

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市下和泉地区センター 評価シート

評価機関名：株式会社中央総合研究所

令和4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) 図書の貸出し、購入及び管理	15
(7) 広報・PR活動	15
(8) 職員の接遇	16
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	16
(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	17
III. 施設・設備の維持管理	18
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	18
(2) 備品管理業務	19
(3) 施設衛生管理業務	20
(4) 利用者視点での維持管理	21
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	21
IV. 緊急時対応	22
(1) 緊急時対応の仕組み整備	22
(2) 防犯業務	22
(3) 事故防止業務	24
(4) 事故対応業務	25
(5) 防災業務	26
(6) 緊急時対応全般(その他)	26
V. 組織運営及び体制	27
(1) 業務の体制	27
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	28
(3) 個人情報保護・守秘義務	31
(4) 経理業務	33
(5) 運営目標	36
(6) 組織運営及び体制全般(その他)	38
VI. その他	39

評価結果の総括

※協定書等で定めるとおりの管理運営ができていない点や、協定書等での定めはないが不足していると感じられる点、加えて施設独自の取組として評価できる点などを、総括として記載しています。協定書等で定めるとおり(標準的な水準)の管理運営については記載していません。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 地域 及び 地域 住民 との 連携	<p>下和泉地区センターの指定管理者である泉南会の理事、監事、社員は連合町内会や自治会の各代表で構成されており、地域の声を直に伺い運営に反映するようになっていきます。</p> <p>例年ですと理事会終了後に社員総会、利用者会議、町内会長会と懇談会を開催するのですが、この2年ほどコロナ禍にあり、開催は理事会のみ(理事会で決定)となっています。</p> <p>懇談会を開催できないため毎月発行しているセンターニュースを活用して町内会への回覧、掲示板へのポスター掲示等、地区センターの情報を発信しています。</p> <p>地域との連携では、地域住民によるボランティア団体にも運営に参加していただき、中庭の芝生や花壇の管理をお願いするほか、センター内の観葉植物への水やり、植え替えなども利用者の方が行っています。</p> <p>このように地域の方々と連携して憩いの場となっています。</p>	<p>地域連携をはじめ、協定書で定める管理運営については申し分なく実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「地域コミュニティ醸成の場」と捉え、館長はじめスタッフが利用者や接触する機会を増やし、連帯感溢れる地域を目指した運営がなされています。 ・地域住民が気軽に立ち寄り相互交流できる施設を目指し、意見収集や利用方法の改善などの工夫がなされています。 ・コロナ禍による三密回避のため理事会しか開催できない中、連合町内会や自治会の各代表からの声を直接聞く体制を強化するなど、地域住民との連携が途切れない工夫がなされています。 ・地域ケアプラザと合同開催する事業を行うなど、施設の特長を活かした工夫を行うことによる地域住民との連携を推進しており、結果、利用者増や経費節減にもつながっています。 ・地域の高齢者や不登校児童支援など、積極的な地域との交流を図っています。
II ・ 利用者 サービス の 向上	<p>インターネット予約システムを導入し、パソコンやスマートフォンで24時間いつでも空室状況確認、予約等ができるようにしました。</p> <p>以前は2か月前の事前申し込み日の朝は、各団体の代表が30人以上集まり抽選会を行っていましたが、インターネット予約にしたことにより来館せずに申込みできるようになりました。</p> <p>同時にホームページもリニューアルし、Webアクセシビリティを向上させ、身体的制約や利用している環境に関係なく必要な情報が得られるようにしました。</p> <p>なお、会議室及び図書コーナーにはFree Wi-Fiを導入し、パソコンを使用しての会議や勉強する来館者に喜んでいただいています。</p> <p>また、コロナ禍にあって冷水器の使用を中止していましたが、ボトル専用の冷水器に入れ替え、夏季の熱中症対策に対応しました。</p>	<p>利用者サービス向上に向けて、協定書で定める管理運営については申し分なく実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍において、三密を避けるなど適切な感染防止対策が施され、地域住民が安心して立ち寄りできる施設に向けた工夫がなされています。 ・利用者アンケートやお客様の声ボックスなどを通じた要望や課題の抽出と対策による、たゆまぬ利便性向上活動が運営されています。 ・特に、ホームページリニューアルならびにインターネット予約開始による利便性向上とアクセシビリティ向上が高評価を得ており、ホームページのメンテナンス体制の確保や施設の空き室率の低減にもつながっています。 ・自主事業参加者OBによる自主事業グループの立ち上げを支援するなど、様々な工夫により、利用率の向上を目指しています。
III ・ 施設 ・ 設備 の 維持 管理	<p>施設管理については、毎朝当施設のスタッフが、館内、駐車場やバス停の清掃を行い、利用者の入れ替え時に点検を行っています。</p> <p>休館日には委託業者による定期清掃、各設備に対応した業者がメンテナンスを行っています。</p> <p>総合設備点検は、毎月委託業者によって行っています。</p> <p>当施設が開館して26年が経過し、大規模な予算を必要とする空調や電気系統の不具合が多くなってきました。これらの不具合は、当施設だけではなく、併設されているケアプラザにも関係するため、横浜市建築局、泉区役所と連携し長寿命化計画に基づき対応しています。</p> <p>また、当施設自身で行う修繕も多く予算を大きく上回る支出となっています。</p>	<p>建物・設備の管理など、協定書で定める管理運営については申し分なく実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・バス停など施設外の周辺にも目を向けるなど、積極的な環境整備活動がなされています。 ・令和3年度より地域ケアプラザと合同開催する事業を取り入れることで、利便性の向上とともに経費節減にも効果を上げています。 ・コロナ禍で利用者が減少傾向にある時期を修繕の好機ととらえるなど、臨機応変な工夫がなされています。 ・費用がかかり、単年度では対応しにくい設備老朽化に対する大規模改修等については、横浜市建築局や泉区役所と連携し、横浜市の「公共建築物の長寿命化対策事業」に沿った複数年にわたる計画的な対応がなされています。 ・具体的には、外壁の塗り替えと改修、照明設備や空調設備の刷新について、3年計画で対応計画が策定されています。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・ 緊急時対応	<p>当施設は泉区役所との協定により災害時帰宅困難者受け入れ施設となっており、閉館時間に災害が発生した場合は、近隣に住むスタッフが鍵を開けて対応できるようになっています。</p> <p>防災訓練は年2回行い、うち1回は泉消防署に協力いただき、AED、消火器、消火栓の扱い方をケアプラザと合同で実施しています。</p> <p>ケアプラザとは常に情報交換を行い、緊急時にはケアプラザの看護師に相談できるようになっています。また、近隣の病院とも連携して早期の対応ができるようになっています。</p> <p>通常の閉館日においても、午前、午後、夜間の入れ替え時に全室点検し、異常があれば早期発見対応ができる体制を整えています。</p>	<p>緊急時マニュアルの作成など、協定書で定める管理運営については申し分なく実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当施設は「災害時帰宅困難者受け入れ施設」に、併設のケアプラザは「緊急時避難者収容場所」にそれぞれ指定されており、地域の緊急時対応施設としての重要な役割を担っています。 ・ケアプラザ併設の特長を活かし、平日頃から看護師に相談する協力体制などが敷かれています。 ・また、近隣の外科、内科、眼科、整形病院なども連携できており、万一施設内で緊急事態が発生した場合でも、迅速かつ適切な対応がとれるよう万全の体制となっています。 ・受付から離れている設備には防犯カメラを設置するなど、安全確保の目が行き届きにくい部分に対して、あらかじめ対策を講じることにより、最大限の事故防止・災害防止が実現できるよう工夫しています。
V ・ 組織運営及び体制	<p>当指定管理者は地域の自治会・町内会の代表で構成しており、スタッフも全員地域住民です。</p> <p>例年では、理事会・役員会だけではなく、町内会長会への出席や利用者代表と利用者会議を開催し、ご意見・要望等を伺い、運営の参考にさせていただいています。</p> <p>スタッフ全員が利用者とも顔見知りであり、親しげに声をかけてくださる利用者が多く見られます。</p> <p>このように全てが地域住民であることからイベントや自主事業の講師やコーチ、中庭花壇の手入れ、芝刈りなどボランティアとして積極的に運営参加していただいております。</p> <p>また、大勢が集まるイベントでは、駐車場での自動車の誘導、自転車の整理などにも協力していただいております。</p>	<p>個人情報適切な取り扱いなど、協定書で定める管理運営については申し分なく実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「スタッフ研修年間計画」を策定して基本的な研修が計画・実施されており、たゆまぬ職員の資質向上が図られています。 ・できる限り休館日に研修を実施する、交通費や時間給を支給するなど、職員全員の研修参加を促進する工夫がなされています。 ・当施設は、下和泉・富士見が丘の2地域の町内会連合が運営の主体であることから理事長と副理事長が共通兼務である特長を活かし、スムーズな運営体制が構築されています。 ・イベントなどの際には、地域の方々がボランティア運営などに非常に協力的であるという地域特性を有しており、利用者の積極的なアイデア・意見の提案により、イベントが活発に開催されています。
VI ・ その他	<p>平成9年に開館して、26年が経過しましたが、施設の老朽化が進み、小破修繕費が大幅に増加しています。</p> <p>同時に大規模修繕を必要とする不具合も多発してきました。</p> <p>まず照明システムが故障しましたが、半導体不足により、修理まで1年待ち、空調システムは、設計段階では予想されていなかった気温35度に対応せず、運転停止になることがしばしばです。</p> <p>横浜市としても公共施設の長寿命化を推進していることから、市の建築局、泉区役所と何度も会議を行い、長寿命化に向けて令和6年度までに照明、空調の更新、外壁の補修・塗替え工事等を計画しています。今後更に施設管理を慎重に行い、長寿命化を推進します。</p>	<p>当施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区の「令和3年度みどりアップ事業」を活用し、中庭の景観維持のための植栽管理を実施するなど、市・区の施策としての事業協力の取組を行っています。 ・地域住民への一般公募やボランティアの方々に対して、芝刈り機等を使用した植栽管理講習や花壇植え替え講習などを実施し、地域を巻き込んだ施設運営を活性化させる工夫がなされています。 ・泉区内の図書館や地区センター、コミュニティハウス13か所共同で、「泉区読書スタンプラリー」を実施し、達成した方に記念バッジを配布するなど、地域の文化醸成にも力を入れています。 ・併設している地域ケアプラザと協力し、不登校児童の受入をしている一般社団法人に部屋を提供したり、地域の高齢者の会である「じんじん会」に対し館長が相談役として協力するなど、地域の組織との協力関係の推進も積極的に行っています。

