

横浜市指定管理者第三者評価制度

金沢地区センター
評価シート

評価機関名：横浜サステナビリティ研究センター

令和7年2月

目次

評価結果の総括	2
I. 地域及び地域住民との連携	4
(1) 地域及び地域住民との情報交換	4
(2) 地区センター委員会等	4
(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	5
II. 利用者サービスの向上	6
(1) 利用者会議	6
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	7
(3) 意見・苦情の受付・対応	9
(4) 公正かつ公平な施設利用	12
(5) 自主事業	14
(6) 図書の出し入れ、購入及び管理	15
(7) 広報・PR活動	15
(8) 職員の接遇	16
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	16
(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	17
III. 施設・設備の維持管理	18
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	18
(2) 備品管理業務	19
(3) 施設衛生管理業務	20
(4) 利用者視点での維持管理	21
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	21
IV. 緊急時対応	22
(1) 緊急時対応の仕組み整備	22
(2) 防犯業務	22
(3) 事故防止業務	24
(4) 事故対応業務	25
(5) 防災業務	26
(6) 緊急時対応全般(その他)	26
V. 組織運営及び体制	27
(1) 業務の体制	27
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	28
(3) 個人情報保護・守秘義務	31
(4) 経理業務	33
(5) 運営目標	36
(6) 組織運営及び体制全般(その他)	38
VI. その他	39

評価結果の総括

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 地域及び地域住民との連携	<p>①金沢地区センターには、市内地区センターの中で唯一、スポーツ広場があります。少年野球・サッカー、高齢者によるグラウンドゴルフ、ゲートボール大会など幅広い年齢層の地域住民が利用しています。</p> <p>②2階ロビーは絵画、写真などの作品展示の場として、また、1階掲示板は地域のサークル活動紹介の場として活用。このほか、ホームページでも当館利用団体の活動を紹介しています。</p> <p>③金沢文化協会主催の金沢区民文化祭の会場として施設を提供し(7月の金沢区民大盆踊り大会、11月の茶会)、地域住民の交流の場として活用して頂いています。</p> <p>④横浜市大と支援協会との共同研究契約に基づき、市大学生との協働事業を実施(R5年度は留学生対象の料理教室、コーヒー講座を開催)。</p> <p>⑤初の試みとして、近隣施設である金沢公会堂との共催事業を実施。当地区センター利用の音楽サークルのコンサートを金沢公会堂で開催(R6.12月)</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)地域及び地域住民との情報交換</p> <ul style="list-style-type: none"> 当館の広報紙「金沢地区センターだより」を、毎月発行し、近隣の町内会・自治会に1070部、金沢区役所、金沢公会堂等に60部配布するほか、メールにて地区センター等の他施設に配架依頼している点。 横浜市立大学の学生と連携事業(留学生対象の料理教室、コーヒー講座など)を実施した点。 <p>(3)地域及び地域住民との連携全般</p> <ul style="list-style-type: none"> 金沢文化協会主催の金沢区民文化祭の会場として、地域交流に協力している点。 近隣施設である金沢公会堂との共催事業として音楽サークルのコンサート開催した点(R6.12月)。 2階ロビーを作品展示用ギャラリーとして各種団体に無償で開放している点。
II ・ 利用者サービスの向上	<p>①様々な機会(センター委員会(年2回)、利用者懇談会(年1回)、利用者アンケート(R5年度131件、R6年度140件回収)、皆様の声、市民からの提案など)をとおして利用者ニーズを捉え、利用ルールや設備の改善を行っています。</p> <p>②利用者サービスを向上させるため、毎年、個人情報保護研修(6月)、人権研修(9月)、救命救急研修(1月)、接遇研修(3月)を実施しています。</p> <p>③R4年度は、体育館への冷暖房機器を設置しました。また、横浜市の「みどりの創出事業」に応募し、敷地を緑化して憩いの場を創出しました。</p> <p>④金沢区内の大学及び高校の学生の皆さんの活動を応援するため、区内大学及び高校の学生からなる団体向けのポイント制度を導入しました(R6年10月～)。また、横浜市のプレイルームリニューアル事業募集に応募し、親子で楽しめる明るく快適な空間を創出すると同時に知育玩具や絵本を充実させました(R6年10月)。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2)利用者アンケート等の実施・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> 評点を評点別・年度別にグラフ化し、施設の特徴が視覚的に把握できる点。 (4)公正かつ公平な施設利用 英語版の利用案内をWebページに掲載して外国籍の利用者に配慮している点。 (5)広報・PR活動 掲示板に年間自主事業計画表や自主事業の小型のチラシをつらし、自主事業の周知に努めている点。 (9)利用者サービスに関する分析・対応 R6年度第三四半期までの利用者数・部屋別稼働率が、Covid-19緊急事態宣言発令前(R1年度)の実績値達成が見込まれる点。 <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> 満足度調査の結果を属性別にクロス集計分析し、属性ごとの回答傾向を把握するとよい。 高校生や大学生向けの告知にInstagramを積極的に活用するとよい。 プレイルームリニューアル時に取り揃えた書籍に整理番号を付し、適切な蔵書管理を行うとよい。
III ・ 施設・設備の維持管理	<p>①施設・設備の維持管理は専門業者に委託し、定期点検、日常点検を実施してもらっており、安全・安心な施設環境を維持しています。なお、施設・設備については、受託業者の担当者が夜間も含めて常駐しているため、トラブルにも迅速に対応することができます。</p> <p>②廊下、トイレ、ホール等の共用部分については日常清掃及び定期清掃は専門業者に委託しており、その結果については、目視や報告書により確認しています。体育館、会議室等は活動終了後に利用者に清掃をお願いしており、清掃終了後にスタッフが必ず確認しています。また、閉館前に夜間スタッフが再度清掃しています。</p> <p>③利用者が使用する卓球台などの器具は、利用前にスタッフがチェックしています。</p> <p>④敷地内の植栽は、常駐している受託業者が実施し、適宜、指定管理者職員も植栽管理にあたっています。また、下草刈りや低木の剪定は年2回(6月、11月)近隣町内会の協力を得て実施しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)協定書等に基づく業務の遂行</p> <ul style="list-style-type: none"> 建物、設備の日常保守管理及び定期点検の結果を「保守点検・月別報告書」に月別のインデックスを付し、委託契約一覧、管理計画・実績表、請求内訳書等とセットで1冊にわかりやすく綴っている点。 (4)利用者視点での維持管理 料理室の「点検表」にて、包丁数、調理器具・食器数、清掃状況等を利用の都度、確認している点。 卓球台の清掃のため、雑巾や消毒スプレー、使用済雑巾を入れるカゴを設置し、利用者に清掃を促している点。 会議室に机の配置図を掲示して利用者が片付けやすいよう配慮している点。 <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> 築45年(1980年開館)となり、屋上の床面の防水シートに雨水の浸入による浮きや屋上壁面のコンクリート壁面のクラック、駐車場の老朽化が見られるため、補修について関係部署や業者に相談・依頼するとよい。

