</p> <p>④施設管理については「経年美化」を目標としており、利用者にご協力いただいております。特に植栽は、「ウェルカムガーデン」「ハーブ園」「イングリッシュ風プランター」「あじさいガーデン」「西側ガーデン」を造園しており、皆様に好評です。</p> <p>⑤館内は季節の飾りをし、いつでも新鮮で、季節感のある場所を提供しています。</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>現場確認・巡回週報・備品/消火設備/月末点検表・令和6年度事業計画書・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>「経年美化」を目標としています。トイレ目的の来館者も多いことから、特にトイレは念入りに清掃を行っており、清潔感があふれています。また館内は、季節の花を飾り気持ちよく使っていただき利用者から好評です。ボランティアとスタッフは、協力しながら植栽管理を行い「ウェルカムガーデン」「ハーブ園」「イングリッシュ風プランター」「あじさいガーデン」「西側ガーデン」等多彩な造園を創作しています。</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>体育室や料理室、部屋ごとの利用者には、使用後の設備や備品の点検と清掃をお願いしています。あらかじめ清掃作業含む点検・チェック項目を記載した専用「利用報告書」を渡し、確認・チェック後に回収していることから、漏れがなく、利用者にとってもチェックしやすくなっています。各部屋の掃除機収納庫の扉には、「やさしいボタンタッチ」というフレーズの紙が貼られ、利用者が気持ちよく清掃できるような心遣いがなされています。</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>

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)> 事務室内・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> <p>鍵の管理責任者は、館長です。</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)></p> <p>防犯対策上の視点を中心に「巡回週報」で1日3回定期的に館内外を巡回し記録をしています。具体的には、常勤職員とコミュニティスタッフが設備関係も含めた点検箇所をダブルチェックで確認しています。チェック項目欄には、点検実施者名欄も設けています。閉館時にも詳細な点検項目を設けた「閉館作業確認表」で館内外を見回り、館内外の防犯や事故未然防止のための安全管理の徹底を図っています。</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>施設・設備の安全性やサービスの視点から「備品・消火設備・月末点検表」を作成し確認・記録をしています。各点検項目には、実施日・点検担当者印及び最終確認者印を設けるとともに、危険個所の有無の欄も設け漏れのない安全点検に取り組んでいる点が評価できます。また、「横浜地区センター事故事例及びヒヤリハット」を参考にしながら事故防止に努めています。</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>全職員対象に「事故防止対策研修」を実施しています。</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>	

(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)> 事務室内には、「地震時フローチャート」「火災時フローチャート」を作成・掲示しています。また、災害時対応としては、「連絡班、避難誘導班、初期消火班、応急救護班」を設け各担当者の役割分担表を掲示しています。災害時は、停電等でパソコンが使用できないことも想定されることから初動時での対応を掲示している点が評価でき、他施設の参考になります。</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)> 毎年、全職員対象に「防災訓練(避難訓練及び消火訓練)」を実施しています。</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>館内外に防犯カメラを設置し、死角になる箇所を中心に防犯体制を強化しています。 当館は、帰宅困難者一時滞在施設兼災害時等補充的避難所になっていることから、その対応として西谷地区センター開設・運営マニュアルを整備しています。</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>

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)> 当館では、元勤務していたスタッフを「応援スタッフ」として協力・確保する体制を整えています。常勤職員が急用等で不在の際は、一時的な代替勤務として応援スタッフを有効に活用している点が評価できます。</p>	

②協定書等のとおりの開館しているか？

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

※指定管理者の責に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)> 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)> 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)> 館長が、毎年当館の研修計画を立案しています。	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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年度研修実施報告書/研修実施表・令和6年度研修計画表・令和6年度事業計画書・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は、個人情報保護、接遇・マナー、事故防止対策、人権、嘔吐物処理等々の研修を受けています。常勤職員は、ハラスメント・パワハラやインボイス制度研修等を別に受講しています。 <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)>	