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<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>地区センターの理事・委員は全て自治会・町内会の代表であることから、センターニュースの回覧をお願いしています。</p> <p>従来は理事・委員以外の町内会長を含めた町内会長会、利用者会議等を開催していましたが、近年新型コロナウイルス感染症の流行により理事会以外は開催できていません。</p> <p>当地区センターは下和泉地域ケアプラザとの併設施設なため、利用者も両施設を利用している方が多く見られます。</p> <p>そこで、地域ケアプラザと話し合い、従来合同開催するイベントや自主事業が無かったのですが、令和3年度より合同開催する事業を取り入れるようにしました。これにより予算の削減、集客の増加等良い結果がでています。</p> <p>また、近隣の小中学校や幼稚園、保育園などにもイベントや行事案内を送付し、参加募集ほか、小中学校のコーラス部、吹奏楽部にイベント等で合唱・演奏を行っていただいております。</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>資料(泉南会理事社員総会書面報告、地区センター委員会書面報告、地区センター委員会名簿)、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> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍で会合が開催しにくい環境下、書面報告による運営など、情報交換・連携を途切れさせない様々な工夫がなされています。 ・最大イベントである「スプリングフェスティバル」が延期となる中、趣向を変えて運営するなど臨機応変な工夫がなされています。 ・併設の地域ケアプラザとの合同事業など、施設の特長を活かした連携がなされています。

(2) 地区センター委員会等

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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> <ul style="list-style-type: none"> ・地区センター委員会は、地域代表のほか、地区のスポーツ推進委員代表、青少年指導員代表、ボランティア代表、シニアクラブ連合代表、利用者代表で構成されているという特徴を持っています。 ・コロナ禍において会合の機会が減じられる中、書面報告等により情報交換・連携を途切れさせない工夫がなされています。 	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(泉南会理事社員総会書面報告、地区センター委員会書面報告、地区センター委員会名簿)、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)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・理事会および日常的なニーズ収集コミュニケーションを通じて、サービスに係る課題を抽出しています。 ・昨今抽出された課題の例として、各種コロナ対策、ホームページの視覚障害者対応改良、インターネット予約システムの導入、といったものが挙げられます。 	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(泉南会理事社員総会書面報告、地区センター委員会書面報告、地区センター委員会名簿)、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)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・昨今対策された課題の例として、ニーズ対応費を活用した各種コロナ対策(エントランスの検温センサー設置、非接触、除菌・消毒など)が挙げられます。 ・また、夏期の熱中症対策として、ボトル用冷水器の導入、体育館の換気・冷房の適切設定などが実施されています。 	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<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> <ul style="list-style-type: none"> ・日常的な地域団体や地域住民との連携に留まらず、不登校児対策団体である「かけはし」に対し毎週月曜日に設備を半額提供し居場所提供を行ったり、高齢者団体「「じんじん会」」へ相談役として貢献するなど、地域機関・団体への積極協力がなされています。 <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)>	
・コロナ禍前は60名規模で開催してきた利用者会議が、コロナ禍により大人数での会議開催が困難となる中、利用者代表を含む地区センター委員会会議で代替し、利用者の声を取り入れる運営の継続を工夫するなど、実質的に利用者会議と概ね同等の機能を確保できています。	

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
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(地区センター委員会書面報告、ニーズ対応報告書)、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)>	
・各利用者団体の代表の来館時には必ず声がけし、ご意見・要望等を伺うといった日常的な仕組みを工夫しています。 ・昨今抽出された課題の例として、原則飲食不可、施設利用は原則半日、マスク着用励行などの各種コロナ対策が挙げられます。	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)> 現場確認(館内掲示)、資料(サービス向上及び経費節減努力事項報告、ニーズ対応報告書)、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)> ・昨今対策された課題の例として、コロナ禍で中止を余儀なくされていたカラオケを再開してほしいとの要望に対し、最大24名の部屋を8名までに制限して密を避けつつ、マイクを一人一つとし、使い捨てマイクカバーを用意するなどの感染症対策を徹底したうえで実施し、好評を得ました。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