	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緊急時に迅速に行動できるよう、館長、副館長、主任、スタッフ全員が連絡網を共有し、また、「地震発生時の確認事項」「緊急時対応マニュアル」など緊急時対応のマニュアルを事務室に掲示しています。</p> <p>②スタッフは、防犯、防災のため1日5回前後施設内外を巡回し、利用者への声掛けや挨拶を行っています。</p> <p>③機械警備(防犯カメラ4台及びテレビモニター1台、非常口防犯設備4か所)と人的警備(スタッフ巡回及び施設・設備の管理受託業者による巡回)を併用し、事故が発生した場合は迅速に対応できるようにしています。</p> <p>④急病人発生に備えて、AED、担架、車いすを備え、特にAEDについては、毎年実施している救命救急研修において、金沢消防署職員の協力を得てAED実施訓練を行っています。</p> <p>⑤体育館利用者が軽傷を負った場合の救急セットやノロウイルス患者発生に備えて対策キットを備えています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)緊急時マニュアル</p> <ul style="list-style-type: none"> 地震、火災、盗難、傷害事案発生時などに迅速かつ的確な対応ができるよう、「金沢地区センター緊急時対応マニュアル」を職員の目につきやすい事務室壁面に掲示している点。 <p>(2)防犯業務</p> <ul style="list-style-type: none"> 閉館直後と早朝の2回、専門業者が館内を巡回し、結果を毎日「作業日報」で報告されるようにしている点。 開館中はスタッフが1日3～5回巡回し、不審者、不審物、各部屋の異常の有無をチェックし、巡回時間と気づいたことを「毎日点検記録簿」に記載し、情報共有を図っている点。 <p>(4)事故対応業務</p> <ul style="list-style-type: none"> 救命救急研修にて、消防署員からAED使用方法に関する実地訓練を受けるとともに、緊急時に迅速かつ的確に対応するため「受付スタッフ業務マニュアル」にAEDの使用方法を掲載している点。 利用者のけがに備えて救急セットやノロウイルス対策用の処理セットを事務所内に設置している点。
V ・ 組織運営及び体制	<p>①常時3人以上の職員が交替で勤務する体制ですが、情報の共有化し、利用者サービスの均一化、公平性を担保するため、交替時には必ず引継ぎを行っています。なお、引継ぎ時の情報不足を補うため、日誌(毎日点検記録簿)、館長・副館長・主任用の連絡帳、掲示板への掲示を活用しています。</p> <p>②職員の接遇レベルを維持、向上させ、利用者サービスを向上させるため、毎年、スタッフマニュアルを更新し、職員全員に配付し研修を実施しています。研修としては、個人情報保護研修、人権研修、救命救急研修及び接遇研修(再掲)を実施していますが、全員が参加できるように休館日を利用して研修を実施しています。</p> <p>③金沢地区センターでは、職員はユニフォームと名札を着用し、施設利用者から施設職員であることがすぐ分かるようにしています。これは利用者の安心感に繋がるとともに、利用者から様々な質問やご意見を頂くことになり、改善に繋がっています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)業務の体制</p> <ul style="list-style-type: none"> 午前、午後、夜間の交代時に15分間の重複時間をとって引継ぎを行い情報共有している点。 <p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組</p> <ul style="list-style-type: none"> 研修不参加の職員については、館長が個別にレクチャーしている点。 <p>(3)個人情報保護・守秘義務</p> <ul style="list-style-type: none"> 個人情報の記載欄がある自主事業申込書、団体登録票、団体利用抽選・一般・キャンセル申込書に、個人情報の取扱いについて但し書きを記すとともに、「金沢地区センターだより」で個人情報保護に配慮していることを明記し個人情報保護姿勢を周知している点。 <p>(5)運営目標</p> <ul style="list-style-type: none"> 計画目標及び運営目標を設定する際は、数値管理ができることを意識して設定している点。 運営目標についてスタッフも意見提示する機会があることで、参画的管理による主体的志向性や心理的安全性の創出が期待できる点。
VI ・ その他	<p>①金沢地区センターは金沢区役所に近接した地区センターであり、金沢区や行政関連団体が主催する「自転車マナーアップ区民大会」(5月、9月)、「金沢まつり実行委員会」(7月)、「金沢ブランド認定審査会」(9月)、「金沢区賀詞交歓会」(1月)など各種事業の会場として利用されており、行政の一翼を施設面から担う地区センターとして機能しています。</p> <p>②行政関係ではありませんが、金澤シティガイド協会や、サラリーマンOB会など地域に根差した生涯学習系の団体には区の依頼に基づき施設を優先的に供しています。</p> <p>③上記「II 利用者サービスの向上」に挙げたもののほか、R4年度以降の利用者サービス向上の主な事例としては、フリーwifi環境の提供、個室トイレのウォシュレット化、シェアサイクル施設の設置、男子トイレへのサンタリーボックスの設置、卓球台の更新、ダンス団体向けの大型の可動式鏡の導入などがあります。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>①市・区の施策としての事業協力の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ウォーキングポイントの歩数計リーダーの設置、こども110番の家、「金沢まごころ運動」等のポスターを入口に掲示して、利用者へ啓蒙している点。 R6年度は横浜市のプレイルームリニューアル事業に応募し選定され内装工事・知育玩具購入を実施し、オープニングイベントの実施や広報活動により利用者増加に努めた点。 横浜市の「みどりアップ計画」に協力し、グリーンカーテン育成や樹木整備等により緑化を図っている点。 <p>②その他特記事項</p> <ul style="list-style-type: none"> 金沢区内にある高校・大学の学生利用団体向け優遇制度をR6年度に導入している点。 横浜金沢観光協会オリジナルグッズを販売し、観光PRを図っている点。 <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> 物価変動の影響を受けない「利用者1人あたりの電力使用量」の指標を用い、月次・過年度推移を比較分析して省エネ効果を見える化する点。