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>①設備管理、自主事業、地域コミュニティ、子育て支援等に関する研修は、出張として常勤職員に参加するよう勧めています。</p> <p>②スタッフについては、地域活動のための研修に参加するような場合は、勤務シフトを柔軟に調整しています。</p> <p>③新採用時は就労前に個人情報保護、接遇、人権、防災、救命に関する研修を、就労後は常勤職員、経験年数の多いスタッフと組んでのOJTを実施しています。</p> <p>④当法人が管理する施設を会場とする職員研修や施設運用に関する全体研修、職員・スタッフによる事業計画、事業報告、業務改善会議を兼ねた接遇研修を実施しています。</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>令和5年度研修実施報告書/研修実施表・令和6年度研修計画表・令和6年度事業計画書・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>館長は、現時点で業務上必要と思った外部セミナーについては常勤職員に積極的に受講するよう案内しています。具体的には、区主催の「設備管理」や自主事業チラシの作り方、子育て支援関連テーマ等で職員のスキルアップや情報収集等を目的としています。法人本部が実施する研修にも勤務シフトを柔軟に調整し参加しやすい環境を整えています。</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>研修実施後の資料・業務日誌・ヒアリング</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> <p>職員研修の内容については、コミュニティスタッフに業務日誌あるいは資料を回覧することで情報を共有しています。</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)> コミュニティスタッフ用の業務マニュアルを作成しています。業務マニュアルは、午前編・午後編・夜間編それぞれの時間帯における窓口担当業務や利用者対応の仕方、仕事の流れ等から構成されています。窓口等では、利用ガイドと合わせて法人本部が作成した接遇マニュアルと業務マニュアルを有効に活用しています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<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)>
①当法人が管理する施設の館長会議を毎月開催し、区内各地域の情報交換や各施設の取組みを話し合う機会を設けて、職員にも伝達しています。館長会だけでなく、職員会議も開催し、情報交換をしています。	令和5年度研修実施表・令和6年度研修計画表・業務日誌・ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
②日々の業務に関する引継ぎは交代時に各15分のミーティング時間を設けています。また、常勤職員からのスタッフへの伝達事項は業務日誌に赤字で記入し、周知しています。なお、スタッフ資質向上の取組みとして、勤務体制を各時間帯専任スタッフ制にしており、各時間帯により変化する利用者の特性を把握した対応ができるよう努めています。利用者の安心感につながっています。	<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)> 常勤職員は、法人本部が主催する館長会議や職員会議、全体研修を通して情報共有する仕組みになっています。スタッフへの伝達手段は、年1回の全体ミーティングや業務日誌を活用しています。重要な内容は赤字で記入することで周知し、またスタッフ全員に回覧する中で確認・捺印の欄を設け意思統一の徹底を図っています。これらの伝達手段を中心に職員の資質向上と情報の共有化に取り組んでいます。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している
<input type="checkbox"/> 整備していない	<input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>当館では独自の「個人情報保護方針」を、法人本部は「個人情報保護マニュアル」をそれぞれ作成しています。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。</p>	

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 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"/> 明確化しているが周知していない
<input type="checkbox"/> 明確化していない	<input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<p><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)></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 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><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>	

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> <p>団体利用登録書や個人利用登録書、自主事業受付簿、図書予約申込書、図書カード申込書には、利用目的が明示されています。</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>団体利用登録書や個人利用登録書、自主事業受付簿、図書予約申込書、図書カード申込書には、利用目的外に使用しない旨が明示されています。</p>	