※アンケートは、市のアンケート様式を使って行うアンケート、または独自作成のアンケートなど。アンケートでなくても、利用者の声を幅広く聞くことがあれば、実施していると判断する。なお、自主事業に対するアンケートとは異なる。ただし、自主事業に対するアンケートの一部で施設全体のサービスについても質問している場合は、実施していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)> 独自アンケートを実施しています。令和4年度は7月にアンケートを実施し、140枚配布したうち120枚を回収しました。	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・施設の運営について独自作成のアンケートを実施しています。現状に満足せず更なる改善を目指す姿勢が見受けられます。	

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 type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(施設利用者アンケートファイル)、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)> ・回収されたアンケート結果については、利用者の目線で分析し、対策を講じています。 ・昨今抽出された課題の例として、体育館の区切りネットの位置が低く滑りやすい危険があったことから改善対策、掃除機の不具合が確認されたことから直ちに交換、などが挙げられます。	

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がっているかどうかを確認する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(施設利用者アンケートファイル)、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)> ・昨今対策された最大の課題例として、区なども協議したうえでインターネット予約を開始したことが挙げられます。 ・空き室情報がリアルタイム確認可能となったことで、利便性が格段に向上し、空き室率の低減にも寄与しています。 ・また、ホームページのメンテナンスも実行しやすくなり、センターニュースなども速やかにアップできるようになりました。	

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・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(館内掲示板「集計結果」と「要望・回答」)、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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・アンケート結果の分析は館内掲示版の見やすい場所に掲示しています。 ・統計的な分析をグラフ表示で見やすく表現するとともに、利用者から寄せられた要望と、それらへの対策結果についても丁寧に記載し、利用者との円滑な関係醸成を図っています。	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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"/> 情報提供していない	<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"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・『「あなたの声」に対する取り組み』というフローチャートを館内掲示版の見やすい場所に貼付し、意見や要望をいただいてから解決に至るまでのプロセスを分かりやすく掲示しています。	

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)> 館内エントランス内に「あなたの声」というお客様の声受付ボックスを設置し、案内しています。ホームページにも「利用者の皆様の声をお寄せください」として案内されています。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・ご意見箱の名称に「あなたの声」という表現を用いることで、利用者の一人ひとりに向けた取組であることを伝え、気軽に申し出られるような工夫がなされています。 ・ホームページにもご意見コーナーを設置しており、積極的に幅広い情報収集を推進しています。 	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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(『あなたの声』に対する取り組み)、資料(利用者の声、事務連絡)、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)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・館内掲示版の見やすい場所に、『あなたの声』に対する取り組みとして、対応手順、責任者等についてフローチャート図表化し、掲示しています。 ・また、日常的なミーティングや年2回程度のスタッフ会議でも情報を共有し、対策を検討しています。 	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)> 館内エントランスの掲示板に『あなたの声』に対する取り組みとして対応の流れを掲示しています。また、ご意見箱「あなたの声」を設置して受け付けるとともに、受け付けたご意見と回答を掲示しています。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・館内掲示版に『あなたの声』に対する取り組みとして、意見・苦情の受付・対応方法を掲示しています。 	

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	
<記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・ご意見箱に寄せられた意見は、すべて所定の場所にファイリングするとともに、対応結果についても併せて保管することにより、いつでも再分析・参照できるよう工夫されています。 ・さらに、寄せられた苦情等の内容と対応結果については、館内掲示版にも掲示し、利用者にも報告する仕組みになっています。 	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
資料(利用者の声綴り)、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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・昨今対策された例として、図書の貸し出しについての要望への対策が挙げられます。従来は泉区と戸塚区在住者限定であった要件を、横浜市内在住者に拡大することで、利便性の向上ならびに利用者の増加につながりました。 ・また、植栽してある木を切っしてほしい、柿の木の葉をなんとかしてほしい、などの要望もあり、都度検討・対策を進めています。 	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

※1 つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・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	
<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(館内掲示版)、資料(利用者の声綴り、ホームページ)、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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者から寄せられた意見・要望は、館内掲示版に掲示しています。 ・また、「事業報告書」として区への連絡も実施し、センター委員会等や町内会長会でも「あなたの声」として公表しています。 ・ホームページでも公表しており、積極的に幅広い情報提供を推進しています。 	

(4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<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>エントランスホールに施設見取り図、新刊案内、参加者募集中の自主事業等を表示するほか、体育室入口にも表示しています。</p> <p>受付カウンターでは利用案内パンフレットを一般用と子供向けの2種類を配布しています。</p> <p>ホームページでは施設案内、その月に実施する自主事業、図書の新刊などを紹介しています。</p> <p>また、毎月発行するセンターニュースは、ホームページと各町内会への回覧、掲示板への掲示をお願いし、自主事業の参加募集やトレーニングルームの利用案内、中庭利用の紹介をしています。</p> <p>自主事業や大きなイベント等の話題性があるものについては、タウンニュースに連絡し取材していただいています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(館内掲示版)、資料(利用案内、センターニュース、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> <ul style="list-style-type: none"> ・来館者に対しては、館内の分かりやすい場所への案内掲示やラックを用いた資料の配置を行っています。 ・また、ホームページでは、図や写真を交えた丁寧な施設案内ならびにインターネット予約等についての案内がなされています。 ・さらに、「センターニュース」の発行や、市の広報や地域内諸施設での掲出などを通じ、できるだけ多くの全世代の住民に情報が届くよう配慮・工夫をしています。

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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> <ul style="list-style-type: none"> ・「利用案内」は館内窓口の分かりやすい場所に設置されています。 ・一般向けと子供向けの2種類が用意されており、全利用者にとって分かりやすい工夫がなされています。 ・特に、インターネット予約ができるようになったことから、「部屋の予約方法が変わります!!」という冊子を設置して周知しています。 	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる <input type="checkbox"/> 閲覧できない	<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる <input type="checkbox"/> 閲覧できない
評価機関 記述	
<閲覧できない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・「利用要綱」は、いつでも利用者が窓口で閲覧できるように準備され、案内されています。	

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(館内掲示版)、資料(「部屋の利用方法が変わります!!」、ホームページ)、ヒアリング	
<行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・これまでは館内での調整会とくじ引きであったことから来館の必要がありましたが、ホームページリニューアルにより、来館も不要となり、24時間申請受付も可能となって利便性が格段に向上しています。 ・2か月前までのエントリーに基づき、コンピューターで抽選する方式となり、より公平な受付方法となっています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(スタッフ研修年間計画、スタッフ会議録)、ヒアリング	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価で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4年度は4月に「みなみコミュニティハウス」と合同で実施しています。 ・留守番のスタッフには資料配布を行うなど、情報の共有化と周知が徹底されています。	

(5) 自主事業

① 世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

※施設で実施している自主事業の内容を確認し、年齢、性別等に偏らず多くの住民が参加できるような幅広い事業内容が全体として提供されているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<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
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(自主事業事業計画書、自主事業報告書)、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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・年齢、性別等に偏りのない事業を工夫しています。たとえば、子供向けには「子供科学講座」でスライムを作る企画などを計画し、好評を得ています。 ・コロナ禍で自主事業の開催が困難となる中、三密を避けるために参加人数を減らさざるを得ない分、より多彩になるよう計画するなどの工夫をしています。	