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地区センターの自主事業情報を掲載した「金沢地区センターだより」を毎月発行し、館内や金沢区役所、金沢公会堂に配架し、近隣の自治会・町内会に配布(1070部)。 ②自主事業では、「街の先生」と連携し、幅広い年代を対象とした事業の展開に留意。また、金沢区民活動センターが実施する「ミニ体験講座」に毎年参加し、新規事業の開拓を行っています(R6年度「木目込み人形」講座)。 ③市大との連携事業(再掲)にあたっては、学生と企画から準備に至るまで打合せを重ね(料理教室10回、コーヒー講座5回)、事業内容に応じ、金沢区食生活等改善推進員さんや区内ボランティア団体の協力を得て実施に移しています。 ④金沢公会堂との連携事業(再掲)にあたっては、打合せ(3回)のほか、FM放送に出演して共催事業の広報を行いました。 ⑤玄関付近のガラスケースは、金沢華道会によるお花の展示場所として提供しています。</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>資料「広報誌配布枚数・配布先リスト」「自主事業報告書」(R5-6)、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"> ・当館の広報紙「金沢地区センターだより」を、毎月発行し、近隣の町内会・自治会に1070部、金沢区役所、金沢公会堂等に60部配布するほか、メールにて地区センター等の他施設に配架依頼している点。 ・横浜市立大学の学生と連携事業(留学生対象の料理教室、コーヒー講座など)を実施した点。

(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"> ・例年、6月と2月の年2回開催している点。 ・金沢地区町内会長、金沢南部地区町内会長、地域内町内会長、シニアクラブ連合会、スポーツ推進委員、民生委員など地域を代表するメンバーにより委員会を開催している点。 	

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「R5年度第2回センター委員会議事録」「R6年度第1回センター委員会議事録」、ヒアリング</p> <p><課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> 令和5年度第2回委員会では自主事業一覧を年度当初で公表すべきとの意見が挙げられた。施設側からカラオケ機器廃止の意見照会を行った。 令和6年度第1回委員会(R6年6月開催)では、施設側から、区内学生向けのポイント制度導入に関する意見照会を行った。 	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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「R6年度第1回センター委員会議事録」、Webページ、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> <ul style="list-style-type: none"> 自主事業一覧表をR6年度当初にWebページに掲載し、窓口付近にも掲示して対応した点。 カラオケ機器の利用頻度が低いため、カラオケ通信会社との契約をR6年度をもって解除し、経費削減を図った点。 区内学生を構成員とする利用者団体に対して利用回数に応じた優遇制度(ポイント制度)を導入し若年層の利用促進を図っている点(R6.10.1～)。 	

(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"> 金沢文化協会主催の金沢区民文化祭の会場として施設を提供し、地域交流に協力している点。 近隣施設である金沢公会堂との共催事業として音楽サークルのコンサート開催した点(R6.12月)。 2階ロビーを作品展示用ギャラリーとして各種団体に無償で開放している点(R6年度は11団体が写真展、絵画展等で利用)。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議

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

※議事録により確認する。

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

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「令和5年度利用者懇談会議事録」	
<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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・2階ロビーの展示作業が高所作業になり危険なので新たな脚立の購入希望やコルク壁設置の要望があった。 ・グラウンドゲート開門時間を早めて欲しいこと、除草、グラウンド利用無料化の要望があった。 	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「令和5年度利用者懇談会議事録」、現場確認 <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階ロビーの展示作業の危険性を軽減するため、展示ワイヤーを設置したままにして対応した。 ・グラウンドゲート開門時間を(約15分)早め、除草した。グラウンド利用無料化は難しい旨回答。	

(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)> R5年度:実施時期10月23日～11月10日、回答数140件 R6年度:実施時期10月15日～11月5日、回答数131件 <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)> ・より多くの回答を得られるよう、個人利用者と団体利用者(1団体最大3枚)にアンケートを配布している点。 ・利用者が記入しやすいよう、A4判1枚に収め、評価項目7項目と自由意見を設けている点。 ・自主事業でもアンケートを配布し、ニーズ把握に役立っている点。	

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	
<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「アンケート集計結果分析報告」「スタッフ研修記録」、ヒアリング</p> <p><課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・各評価項目の自由意見を集約し、課題と認識している点。 ・各評価項目の評点を評点別・年度別にグラフ化することで、施設の特性が視覚的に把握できる点。 	

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 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「令和5年度第2回センター委員会議事録」「スタッフ研修記録」、現場確認</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> <ul style="list-style-type: none"> ・「料理室にトングがあると嬉しい」という意見を受け、トング4本を購入した点。 ・「小会議室の掃除機が壊れている」という意見を受け、新たに掃除機を購入した点。 	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(1階受付前掲示「地区センター資料の閲覧について」、Webページ <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)>	
・館内及びWebページで「満足度調査結果」(項目回答一覧、項目グラフ、意見要望への回答)が閲覧可能な点。	