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 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"/> 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	<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 <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、経理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 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 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5年度/6年度西谷地区センター収支予算書兼決算書・通帳・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 checked="" type="checkbox"/> 存在する
<input type="checkbox"/> 存在しない	<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)> 事務室内・通帳・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年度西谷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)></p> <p>利用者会議アンケートや声のポスト等から抽出したニーズに基づく有益な活用方法を検討する中で、体育室の卓球ボールスクープやヨガマット、多目的支柱・バドミントンネット、図書コーナー新刊本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>①光熱費については、ここ最近の大きな削減はないが、継続的に取り組んでいます。冷房27度、暖房19度を目安に設定し、使用数を減らすなど地球温暖化に協力しています。</p> <p>②内部帳票類など裏紙使用を実施、そのほか消耗品については必要最小限にとどめるように努めています。</p> <p>③小規模修繕や雑巾等の物品等、自主事業の材料づくりはなるべくスタッフが対応しています。</p> <p>④自主事業については、自主事業講師料の節約、共催団体の協力により、ローコスト化を実現しています。</p> <p>⑤植栽管理は可能な限り、業者を依頼せず、利用団体と職員協働により管理しています。</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>現場確認・令和5年度サービス向上及び経費削減努力事項報告・令和6年度事業計画書・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>部屋ごとに適切な温度管理と節電に心掛けています。トイレには「人感センサー」を設置し電気料金の削減を図っています。館外には、利用者にやすらぎを与える5つの花壇がありますが、植栽管理はボランティアの協力により季節ごとに草花の手入れが行われていることで外部業者へ依頼する植栽剪定等の経費縮減にも取り組んでいます。また、文化祭の設営作業も委託業者から自前で行うことで経費の節減を図っています。</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が確立しています。</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"/> 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"/> 一部未対応の項目がある
<input type="checkbox"/> 全て対応していない	<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 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	
<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)></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 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 type="checkbox"/> 協議されていない
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)></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>①目標設定および自己評価表については毎年度作成し、保土ケ谷区役所の担当課に提出しています。また、職員・スタッフは実務研修会を開催して周知・検討しています。</p> <p>②目標設定については利用者アンケート、利用者会議、センター委員会等の意見や要望を参考にアセスメントし、作成しています。また、自主事業については、「まちのアーティスト活動応援事業」や「サークル活動応援事業」、「地域コーディネート事業」として希望があった場合は、追加開催しています。</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>令和5年度西谷地区センター自己評価表・地区センター委員会議事録・地区センター利用者会議・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>常勤職員・スタッフ全員への周知・共有の伝達手段として、1つは年1回の全体ミーティングがあり、その中で実務研修を行い周知を図っています。2つ目は、常勤職員だけの「ライン」や管理日誌です。3つ目は、スタッフ向けに確認・捺印の欄を設けた業務日誌を回覧すること等で運営目標を具現化するための情報提供と共有に取り組んでいます。</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>多くの3交代制コミュニティスタッフや作業スタッフが5年以上に亘り勤務しています。近年人手不足が課題として上がっていますが、有給休暇の消化率や年休5日取得の義務化は達成され、働きやすい環境と雇用維持に取組み、安定的な人員体制を保持している点が評価できます。</p> <p>月別の主要業務項目を記載した分担作業表を作成しています。業務遂行の期日が明記されていることで、忘れや漏れのない仕組みを構築しています。</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> <p>自己評価表の記載ですが、目標を設定するにあたって定量化できる項目は、できるだけ定量的目標を設定するとより良いでしょう。</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>横浜市中期計画(2022-2025)の政策に関連する取り組みを次のように実施しています。</p> <p>①すべての子どもたちの未来を創るまちづくり 子育て相談、子ども居場所、子ども食堂などの団体支援や子育て中の親子が利用できる空間づくり、親子または子ども対象自主事業開催、絵本バッグの貸出、子育て支援連絡会や要援護児童防止連絡会参加</p> <p>②誰もがいきいき生涯活躍できるまちづくり 「まちのアーティスト応援事業」の作品展示や自主事業講師、植栽協働、「ほっとなまちづくり」懇談会参加、障害者支援「ほっとらんど」への協力</p> <p>③ガーデンシティ横浜の実現 イングリッシュガーデンやあじさいガーデンなど季節ごとに楽しめるガーデンづくり、「ほ도가や元気村」を通じた都市農業の展開</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>館内掲示板・令和5/6年度自己評価表・保土ヶ谷区スタートアップ補助金チラシ・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(2022-2025)9つの戦略の内3戦略についての政策に協力しています。具体的には、子育て支援や地域の支えあいの推進、自然豊かな都市環境の充実です。保土ヶ谷区は、地区センター等で活動している団体(サークル)に対して「ステップアップ補助金」を交付する制度を設けています。当館でも、団体へ積極的に本制度のPRや館内での掲示に取り組んでいます。</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>①居心地の良い場所づくり、いつでも新鮮な空間づくりとしての季節ごとの各種ガーデンづくりや、毎月変わる手書きウェルカムボード、プレイルームや階段踊り場・ロビー壁面の季節の手作り装飾、トイレの生け花など好評です。これがきっかけで、コミュニティも広がっています。</p> <p>②「街のアーティスト応援事業」や「サークル活動応援事業」は講師発掘のきっかけとなり、自主事業や体験会の開催、団体活動となり、地域交流へとつながるものとなっています。これらに関する情報提供の機能も充実しています。</p> <p>③子ども居場所づくりとして、地域団体との共催でイベントを行っています。団体以外に地域の方の協力も得られるようになり、地域コーディネート機能が充実してきています。</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>現場確認・令和5/6年度自己評価表・令和5年度自主事業報告書・サークル紹介カード・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>当館では地区センターの設置目的を遵守する一環として「サークル活動応援事業」に力を入れています。現在700サークルが登録していますが、自主事業としてサークル活動応援の開催や自主事業講師の発掘、ホームページにサークル紹介コーナーの掲載やエントランス掲示板と階段踊り場2か所にサークル会員募集案内を掲示する等積極的に会員募集を展開し地域コミュニティの醸成に努めています。</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>