② 事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

※事業計画書等と事業報告書により確認する。ただし、地域住民や利用者ニーズ、行政の要望のために変更する必要があった場合、PRをしたにも関わらず参加者が集まらなかった場合など合理的な理由があり、行政と協議のうえ、計画を変更したものは実施されていると判断する。その場合は、変更内容と変更した理由を明らかにすること。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・残念ながら、コロナ禍において県内の感染状況によっては中止を余儀なくされる自主事業も発生しています。 ・たとえば、最大のイベントである「スプリングフェスティバル」では、演技や吹奏イベントが中止となる中、作品展示や赤飯配布などの催しを工夫し、参加者の満足度をできる限り向上させるような工夫がなされています。	

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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(新着図書コーナー芥川賞・直木賞・本屋大賞受賞作)、資料(希望図書アンケート)、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)> ・新規図書の購入に際しては、利用者からの「希望図書アンケート」に基づきニーズを反映しています。 ・ホームページのリニューアルに伴い、予約した本が届いているかが確認できたり、新たに入荷された図書が検索できるようになるなど、利便性が向上しています。 ・近隣の小学校と連携した「夏休み読書チャレンジ」などの企画を実施し、地域の教育にも貢献しています。</p>	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

※施設独自の広報紙誌の発行、区や市の広報紙誌への情報提供、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>下和泉地区センター・みなみコミュニティハウスニュースを毎月発行し、自主事業やサークル会員募集等を自治会・町内会に回覧いただいています。 同時に、各町内会の掲示版にも同様のポスターを掲示いただいています。 特に、自主事業は区の広報紙にも情報を提供し、掲載しています。 また、同様の内容をホームページでも紹介しています。 施設内には自主事業それぞれのポスターを掲示し、参加者を募っています。スタッフも地域住民であることから、その人に合った自主事業や読書チャレンジなどのキャンペーンを直接利用者に紹介も行っています。 話題性のある自主事業やイベント等はタウンニュースに連絡し、取材、掲載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(館内エントランス)、資料(センターニュース、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>・「下和泉センター・みなみコミュニティハウスニュース」について、紙版体として発行するとともに、ホームページにも掲載し、幅広い広報を推進しています。 ・また、「下和泉地区センターからのお知らせ」を地域の掲示板貼付用に配布し、地域住民へのPRも確実にしています。</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>来館者には必ず挨拶するように心がけています。初めて利用する方には、利用案内等の印刷物やパンフレットを使い利用方法をご案内しています。特に、トレーニングルームを初めて利用する方には、トレーニングマシンの使い方をトレーニングルームまで同行して説明しています。スタッフの言葉遣いには知り合いでも、親しい中にも礼儀を重んじるように指導しています。電話の対応に関しては、「下和泉地区センターの〇〇です。」と名前を名乗るように指導しています。身だしなみでは、統一したベストを着用し、清潔感に気を付けて接遇しています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「地域コミュニティ醸成の場」と捉え、利用者目線に立った接遇を心がけています。 ・職員全員が統一したベストを制服として着用し、利用者に分かりやすいよう工夫しています。 ・各自主事業の代表者などが来館の際には、意見や要望を確認するなど、日頃から利用者ニーズの把握に努めています。

(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>利用者アンケート等により、性別、年代、利用目的、利用回数、利用施設などの結果を分析し、運営改善に反映しています。直近の結果では、清掃が95%、言葉づかいが83%、備品が75%といった「満足」の評価をいただいています。ホームページをリニューアルし、インターネット予約システムを導入したことにより、空き室状況をリアルタイムで見られるようになりました。そのため、当日申込みで個人利用のダンス練習等の利用者が増加しました。個人利用に限らず、リアルタイムで空き部屋状況が見られることは、利用者サービスに繋がっていると思います。体育室の個人利用の利用時間は、新型コロナウイルスの緊急事態宣言やまん延防止等措置期間は、利用時間を1回1時間の制限をかけていましたが、対策等が解除され、利用者の希望も多いことから、順番待ちの利用者がいない場合は、2時間まで利用できるようにしました。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍において、令和3年度の利用者数は42,254名(前年比171%)となっており、男女はもとより、幼児から高齢者まで幅広い利用者が来館しています。 ・ホームページで各部屋の空き状況がわかるようになったことなどにより、利便性・稼働率ともに向上しています。

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

- ・常に利用者の意見を収集し、改良に努めており、高評価を得ています。
- ・たとえば、男女別に分けていたトレーニング室の利用を男女同時利用に変更することで夫婦やカップルの利用が増加、中庭の扉に網戸を設置することで館内換気向上と出入り利便性が向上、会議室について稼働率の低い時間帯をダンス練習に活用することでダンス教室の利用者も増加、といった効果と高評価を得ています。

<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)> ・「設備点検報告書」ならびに「管理日報(総合巡視点検)」の記録簿により、協定書等のとおり適切に管理されています。 ・当施設は26年が経過し老朽化も顕在化しつつある中、横浜市建築局や泉区役所と連携し、長寿命化計画に基づき対応を進めています。	

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)> ・「設備点検報告書(清掃他)」ならびに依頼業者による「作業完了報告書」の記録簿により、協定書等のとおり適切に実施されています。 ・記録にあたっては、清掃前後の写真を添付するなど、丁寧・確実なチェックを行う工夫がなされています。	

(2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p><(備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・備品はすべて市所有のものであり、指定管理者所有の備品はありません。</p>	

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p><揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「物品管理簿」と照合しながら、「打合せ室の机」、「受付掲示用ボード」、「エントランス掲示用ボード」、「パソコン類」、「トイレ内のベビーキープ」の5点を選び存在を確認しました。 ・各備品に管理シールが貼付されており、いずれも良好に整備されている状況が確認されました。</p>	

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・現時点で特段の損傷等は見当たりません。 ・万一損傷等が発見された場合には直ちに対処し、「点検報告書」に記載することで着実な運用を行っています。 ・最近の例として、卓球台の点検を実施し、修繕対応を行っています。</p>	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・館内のゴミは常に回収され、美観が損なわれることのないよう徹底されています。 ・集めたゴミは館内外の所定の容器に収納されて収集され、長期放置はされていません。	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・事務所内のゴミ容器は、横浜市の分別ルールとマニフェストに沿って分離され、適切な処理が徹底されています。	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>開館日は、清掃専任のスタッフが、開館前に施設内のトイレ、シャワー室、廊下階段、駐車場の掃除を行っています。</p> <p>施設外では、施設前のバス停周りの掃き掃除、ベンチの拭き掃除を行っています。</p> <p>開館後は、利用があった部屋は原則利用者にモップ掛けをしていただきますが、使用後のモップの点検清掃はスタッフがを行います。汚れたモップはスタッフが交換し、洗濯をします。</p> <p>その他のトレーニングルーム、キッズルーム等は夜間に清掃しています。</p> <p>また、当日利用がない部屋もスタッフが掃除機やモップで丁寧に清掃しています。</p> <p>月1回の休館日には、委託業者によるワックス塗布、カーペット清掃を行っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(施設内全般)、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> <ul style="list-style-type: none"> ・清掃専任のスタッフを配置して、施設が常に清潔で使いやすい状況となっているように配慮しています。 ・館内だけでなく、施設外の清掃も行うことで、利用者のみならず地域の美観維持に努めています。 ・また、トレーニングルームやキッズルームなど多くの利用者が使用する設備については、特に徹底したコロナ対策を行うなど、きめ細かい対応を行っています。