(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)>	
・受付窓口付近掲示版への掲示ほか、Webページにご意見ダイヤルの電話番号を載せている点。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>受付窓口付近に「皆様の声」(投書箱)を設置している。</p> <p><設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・記入用紙と筆記具が付帯し、投函した記入用紙が抜き取られない投書箱を設置している点。</p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「事務取扱規程」「苦情対応マニュアル」、Webページ、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> <p>・「苦情対応マニュアル」に、「ご意見受付から対応までの流れ」に責任者は館長と記載し、対応手順、指示・報告ルートを明記している点。</p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>受付前掲示板に「苦情対応フローチャート」を掲示している。</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> <p>・「苦情対応フローチャート」をラミネート化して掲示している点。</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・寄せられた苦情を「利用者からの苦情・意見等」ファイルに集約し把握している点。</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)> 資料「令和6年度 ご意見への対応状況(4月～12月)」、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> <p>・「夏季、授乳室に熱気が籠もる」という意見を受け、室内に扇風機を設置した点。</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(受付前掲示板)</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>・受付前掲示板に「ご意見への対応状況」(内容・対応結果)を掲示している点。</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「地区センター利用のご案内」は、誰でも自由に持ち帰れるように受付に備えています。特に新規利用者にはスタッフが「ご案内」をもとに説明し、必要に応じて各部屋の案内も行っています。</p> <p>②ホームページに「施設案内」「利用案内」の項目を設けています。「施設案内」では開館時間、休館日、連絡先、アクセス方法をはじめとしてロビー、娛樂室や各会議室などの各施設の定員や設備、利用料金を写真付きで紹介しています。「利用案内」では各施設の利用方法、利用手続、利用料金、体育室の個人利用、団体利用の利用方法、スポーツ広場の利用方法などについて明記しています。</p> <p>③このほか、受付窓口において、個人利用のタイムスケジュールや利用ルールを掲示しています。また、受付窓口付近にはサイネージを設置し、本日の各施設の予約状況、当月、翌月及び翌々月の施設の空き状況が分かるようにし、抽選エントリーや予約の便宜を図っています。</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「利用のご案内」、施設パンフレット、Webページ、現場確認</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"> ・受付に予約一覧表を液晶モニターで常時表示し、利用者の利便性を高めている点。 ・受付窓口において、個人利用のタイムスケジュールや利用ルールを掲示して、利用者がわかりやすいよう配慮している点。 ・英語版の利用案内をWebページに掲載して外国籍の利用者に配慮している点。

②窓口「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"> ・「横浜市金沢地区センター利用のご案内」や法人が管理運営する5施設共通の施設予約方法の説明資料を受付窓口付近に配架し、希望の利用者が入手しやすいよう配慮している点。 ・詳細を記載した「利用のご案内」とカラー印刷したパンフレットを受付に配架して、自由に持ち帰れる点。 ・パンフレットに二次元コードを付して、Webページで部屋の仕様や予約状況の確認ができ利便性を配慮している点。 	

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> <p>・利用要綱、事業計画書、事業報告書、センター委員会資料等を綴った「公開用資料」のファイルを事務室に備え、閲覧可能である旨を受付に掲示し、希望があればすぐに閲覧に供せるようにしている点。</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)> 資料「5施設における施設予約方法について」、Web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>・来館または電話での予約に加え、H30年度より予約システムを導入しWebページからも予約可能としている点。 ・施設予約の抽選エントリーから自動抽選までをシステムで実施することで公平性を担保している点。 ・「施設利用・収納処理全体フロー」により、抽選申込、予約申込、キャンセル、入金返金等の処理の流れが一覧できる点。</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)> 資料「事業計画(案)について」、「スタッフ研修記録」各年版、スタッフへのヒアリング</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>・人権に力を入れ、研修を年2回(6月個人情報保護、9月その他のテーマの人権研修)を実施している点。 ・9月の人権研修では、地区センターにとって身近なテーマを取り上げ実践的知識に結びつけている点。 ・研修当日の欠席者については、後日、館長が個別に対応し、未受講者がないようにしている点。</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)> 資料「事業計画書」、「地区センター委員会資料」、ヒアリング</p> <p><年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・成人対象45事業(2事業は横浜市立大学との協働)、子ども向け事業15事業を展開している点。</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>変更理由:参加者が集まらないため 変更内容:①事業を中止:R5年度1事業、R6年度2事業、②内容と開催日を変更して事業実施予定:R6年度1事業</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>・「横浜市立大学との調査研究」での協働事業について、学生の積極性が向上し、テーマの選定・企画・運営まで円滑に進めている点。</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 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 checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input checked="" 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)></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>	

(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地区センター主催の自主事業は、毎月「広報よこはま 金沢区版」や横浜市の「イベントカレンダー」に掲載するとともに、地区センターで毎月発行している「金沢地区センターだより〇月号」を館内や金沢区役所、区内の他の地区センターや金沢公会堂に配架し、さらに近隣の自治会・町内会に配布(1070部)しています(再掲)。このほか各事業ごとにチラシを作成し、掲示板への掲示や館内での配架により自主事業のPRを行っています。</p> <p>②ホームページに「講座・イベント」を掲載し、自主事業の内容、応募期限、参加費の有無等の情報を提供しています。ホームページ上の「申込フォーム」に必要事項を記入してメール送信すると、簡単に自主事業への応募ができる仕組みとなっています。</p> <p>③R6は金沢公会堂との共催事業を実施した関係から金沢公会堂が放送枠をもっているシーサイドFMで地区センター事業をPRしました(6/27と11/28)。</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「金沢地区センターだより」「広報よこはま 金沢区版」、Webページ、現場確認、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"> ・「金沢地区センターだより」を毎月発行して近隣施設や町内会に1070部配布するほか、Webページにも掲載している点。 ・受付前の掲示板に、年間自主事業計画表や自主事業の小型のチラシをつるし、自主事業の周知に努めている点。 ・グーグルアナリティクスによりWebページ来訪状況を分析し、対応に役立っている点。