(5) 施設・設備の維持管理全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・外観がガラス張りで先進的なデザインの施設ですが、経年劣化も進みつつあり、シーリングの老朽化に伴う雨漏り・結露や各機械設備の老朽化が進行中です。この点、横浜市の「長寿命化推進事業」に沿い、3年計画で外壁・シーリング・排煙口などの修繕を計画しており、施設の維持に努めています。</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>

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(キーボックス)、資料(セキュリティカード管理表、マスターキー等貸出票)、ヒアリング <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)> ・「セキュリティカード管理表」には、開館・閉館に使用する鍵の扱い者とカード番号が記帳され、厳格に管理されています。 ・閉館時には「スタッフ日誌」に鍵の戻しが記録され、責任の所在が明確化されています。 ・業者などへの鍵の貸出は「マスターキー等貸出票」に記録され、確実な管理が励行されています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・毎朝・毎夜の各部屋点検が行われ、「コミスタ(コミュニティスタッフ)連絡日誌」と「業務日報」に記録されています。 ・朝・昼・夜の時間帯には、館内のトイレとフリースペースの定期巡回が行われ、事故や犯罪の未然防止が図られています。	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・朝の清掃スタッフによる館内外点検が実施され、「コミスタ日誌」に記録されています。 ・トイレ点検、館外見回り、戸締り、シャッター、マスターキー収納、エントランス自動ドア施錠などのポイントが点検され、毎日朝と夜にすべての部屋の中をチェックしています。 ・業務内容一覧として、「作業担当スタッフチェックリスト」と「日曜・祝日に加わる業務」を作成し活用しています。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ: 救急要請、消火訓練 対象者: 全職員・スタッフ <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)> ・年2回の消防訓練が行われ、消火訓練、避難誘導訓練、AED使用訓練が実行されています。 ・全職員を対象とし、日常的な事故防止が図られています。	

(4) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※AEDの操作研修をはじめとした体調急変時等の事故対応をテーマとした研修を全ての職員に対して行っているかを確認する。

なお、研修でなくとも、スタッフミーティングの中で事故対応をテーマとして職員同士で勉強会を行っている例も該当する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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	
<p><施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない</p> <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)> テーマ:管轄消防署と連携したAED研修 対象者:全職員</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)> ・令和4年度は、7月に併設ケアプラザと合同にて、所轄の消防署指導によるAED研修を実施しています。 ・職員全員がAEDを身近に感じ、いざという時に確実に操作できるように、設置してあるAEDの実物を使った研修が行われています。</p>	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

※連絡網や連絡先が事務室内に掲示され(もしくは各職員に配布され)、だれもが迅速に連絡できるようになっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
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(事務所内掲示)、資料(災害対応マニュアル、緊急連絡先)、ヒアリング</p> <p><体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></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)> ・近隣の病院名と警察署の電話番号の一覧を事務所内に掲示しており、万一の事故発生に備えています。 ・万一の事故発生時には、併設のケアプラザと連携できる体制ができています。</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)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・災害時の対応マニュアルが完備されています。 ・当施設は「災害時帰宅困難者受け入れ施設」、併設のケアプラザは「緊急時避難者収容場所」に指定されています。 ・緊急避難時には当施設の近隣に住んでいる職員がスピーディな開館ができるように、備えられています。 	

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> <ul style="list-style-type: none"> ・令和4年度は、7月に所轄消防署の協力を得て、地震を想定した避難訓練が実施されています。 ・3号消火栓を使っての放水や消火器の使い方など、当施設ならではの様々な訓練が行われ、万一来に備えています。 	

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・当施設はケアプラザとの合築であることが特徴であり、緊急事故発生時の対応体制が構築されています。 ・近隣の病院や警察署との連絡体制も準備されており、万一来に備えられています。 ・また、事故の防止対策として、備品の扱い方を分かりやすく写真やテプラを使って表示するなど工夫が見られます。 <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>・毎日のシフト体制が計画され、適切に運営された結果が勤務表に記録されています。</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> <p>・適正な時間に開館・閉館が行われており、業務日誌に開館時間・閉館時間が記録されています。</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>館内掲示板とホームページにて公表しています。</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>・館内掲示板はもとより、ホームページでも、「施設案内」コーナーに分かりやすく公表されています。</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)>	
・「スタッフ研修年間計画」を策定し、四半期ごとに実施する具体的な研修が計画されています。	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(スタッフ研修実績)、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)> テーマ: 新人研修、人権擁護研修、受付業務研修、自主避難訓練、受付業務研修、消防訓練・危機管理研修 対象者: 担当職員と全職員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・春は新人研修、接遇研修、夏は人権擁護研修、受付業務研修、秋は併設ケアプラザと合同での自主避難訓練、冬は受付業務研修、消防訓練・危機管理研修(ノロウィルス対策含む)が、それぞれ実施されています。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>研修日程を早めに周知し、全スタッフが参加できるように休館日に実施するようにしています。 施設内で行う人権研修では、書類による講習やビデオ等を利用して理解しやすいよう工夫しています。 消防局によるAED・防火訓練も年2回行っています。 また、自主事業の企画案内や図書の情報交換会など、区役所等で開催される業務に関わる研修には、勤務交代などを活用して、積極的に参加するように促しています。 研修参加後は研修内容等を報告し、他のスタッフにも内容の回覧を行っています。 なお、研修費用、交通費は支給しています。</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>資料(スタッフ研修資料)、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> <ul style="list-style-type: none"> ・職員全員の研修参加を促進するため、交通費、時間給が支払われています。 ・研修はできる限り休館日に実施することで、全職員が参加できるよう努めています。

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)> 資料(スタッフ研修資料)、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> <ul style="list-style-type: none"> ・研修内容は研修報告書として記録され、次回に向けた反省点などとともに職員間で情報共有されています。 	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)>	
・「業務マニュアル」が作成され、全職員に周知徹底されています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<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)>
職員の資質向上については、横浜市職員に向けた応対マナーマニュアルを配布し、接客指導を行っています。これにより、言葉遣いだけでなく、お辞儀の仕方から電話応対等、マナー全般をフォローしています。	資料(コミスタ連絡日誌、業務日誌)、ヒアリング
情報共有については、勤務時間が午前・午後・夜間の3交代制のため、それぞれの交代時間には、連絡事項を引き継ぐミーティングを行っています。引き継いだ業務の結果報告は業務日誌にて報告しています。	<不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
職員からスタッフへの連絡事項も引き継ぎミーティングで連絡するほか、打合せ室に書面で確認する方法もとっています。閲覧したスタッフは捺印で確認しています。	<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)>
近年流行の新型コロナウイルス等については、市役所からの情報や対応についても新しい通知を随時連絡し、情報の共有に努めています。	・日常的な連絡事項は「コミスタ連絡日誌」を活用してスタッフ間で確実な引き継ぎが行われています。 ・また、対処結果は「業務日誌」を活用してスタッフ間で情報共有されています。 ・こうした仕組みを通じて、職員の資質向上にもつながっています。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・「個人情報取扱特記事項」ならびに「業務分類個人情報管理一覧表」が整備されています。 ・業務ごとに、文書・媒体名、情報内容、日常管理方法、保存年限、廃棄・消去方法、が明確化され、全職員で順守されています。 	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・管理責任者が明確化されているとともに、施設のエントランス掲示板に、「個人情報の保護について(宣言)」として、ポスター形式で貼付され、利用者にも分かりやすく案内されています。 	

③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※全ての職員に対して、研修時の資料、出席者名簿等により実際に研修を行っていたかどうか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・「スタッフ研修年間計画」に基づいて個人情報の取扱いに関する研修が3月と4月に2回実施され、全ての職員が漏れなく受講しています。 	

④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※非常勤も含むすべての職員の分があ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"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・全職員の誓約書が集められ、適切に管理されています。	

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 type="checkbox"/> 適切に収集していない	<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
評価機関 記述	
<適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・「団体申請申込書」、「体育館受付票」(卓球台、バドミントン・バスケ)には、『氏名、電話番号等の個人情報は、「横浜市個人情報の保護に関する条例」の規定に従い、適正に管理し、取得した目的以外には使用しません。』と明記され、個人情報が適切に収集されています。 ・また、同様の案内はホームページにも掲載され、徹底されています。	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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 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
評価機関 記述	
<適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・収集した個人情報は、それぞれの利用目的のみに使用され、確実に管理されています。 ・また、「業務分類別個人情報管理一覧表」に基づき、日常管理と廃棄・消去が適切に実行されています。	

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(ロッカー、パソコン、シュレッダー)、資料(業務分類個人情報管理一覧表)、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)> ・すべてのパソコンは、ID/パスワード管理されています。 ・書類廃棄の際は、事務所内に設置されたシュレッダーならびに市のルート回収により適切に廃棄処理が行われています。 ・書類は鍵のかかるロッカーに保管され、適正な管理が担保される体制になっています。	

(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)> ・パソコン内の「経理システム」により、指定管理料、利用料金、各自主事業における実費収入等が適切に経理処理されています。	

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)> 資料(収入支出伝票)、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)> ・起案担当、出納経理担当、経理責任者(館長)という明確な役割分担により、相互けん制の仕組みになっています。 ・また、随時税理士のアドバイスを受けることができる体制が整えられ、適正な処理が維持されるよう工夫されています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)> 資料(収入支出伝票)、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)> ・施設に係る経理以外の経理処理はありません。	

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)> ・「備品リース料」、「社会保険料」、「HPメンテナンス費」の3費目について伝票の存在を確認し、適切に運用されていることが確認されました。	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(ロッカー、通帳、印鑑)、ヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・通帳は施錠可能なロッカー内の金庫に保管され、印鑑は館長が保持することにより、適切に管理されています。	

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 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 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"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(ニーズ対応用途一覧)、ヒアリング <目的に沿わない支出がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・ニーズ対応費は、いずれの支出も目的に沿ったものとなっています。 ・昨今の例として、各種コロナ感染防止対策各種、利用者要望に基づくホームページリニューアル、Free Wi-Fi設備の導入などに支出されています。	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<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>スタッフそれぞれが受付業務だけではなく、図書の管理、センターニュースでの新刊案内等の作成、管内外の清掃、自主事業の補助等様々な業務をこなすことにより、外注に頼らず経費削減に協力しています。</p> <p>スタッフだけではなく、地域のボランティアによって、中庭の芝刈り、花壇の植え替えや水やりの協力をいただいています。</p> <p>光熱費の削減については、併設の地域ケアプラザにも声掛けし、従来合同開催するイベントや自主事業が無かったのですが、その日の天候や気温・室温等を考慮し、冷暖房をつけたままにするのではなく、適宜オン・オフしています。</p> <p>利用者の方にも節電・節水をお願いしています。</p> <p>消耗品ではファイルの再利用や裏紙を利用、また、自治会・町内会に配布するセンターニュースを入れる封筒は再利用の物を使用しています。</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(各施設での省エネ協力案内)、資料(経費節減努力事項報告)、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> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍における部屋の換気や夏期の熱中症対策など、利用者の安全を確保するためのコストアップを余儀なくされる中、利用者の協力を得ながらきめ細やかな省エネ努力を実行しています。 ・老朽化に伴う修繕などの経費に関しては、市と協力しながら対策しています。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・事業計画に対する自己評価が確実に実行されており、「自己評価表」に項目別の今後の取組(改善計画)が明記されています。 ・また、コロナ禍において利用者減少が余儀なくされている状況を受けて、むしろ修繕の好機ととらえ計画するなど、臨機応変な目標設定がなされています。 	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(業務点検報告書、業務点検結果シート、事業計画書)、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)>	
・区からの指摘・改善指導事項はありません。	

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)> 資料(施設長会議議事録、業務点検、事業報告書)、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)>	
・老朽化に伴う修繕計画をはじめ、施設の諸課題や目標、進捗状況について、区との連携が行われています。	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>自己評価表での利用者サービスでは、新型コロナウイルスによる緊急事態宣言やまん延防止措置の発令等がある中で、来館しなくても24時間利用予約受付ができるインターネット予約システムを導入しました。</p> <p>新システム導入に伴い、スマートフォンの使用に不慣れな利用者のために講習会を2回開催しました。職員、スタッフも同様に利用者の質問に答えられるように研修を行っています。</p> <p>同時にFree Wi-Fiも導入し、パソコンを使用する会議や学生の勉強などにも利用できるようにしました。</p> <p>業務運営の面でも、上記のシステムを導入したことにより、空き部屋の情報をタイムラグなく、利用者にお知らせできるようになり、空き部屋利用対策にも繋がっています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(事業計画書、自己評価表、事業報告書)、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> <ul style="list-style-type: none"> ・「自己評価表」が作成され、利用者サービス、業務運営、職員育成、財務といった各項目ごとに、事業計画の内容ならびに運営目標に対する実績の整理と、反省を受けた今後の取組(改善計画)がしっかりと設定されています。 ・「利用者等の意見」も明記され、次年度計画に反映されています。