(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>①利用者から分かりやすいように職員全員がユニフォーム、名札を着用しています。名札の裏面には金沢地区センターの運営モットー(サポート、スピード、セイフティ)を記載したペーパーを入れています。</p> <p>②開館時は、館長はじめ、受付スタッフが受付窓口立ち出迎えの挨拶を行っています。</p> <p>③受付スタッフは、平日は1日に5回以上、日曜祝日は3回施設内を巡回し、施設内外の点検をしながら、利用者の皆さんに声掛けを行っています。</p> <p>④職員の接遇の質的向上を図るため、毎年3月に4月からの新規採用者も含めた接遇研修を行っています。この研修時に毎年更新している「業務マニュアル」を使用した研修も実施しています。なお、新規採用者には、別途実務研修を3日間実施しています。</p> <p>⑤業務に関する連絡やトラブル事項は、午前スタッフ、午後スタッフ、夜間スタッフの引継ぎ時に口頭又は日誌により引き継いでトラブル防止に努めています。</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"> ・受付にコミュニケーションボードを設置して利用者への接遇向上に努めている点。 ・受付に当館のモットー「3S(サポート・スピード・セイフティ)」を掲げ、職員はそれを名札の裏に携帯して意識向上に努めている点。 ・毎年、接遇研修を実施して接遇向上に努めている点。 ・「受付スタッフ 業務マニュアル」(R6)を作成し、運営基本方針から作業手順等を確認できる点。

(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利用者数の推移については、令和元年度から令和5年度までの過去5年間の利用者数をみると、令和元年度の利用者数約12万9千人に対して、令和2年度～令和4年度はコロナ感染症の影響、体育館空調工事による体育館閉鎖により利用者は4万人～8万人に落ち込みました。令和5年度、感染対策を緩和する中、利用者を11万8千人まで戻しており、令和6年度は令和元年度と同水準の達成を見込んでいます。</p> <p>②施設の稼働率については、令和元年度の部屋別平均稼働率が51.5%であったのに対して、令和5年度の稼働率は45.6%であり、料理室をはじめ稼働率アップの余地はあると考えています。</p> <p>③利用者アンケートでは96%以上の方から普通以上の評価を頂いています。利用者の要望に対しては、ウォッシュレット導入、大型鏡の購入、卓球台の更新等により対応していますが、予算的に困難な案件に関しては支援協会本部や市と調整しながら対応していきます。</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"> ・R6年度第3四半期までの利用者数が105,029人あり、Covid-19「緊急事態宣言」発令前(R1年度)の利用者数(128,996人)の年度達成が見込まれる点。 ・R6年度第3四半期までの部屋別稼働率が52.4%あり、Covid-19「緊急事態宣言」発令前(R1年度)の部屋別稼働率(51.5%)の年度達成が見込まれる点。 ・和室にテーブルと椅子を購入して、稼働率向上に配慮している点。

(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)>

- ・プレイルームリニューアルにより、部屋が明るくなったと利用者から好評を得ている点。
- ・体育室のカーテンレール交換や暗幕補修等、利用者サービスの向上に努めている点。
- ・和室入口に椅子を置いて利用者が靴を着脱しやすいよう配慮している点。
- ・授乳室のドアに「おむつ交換ができる場所」のリストを示し利用者に配慮している点。

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

- ・利用者会議開催の周知のためWebページ、掲示物等を活用するとよい。
- ・満足度調査の結果を回答者属性(年代、利用目的、利用場所、利用頻度)別にクロス集計分析し、属性ごとの回答傾向を把握するとよい。
- ・利用が少ない高校生や大学生向けの告知にInstagramを積極的に活用するとよい。
- ・プレイルームリニューアルに伴い取り揃えた書籍に整理番号(シール)を付し、適切な蔵書管理を行うとよい。

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)>	
・建物、設備の日常保守管理及び定期点検の結果を「保守点検・月別報告書」に月別のインデックスを付し、委託契約一覧、管理計画・実績表、請求内訳書等とセットで1冊にわかりやすく整理して綴っている点。	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・日常清掃は、廊下、階段、トイレなどの共用部分は専門業者、会議室・和室・余暇室・料理室などの専用部分はスタッフと分担して清潔を維持している点。 ・夜間スタッフは各部屋の最終チェック及び清掃を行い、その結果を「日常清掃のチェックリスト」に記入して清掃の徹底を図っている点。 ・料理室の「点検表」にて包丁数やゴミ、冷蔵庫内の清掃等をチェックし、利用者と施設の2重チェックにより管理を徹底している点。	

(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)>	
・新規購入品(卓球台、防犯カメラ)及び高額備品(印刷機、リソグラフ、物置、ミラー、サッカーゴール等)を確認済。 ・備品に「分類、品名、取得年月日」を記載した備品シールを貼付し、備品台帳には保管場所、廃棄年月日も記載して整理している点。	

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)>	
・スタッフが開館前やセッティングの際、体育館の備品(卓球台、防球ネット、バドミントン支柱等)にネジの緩みや外れがないかなど異常の有無を確認している点。 ・故障・修理に備えて保証書や説明書を別途保管しており、「取扱説明書管理簿」に品番、購入日、保管場所等を記録している点。	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・館内複数箇所に「ごみはお持ち帰り下さい」というポスターを掲示して、「ヨコハマ3R夢」の合い言葉とともにゴミ減量・リサイクルへの協力を利用者に呼び掛け啓蒙している点。 ・特にゴミの発生しやすい料理室の利用者には利用受付時にゴミの持ち帰りを注意事項として伝え、料理室の「点検表」を用いて衛生的に保たれるよう配慮している点。 	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している
<input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<p><適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ゴミ分別箱に、分類(プラスチック、ミックスペーパー等)と品目(例:ピンポン玉、輪ゴム等)を記載して、わかりやすく分別できるよう工夫している点。 	