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<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> <ul style="list-style-type: none"> ・当施設は、下和泉地区連合町内会、富士見が丘連合自治会、和泉中央連合自治会の一部を母体とした団体が主体となっており、地域住民を中心に組織されていることから、スムーズな運営が展開されています。 ・ボランティア運営などに地域の方々が非常に協力的であり、利用者の積極的な意見により、イベントが活性化されています。 <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>令和2年度に整備した中庭の景観維持について、泉区役所地域振興課の令和3年度みどりアップ事業の予算で芝刈り機や手入れ道具を保管する物置等を購入してもらい、植栽管理を行いました。</p> <p>植栽管理を行っていくために、中庭以外の植栽管理を委託している業者に依頼し、令和3年6月に講習会を行いました。</p> <p>講習会の参加者は、ボランティアだけでなく、センターニュースで周知し、一般公募とし10名が参加しました。講習会では実際に芝刈り機等を使用しての講習でした。</p> <p>また、11月には花壇を管理していただいているボランティアを中心に花壇植え替え講習を開催し、こちらも10名の参加がありました。</p> <p>令和4年度では、泉区内の図書館や地区センター、コミュニティハウス13か所共同で、「泉区読書スタンプラリー」を実施し、達成した方に記念バッジを配布しました。</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>資料(事業計画書、事業報告書)、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> <ul style="list-style-type: none"> ・市や区が推進する緑化事業、読書の推進運動、ゴミ減量事業、長寿命化事業などに対応した様々な取組が、積極的に行われています。 ・特に、施設中庭を中心とする植栽管理については、ボランティアとも協働した地域一体となった取組が行われています。 ・また、図書コーナーでは「夏休み読書チャレンジ」などの独自工夫が見受けられます。
<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>当地区センターと併設している地域ケアプラザと協力して、不登校児童の受入をしている一般社団法人に部屋を提供しています。この法人は、立ち上げてから年数が浅く、市からの援助もないため、活動拠点が少なく、参加人数が多い時には部屋の確保が難しく、苦勞していました。</p> <p>部屋利用について相談があったため、団体登録をしてもらい、利用料の50%減免、部屋の優先予約ができるようになりました。</p> <p>また、当センターの利用者が中心となり、高齢者がこれからの人生を楽しく過ごしたい人、やり残したことがある人、生活習慣病を気にしている人、もう一度青春時代にプレイバックしたい人、そういう人々(じんじん)が集まって気楽な楽しい会を作りたいと「じんじん会」が発足されました。当地区センター利用者が中心のため、相談役として参加しています。</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>資料資料(事業計画書、事業報告書、各種媒体、ホームページ)、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> <ul style="list-style-type: none"> ・ケアプラザとの併設施設である特長を活かし、緊急時体制構築から「ハロウィンのお菓子配り」といったイベントまで、様々な工夫が見受けられます。 ・地域の団体との連携・協力にも積極的であり、不登校児の居場所づくりや、高齢者の集いなどへの活動を行っています。 <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>

◆参考: 評価に必要な資料・評価項目の根拠

※評価全体を通して確認する書類: 基本協定書、仕様書、事業計画書等(必要に応じて公募要項)

評価項目	必要書類	根拠
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	地域での会合等の議事録、地域アンケート結果等	仕様書における運営改善の取組(地域住民の主体的な活動の支援)に関する項目
(2) 地区センター委員会等	委員会議事録等	仕様書における施設の運営に関する委員会の設置(地区センター委員会等)の項目
(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	-	-
II. 利用者サービスの向上		
(1) 利用者会議	利用者会議の議事録等	仕様書における利用者会議の開催の項目
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	利用者アンケート結果の公表媒体等	仕様書における運営改善の取組(地域や利用者ニーズ把握)の項目
(3) 意見・苦情の受付・対応	苦情解決の仕組みや対応策等の仕組みに関する書類等	仕様書における意見・要望への対応の項目
(4) 公正かつ公平な施設利用	規範・倫理規定等の資料、研修資料等	仕様書における公平性の確保、人権の尊重の項目及び基本協定書における人権の尊重の項目
(5) 自主事業	事業計画書、事業報告書等	特記仕様書における自主事業の項目
(6) 図書の出し、購入及び管理	-	特記仕様書における図書コーナーの項目
(7) 広報・PR活動	チラシ、広報よこはま、HP、パンフレット、PR誌等	特記仕様書における施設情報の提供、施設のPRの項目
(8) 職員の待遇	-	-
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	-	-
(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	-	-
III. 施設・設備の維持管理		
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	点検等報告書等	基本協定書・仕様書・事業計画書における維持管理の項目
(2) 備品管理業務	備品台帳等	特記仕様書における備品管理業務の項目及び基本協定書における備品等の扱いの項目
(3) 施設衛生管理業務	研修資料等	基本協定書における廃棄物の対応の項目
(4) 利用者視点での維持管理	-	-
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	-	-
IV. 緊急時対応		
(1) 緊急時対応の仕組み整備	緊急時マニュアル等	仕様書における緊急時の対応等に関する項目
(2) 防犯業務	機械警備等の契約内容等がわかる資料、実施状況がわかる資料等	特記仕様書における保安警備業務の項目
(3) 事故防止業務	事故防止に関するマニュアル、研修等資料等	仕様書における危機管理意識に基づく健全かつ安全な業務執行の項目
(4) 事故対応業務	事故対応に関するマニュアル、研修等資料等	基本協定書における緊急時の対応についての項目
(5) 防災業務	指定管理者災害時対応マニュアル、消防計画届出書等	特記仕様書における災害等緊急時の対応の項目
(6) 緊急時対応全般(その他)	-	-
V. 組織運営及び体制		
(1) 業務の体制	事業計画書、業務日誌等	特記仕様書における開館時間の項目及び仕様書における職員の雇用等に関する内容及び事業計画書等の作成・公表の項目
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	研修計画、窓口等の対応手順マニュアル等	特記仕様書における職員の雇用・配置体制に関する留意事項の項目
(3) 個人情報保護・守秘義務	個人情報に関する研修資料等	仕様書における個人情報保護に関する項目
(4) 経理業務	事業計画書、収支決算書等	-
(5) 運営目標	自己評価表、管理運営業務点検報告書、業務点検結果シート	基本協定書における事業計画書、事業報告書、自己評価、業務実施状況の点検、市による業務の改善指示に関する項目
(6) 組織運営及び体制全般(その他)	-	-
VI. その他		

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック		評価機関 チェック			
Ⅰ 地域及び地域住民との連携	(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？	レ	開催している	レ	開催している		
				開催していない		開催していない		
		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？	レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している		
				課題を抽出していない		課題を抽出していない		
				特に課題がない		特に課題がない		
				非該当		非該当		
		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？	レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している		
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない		
				対応策を実施していない		対応策を実施していない		
				非該当		非該当		
不備の数				0		0		
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？	レ	開催している	レ	開催している		
				開催していない		開催していない		
		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？	レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している		
				課題を抽出していない		課題を抽出していない		
				特に課題がない		特に課題がない		
				非該当		非該当		
		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？	レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している		
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない		
				対応策を実施していない		対応策を実施していない		
			非該当		非該当			
	(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？	レ	年1回以上実施している	レ	年1回以上実施している	レ	アンケート
				実施していない		実施していない		その他
		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？	レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している		
				課題を抽出していない		課題を抽出していない		
				特に課題がない		特に課題がない		
				非該当		非該当		
		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？	レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している		
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない		
				対応策を実施していない		対応策を実施していない		
				非該当		非該当		
		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？	レ	公表している	レ	公表している		
				公表していない		公表していない		
			非該当		非該当			
	(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？	レ	情報提供している	レ	情報提供している		
				情報提供しているが、一部不備がある		情報提供しているが、一部不備がある		
				情報提供していない		情報提供していない		
		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？	レ	設置している	レ	設置している		
			設置していない		設置していない			
③苦情解決の仕組みがあるか？		レ	仕組みがある	レ	仕組みがある			
			仕組みがない		仕組みがない			
④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？		レ	周知している	レ	周知している			
			周知していない		周知していない			
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？		レ	記録している	レ	記録している			
			記録していない		記録していない			
			苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない			
⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？	レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している				
		一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない				
		対応策を実施していない		対応策を実施していない				
		苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない				
⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？	レ	公表している	レ	公表している				
		公表していない		公表していない				
		苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない				