(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施設の設備(EV、自動ドア、電気設備等)や害虫防除については専門業者に委託し、点検報告により確認し、安心安全な施設環境を維持しています。また、スタッフは3~5回施設を巡回して、ごみの回収、設備の損傷の有無を確認しています。特に体育館の卓球台やバドミントンなどの器具はスタッフがセットする際に不具合がないか必ず点検しています。</p> <p>②施設の日常清掃や定期清掃は、専門業者に委託し、結果は目視・結果報告書により確認しています。利用者又はスタッフが汚損箇所を見つけた場合は日常清掃業者にその都度指示をして清潔を維持しています。</p> <p>③利用者にはごみの持ち帰りや施設利用後の清掃をお願いし、スタッフが点検しています。</p> <p>④敷地内の植栽は、植栽業者、常駐の受託業者、職員の除草刈りにより維持しています。また、近隣町内会の協力を得て年2回、地区センター外周の除草刈りや低木の剪定をして頂いています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「日常清掃のチェックリスト」、料理室の「点検表」、現場確認、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"> ・館内に消毒用アルコールや体温測定器を配置して、衛生と感染対策に配慮している点。 ・料理室の「点検表」にて、包丁数、調理器具・食器数、清掃状況等を利用の都度、確認している点。 ・卓球台の清掃のため、雑巾や消毒スプレー、使用済雑巾を入れるカゴを設置し、利用者に清掃を促している点。 ・会議室に机の配置図を掲示して、利用者が片付けやすいよう配慮している点。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・屋上の排水ドレンにごみや落ち葉がなく、清掃に努めている点。 ・棚や引き出しに道具のラベルを貼り、用具の収納方法を写真で掲示して、利用者が片付けやすいよう配慮している点。 ・トイレやシャワールームの個室に荷物を置けるラックを配置して利用者の利便性向上と衛生に配慮している点。 ・体育館受付にて希望者に靴を収納するビニール袋を備え、靴の盗難防止と衛生に配慮している点。 <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> <ul style="list-style-type: none"> ・築45年(1980年開館)となり、屋上の床面の防水シートに雨水の浸入による浮きや屋上壁面のコンクリート壁面のクラック、駐車場の老朽化が見られるため、補修について関係部署や業者に相談・依頼するとよい。 ・余暇室にガスコンロが設置されているが、目が届きにくい場所での火の利用は危険を伴うため、通常時はガスコンロを収納し、(工芸等の)希望者にのみ貸出すよう利用方法を検討するとよい。

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・地震、火災、盗難、傷害事案発生時に対応手順に漏れないよう、「金沢地区センター緊急時対応マニュアル」を職員の目につきやすい事務室壁面に掲示している点。 ・R3年3月に区との間で「災害時における施設利用の協力に関する協定」が締結されたことを受け、「帰宅困難者一時滞在施設運営マニュアル」を作成している点。 	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示されたとおりの防犯業務を実施しているかどうかを確認する。機械警備の場合、当該機械の設置の有無を確認すること。なお、動作異常が起こった場合は、適切に対応できているか、記録により確認する。適切な対応(①警備業者への迅速な復旧指示、②必要に応じ、警備業者に代替警備等の要請あるいは行政との対応協議、③対応状況の記録)ができていない場合は、適切に業務が行われていないと判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。>	
<input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input checked="" type="checkbox"/> その他(具体的に:専門業者が1日2回館内を巡回)	
<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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・機械警備(非常口防犯設備と防犯カメラ5台)に加え、専門業者による巡回警備(閉館後と早朝の2回)を手配し、リスクマネジメントを心掛けている点。 ・防犯カメラを設置し事務室内のモニターから不審者等を確認することに加え、録画で確認できるようにしている点。 ・上記に加えスタッフによる3～5回の施設内巡回を実施し、設備の不具合や故障の有無をチェックしている点。 	

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(事務室内キーボックス)、スタッフへのヒアリング <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)>	
・鍵の管理状況を職員が毎日点検し、確認している点。 ・設備関係の鍵は、地下の機械室のキーボックスで保管し、設備業者が管理している点。	

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)>	
・閉館直後と早朝の2回、専門業者が館内を巡回し、結果を毎日「作業日報」で報告されるようにしている点。 ・開館中はスタッフが1日3～5回巡回し、不審者、不審物、各部屋の異常の有無をチェックし、巡回時間と気づいたことを「毎日点検記録簿」に記載し、情報共有を図っている点。 ・防犯カメラの事務室内モニターで不審者や不審物の確認をしている点。	

(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)> ・専門業者の巡回結果は「作業日報」で、スタッフの巡回は「毎日点検記録簿」で、的確に把握できるようになっている点。 ・不具合箇所が発見された場合、簡易な修繕については、職員や常駐している専門業者が自前で処理し迅速に対応している点。	

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:「個人情報漏えい案件(R5.9.19)」、消防訓練・救急指導救命講習時の「AED訓練(R6.1.15、R7.1.20)」 対象者:全員(館長、副館長、主任及びスタッフ) <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)> ・当館で発生した個人情報漏洩事案を題材にして、原因及び実践的な効果のある対策を検討している点。 ・研修欠席者には、館長から事案の概要と対策を説明し、情報共有の徹底を図っている点。	

(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)> 金沢消防署員からAED使用方法に関する説明を受け、AED使用の実地訓練を実施。 対象者:全員(館長、副館長、主任及びスタッフ)</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> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者等の体調急変時に迅速かつ的確に対応するため、「受付スタッフ 業務マニュアル」にAEDの使用方法を掲載している点。 ・救命救急研修において、消防署員からAED使用方法に関する実地訓練を受けている点。 ・利用者のけがに備えて、救急セットやノロウイルス対策用の処理セットを事務所内に設置している点。 	

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)> 資料「受付スタッフ 業務マニュアル」「緊急時対応マニュアル」「連絡網」、現場確認、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)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・事務室内の壁スペースに「緊急時対応マニュアル」と題した専用スペースを設け、事故・緊急時の確認事項やフローチャートなどを掲示することに加え、「倒れている人がいたら」の掲示に緊急時の対応方法や事故発生時の連絡先等を掲載し、緊急時に迅速に参照し対応できるようにしている点。 ・緊急時の連絡用にトランシーバー2台を備えている点。 	

(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"> ・区との協定に基づき、横浜市防災計画における帰宅困難者一時滞在施設として位置付けられたため、施設内に備蓄物資を備蓄し、「帰宅困難者一時滞在施設運営マニュアル」を作成している点。 ・震災時等に公共交通機関が運行停止した場合に一時滞在施設になることについて、救命救急研修で職員に周知し、備蓄物資の状況を確認している点。 	

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"> ・消防署との連携で部分訓練を積み重ね、職員・スタッフの習熟度を高めている点。 	

(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"> ・避難経路図に主避難順路と準避難順路を示し、災害発生場所に応じた避難順路を複数確保している点。 ・体育館に温湿度計を設置して、館内に暑さ指数を掲示して熱中症対策に留意している点。 ・2階のロビーの窓と腰壁の間に隙間があるため、利用者が腰かけて転倒しないよう注意喚起している点。 <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	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・午前、午後、夜間でシフトを組んでいるが、情報共有を円滑かつ的確に行うため、15分間の重複時間を確保し、引継ぎを行っている点。	