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック	
Ⅱ・利用者サービスの向上	(4) 公正かつ公平な施設利用	②窓口に「利用案内」等を備えているか？	レ 備えている レ 備えていない	レ 備えている レ 備えていない	
		③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？	レ 閲覧できる レ 閲覧できない	レ 閲覧できる レ 閲覧できない	
		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？	レ 行っている レ 行っていない	レ 行っている レ 行っていない	
		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)	レ 全ての職員に実施している レ 一部の職員に実施していない レ 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している レ 一部の職員に実施していない レ 研修を実施していない	
			①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？	レ 年齢や性別が網羅できている レ 年齢や性別が網羅できていない	レ 年齢や性別が網羅できている レ 年齢や性別が網羅できていない
	(5) 自主事業	②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？	レ 実施している レ 実施していない	レ 実施している レ 実施していない	
		(6) 出し、管理 購入書及び貸	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？	レ 利用者から希望をとっている レ 利用者から希望をとっていない レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	レ 利用者から希望をとっている レ 利用者から希望をとっていない レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
	不備の数		0	0	
	Ⅲ・施設・設備の維持管理		(1) 協業協定の書等遂行に基	①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？	レ 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 レ 協定書等のとおり管理していない
		②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？		レ 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 レ 協定書等のとおり実施していない	レ 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 レ 協定書等のとおり実施していない
		(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？	レ ある レ ない	レ ある レ ない
			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？	レ 揃っている レ 揃っていない	レ 揃っている レ 揃っていない
			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？	レ 安全性に関わる損傷等がない レ 安全性に関わる損傷等がある	レ 安全性に関わる損傷等がない レ 安全性に関わる損傷等がある
		(3) 理業務 施設衛生管	①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？	レ 適切に管理している レ 適切に管理していない	レ 適切に管理している レ 適切に管理していない
			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？	レ 適切に分別している レ 適切に分別していない	レ 適切に分別している レ 適切に分別していない
不備の数		0	0		
Ⅳ・緊急時対応		(1) 対応の整備 緊急時	①緊急時マニュアルを作成しているか？	レ 作成している レ 作成していない	レ 作成している レ 作成していない
		(2) 防犯業務	①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？	レ 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 レ 協定書等のとおり実施していない レ 評価対象外施設	レ 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 レ 協定書等のとおり実施していない レ 評価対象外施設
			②鍵を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している レ 適切に管理していない	レ 適切に管理している レ 適切に管理していない
			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？	レ 定期的に行っている レ 定期的に行っていない	レ 定期的に行っている レ 定期的に行っていない
	(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チェックしているか？	レ チェックしている レ 一部チェックに不備がある レ チェックしていない	レ チェックしている レ 一部チェックに不備がある レ チェックしていない	
		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)	レ 全ての職員に実施している レ 一部の職員に実施していない レ 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している レ 一部の職員に実施していない レ 研修を実施していない	
			不備の数		0

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
IV 緊急時対応	(4) 業務 事故 対応	①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない
			レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない
		②事故発生時の連絡体制を確保しているか？	レ 体制を確保している	レ 体制を確保している
	レ 体制を確保していない		レ 体制を確保していない	
	レ 研修を実施していない		レ 研修を実施していない	
	(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？	レ 評価対象施設であり、作成している	レ 評価対象施設であり、作成している
			レ 評価対象施設だが、作成していない	レ 評価対象施設だが、作成していない
			レ 評価対象外施設である	レ 評価対象外施設である
		②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？	レ 実施している	レ 実施している
レ 実施していない	レ 実施していない			
不備の数			0	0
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？	レ 協定書等の職員体制をとっている	レ 協定書等の職員体制をとっている
			レ 協定書等の職員体制をとっていない	レ 協定書等の職員体制をとっていない
		②協定書等のおりに開館しているか？	レ 協定書等のおりに開館している	レ 協定書等のおりに開館している
	レ 協定書等のおりに開館していない		レ 協定書等のおりに開館していない	
	③事業計画書・事業報告書を公表しているか？	レ 公表している	レ 公表している	
		レ 公表していない	レ 公表していない	
	(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)	レ 作成しており不備がない	レ 作成しており不備がない
			レ 作成しているが不備がある	レ 作成しているが不備がある
			レ 作成していない	レ 作成していない
		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)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない
	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？	レ 情報共有している	レ 情報共有している	
		レ 情報共有していない	レ 情報共有していない	
	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？	レ 作成し、活用している	レ 作成し、活用している	
		レ 作成しているが、活用していない	レ 作成しているが、活用していない	
		レ 作成していない	レ 作成していない	
	(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？	レ 整備している	レ 整備している
			レ 整備していない	レ 整備していない
		②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？	レ 明確化し、周知している	レ 明確化し、周知している
			レ 明確化しているが周知していない	レ 明確化しているが周知していない
		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)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない
			レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない
	④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員から取っている	レ 全ての職員から取っている	
		レ 一部の職員から取っていない	レ 一部の職員から取っていない	
	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？	レ 適切に収集している	レ 適切に収集している	
		レ 適切に収集していない	レ 適切に収集していない	
	⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？	レ 適切に使用している	レ 適切に使用している	
		レ 適切に使用していない	レ 適切に使用していない	
		レ 適切な措置を講じている	レ 適切な措置を講じている	
	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？	レ 適切な措置を講じている	レ 適切な措置を講じている	
		レ 一部適切な措置を講じていない	レ 一部適切な措置を講じていない	
		レ 適切な措置を講じていない	レ 適切な措置を講じていない	
	(4) 経 理 業 務	①適切な経理書類を作成しているか？	レ 適切に作成している	レ 適切に作成している
			レ 一部適切ではない書類がある	レ 一部適切ではない書類がある
			レ 適切に作成していない	レ 適切に作成していない
		②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	レ 役割分担を明確にしている	レ 役割分担を明確にしている
			レ その他けん制機能を設けている	レ その他けん制機能を設けている
		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？	レ 明確に区分している	レ 明確に区分している
			レ 明確に区分していない	レ 明確に区分していない
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？	レ 存在する	レ 存在する		
	レ 存在しない	レ 存在しない		
⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している		
	レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない		
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？	レ 目的に沿って支出している	レ 目的に沿って支出している		
	レ 目的に沿わない支出がある	レ 目的に沿わない支出がある		
⑦前年度の自己評価結果(改)	レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設		
	レ 全て反映されている	レ 全て反映されている		

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック	
	(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？	一部反映されていない項目がある	一部反映されていない項目がある	
			全て反映されていない	全て反映されていない	
			前年度評価で改善する項目が無い	前年度評価で改善する項目が無い	
		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？	全て対応している	全て対応している	
			一部未対応の項目がある	一部未対応の項目がある	
			全て対応していない	全て対応していない	
		③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？	レ 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	レ 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	
			レ 年に1回以上は協議している	レ 年に1回以上は協議している	
				協議されていない	協議されていない
				不備の数	0
		不備の合計	0	0	