②協定書等のとおり開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・協定書等通りに開館(月曜～土曜:9時～21時、日曜及び祝日:9時～17時)しているが、自動車来館者による路上駐車防止の観点から駐車場は8時30分頃開場し、受付手続から利用開始までに要する時間も考慮し、正面玄関自動ドアは8時55分に開錠し、利用者の便宜を図っている点。	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
閲覧可能であり閲覧希望者は申し出るよう受付横にわかりやすく掲示し、希望者が閲覧できるようにしている。	
<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)>	
・閲覧がスムーズにできるよう、1冊にまとめてファイルしている点。	

(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)>	
・利用者の安心安全や満足感を高める必要を認識する一方で、職員への負担やセンターの運営への影響を考慮し、過不足がないように計画を策定している点。	

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「職員研修実績(金沢地区センター)」各年版、研修資料、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:「個人情報保護」「避難経路確認」「人権研修」「個人情報の漏えい防止」「消防訓練・救急指導救命講習」「接客研修」(全職員・スタッフ対象)	
<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)>	
・すべての職員が参加できるよう地区センター休館日に研修を実施している点。 ・職員が予定の調整をしやすいよう、約1か月前には研修実施の掲示を行っている点。 ・研修に参加できなかった職員がいた場合には、館長から研修資料を配付し、研修内容を個別に伝達している点。 ・当館で発生した個人情報漏洩案件を題材に、原因と対策を検討する実践的な研修を実施している点。	

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年度当初に研修計画を作成し、全職員に周知しています。例年の研修内容は、個人情報保護研修(6月)、人権研修(9月)、救命救急研修(1月)、接遇研修(3月)です。また、研修実施の約1か月前には事務室内掲示により研修日時、研修内容を告知しています。</p> <p>②研修の日程は、全職員が参加できるよう館運営業務のない休館日(毎月第3月曜日)に設定しています。やむを得ず欠席した職員には館長から個別に資料を配付し、説明しています。</p> <p>③研修の方法としては、資料説明のほか動画を視聴したり、意見交換を行ったりと工夫しています。また、研修の具体的なテーマも当地区センターで実際に発生した事例(個人情報漏洩案件など)を取り上げ参加者に当事者意識を喚起するものとしています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング、資料「スタッフ研修記録」「毎日点検記録簿」</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"> ・職員が参加しやすいよう休館日に実施している点。 ・職員が予定を調整しやすいよう年度初めに計画を周知し1か月前には研修実施の掲示を行っている点。 ・研修に参加できなかった職員に、館長から研修内容を個別に伝達している点。 ・動画視聴によるイメージ形成、意見交換による主体的参加、センターでの個人情報漏洩案件を題材に原因と対策を検討する実践的な研修、といった工夫をしている点。

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>資料「スタッフ研修記録」、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"> ・全員参加で行っているため、参加者は情報共有できているが、研修に参加できなかった職員がいた場合には、個別に館長から研修資料を配付し、研修内容をレクチャーしている点。 ・重要な個人情報保護の研修については、業務内容に即して個人情報保護の重要さや留意すべき点を確認するという実践的な研修を行い、受講の証として署名してもらい、研修効果の定着を狙っている点。 	

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)>	
・「受付スタッフ 業務マニュアル」を毎年最新の内容に更新している点。 ・3月の接客研修の際に新規採用予定職員も含めて全スタッフに配付し、研修を実施すること、及び、職員がいつでも確認できるよう、事務室内にも置くことによって、利用者への対応の質を高める工夫をしている点。	

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個人情報保護研修(6月)、人権研修(9月)、救命救急研修(1月)、接客研修(3月)(再掲)といった研修は、様々な方が利用する施設の職員としての人権感覚、万が一の場合の救命措置スキル、利用者ファーストの接客態度の向上に繋がっています。 ②新規採用職員の研修については、ベテラン職員を指導者として実務者研修を実施しています。 ③情報共有の取組として、午前スタッフ、午後スタッフ、夜間スタッフの勤務時間には15分の重なる時間帯を設け、その間で口頭による引継ぎを行っています。このほか、事務室内掲示板での告知や日誌(毎日点検記録簿)への記載により情報共有を確実なものとしています。また、館長、副館長、主任間の情報共有のツールとしては、連絡帳を設けて情報伝達を確実なものとしています。 ④このほか、①の研修のあとには業務上の課題や解決策に関する意見交換を行い、業務水準の向上を図っています。	ヒアリング、資料「スタッフ研修記録」「毎日点検記録簿」「出勤簿」「勤務表」「連絡帳」 <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	・人権感覚・救命措置スキル・利用者ファーストの接客態度を高める目標を持っている点。 ・ベテラン職員が新規採用職員の研修を実施している点。 ・スタッフ交代時に重複時間を設け、引継ぎを行っている点。掲示板や毎日点検記録簿で情報共有している点。館長、副館長、主任間で連絡帳で情報共有している点。 ・研修後、業務上の課題や解決策に関する意見交換を行い、業務水準の向上を図っている点。

(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)>	
・「支援協会の個人情報保護方針」、「特定個人情報取扱基本方針」、「個人情報の取り扱いに関する規程」及び「個人情報取扱マニュアル」を事務室に置き、職員がいつでも確認できるようにしている点。	

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)>	
・受付に個人情報の管理体制、責任者を明記した「個人情報保護方針」を掲示し、Webページにも掲載して周知に努めている点。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・個人情報保護研修欠席者には、館長から研修資料を配付し、個別にレクチャーしたうえで、受講済の署名をもらい、研修効果を高めている点。	

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>・個人情報の記載欄がある①「自主事業申込書」、②施設利用のための「団体登録票」、③「団体利用抽選・一般申込書」、④「団体利用キャンセル申込書」に、個人情報の取り扱いについての但し書きを記載するとともに、「金沢地区センターだより」でも個人情報保護に配慮していることを明記して個人情報保護姿勢の周知を図っている点。</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>・個人情報の記載欄がある①「自主事業申込書」、②施設利用のための「団体登録票」、③「団体利用抽選・一般申込書」、④「団体利用キャンセル申込書」に、個人情報の取り扱いについての但し書きを記載するとともに、「金沢地区センターだより」でも個人情報保護に配慮していることを明記して個人情報保護姿勢の周知を図っている点。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・受付のパソコンは盗難防止のため、ワイヤーロックし、さらに、パスワード管理を行い、部外者がパソコン操作できないようにしていることに加え、受付・事務室内に誰もいなくなる場合は事務室を施錠するようにしている点。 ・個人情報の記載された書類は鍵付書架や倉庫に保存し、保存期間終了後はシュレッダー処理しており、さらに、メモ等は随時シュレッダーで裁断している点。	

(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)> ・毎日、小口現金の残高を金種別に管理している点。 ・都度、出納帳に手書きで記入し、月末にデータ入力して再確認している点。 ・毎月、伝票と帳簿との照合を当館及び本部で確認・押印して管理している点。	

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	
<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「金沢区民協働支援協会経理規程 第7条」、ヒアリング</p> <p><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)></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"> ・「金沢地区センターの経理マニュアル」を作成して、経理処理がミスなく行えるよう配慮している点。 ・伝票(収入伝票、支出何書)には4人の押印(現場の出納担当者・経理責任者、本部の経理担当者・経理責任者)があり、相互けん制に配慮している点。 	

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	
<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「施設別収支決算書(R5年度)」、預金通帳、ヒアリング</p> <p><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)></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"> ・本部作成の「施設別収支決算書(R5年度)」において、指定管理者が管理運営する全施設の経理を明確に区分し、一覧表にまとめている点。 	

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	
<p><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)></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>下記3項目の伝票の実在性を確認した。 ①ニーズ対応費、②備品購入費、③消耗品費</p>	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(通帳、印鑑の保管場所)、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>・通帳と印鑑の管理者を明確にし、事務室内の鍵付倉庫内の耐火金庫(開錠には鍵及びナンバー入力が必要)に保管し、安全性に配慮している点。</p>	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している	<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している
<input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある	<input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「令和6年度ニーズ対応費使途一覧」、現場確認、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>・利用者の要望に応え、大型の可動式鏡、ハンディタイプのコードレス掃除機、大便器のウォシュレット化、卓球台の更新、中庭用のパラソルなど必要な物品の購入・修繕を行っている点。 ・ニーズ対応費は、横浜市の「地区センター条例施設運営ガイドライン」上、利用料金収入見込額の3分の1相当額を充てることとされているが、R5年度実績では利用料金収入の3分の1超の約34%を充てている点。</p>	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費削減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①令和3年3月に金沢地区センターの照明を非常灯を除いてLED化し、電気料金の経費削減を図っています。</p> <p>②令和4年度に体育館に冷暖房設備が整備されましたが、冷房機能の稼働にあたっては「体育館空調(冷房)設備稼働ガイドライン」を作成しました。ガイドラインを実施するため、暑さ指数計を体育館に設置し、警戒レベル(暑さ指数25℃)以上の場合に冷房を稼働する旨の基準を作成し運用しています。冷暖房を稼働させた場合も、職員の体感で室温が涼しすぎる場合、暑すぎる場合には冷暖房をこまめにOFFとしています。また、閉館30分前には体育館の冷暖房はOFFにしています。</p> <p>③設備の小破修繕では、安易に業者修繕とせず、ホームセンターで部品を購入して職員による修繕が可能な場合は自前で修繕しています。また、植栽剪定や下草刈りについてもすべて業者任せにすることなく、職員により適宜実施して委託費の軽減を図っています。</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「令和6年度 サービス向上及び経費削減努力項目報告」「光熱水道量分析グラフ」、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"> ・館内のLED化、トイレの自動点灯、洗面所の自動水栓等により節水・節電に努め、館内各所に「節電にご協力をお願いいたします」と記載したポスターを掲示して、利用者に節電協力を呼び掛けている点。 ・「電気料金比較表」を作成して、料金と使用量の推移を記録し、LED化の効果を検証している点。 ・和室のカラオケ契約解除により年間契約料削減を企図している点。

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

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

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「令和5年度 管理運営業務点検報告書」、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)>	
・横浜市が作成した「目標設定・自己評価合体版」に沿って、可能な限り数値管理するべく計画目標及び運営目標をたてている点。	

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「直近分の区への提出様式一式」「令和6年度 上半期モニタリング実施結果」、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)>	
・区、支援協会本部、地区センターの3者で行うモニタリングで、課題、目標、達成状況について丁寧に情報共有し、施設運営の方向性について協議している点。	

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目標設定に当たっては、目標設定の視点(運営方針、事業運営、職員育成、財務、)ごとに支援協会事務局と調整し、評価の際に参考とすべく、可能な限り数値目標を入れるようにしています。</p> <p>②設定した目標については、職員に周知して目標を共有しています。職員への周知の機会としては、各種研修の場を活用して説明し、職員からの意見の提出も受けることとしています。R6年度では、事業運営の項目として、新規導入する区内の大学、高校の学生向けのポイント制度に関する情報共有を行い、意見を頂いた上で実施しました。</p> <p>③それぞれの運営目標については、四半期ごとに区役所地域振興課が行うモニタリングの場で振り返りを行い、地区センター・地域振興課間で課題を共有しています。モニタリングの際には、事業運営の実績を報告するとともに、施設の老朽化に伴う設備修繕の課題などを地域振興課に伝え、課題意識を共有しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング、資料「直近分の区への提出様式一式」「令和6年度 上半期モニタリング実施結果」</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"> ・目標設定する際は、可能な限り数値管理するべく計画目標及び運営目標をたてている点。 ・各種研修の際に、目標を職員に周知している点。 ・目標については、上意下達ではなく、職員からの意見提示もしてもらい、実現可能で、センターの運営上必要な目標設定となるよう心掛けている点。 ・運営目標について地域振興課のモニタリングの場で振り返りを行い、情報共有を図っている点。

(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"> ・運営目標についてスタッフも意見提示する機会があることで、主体的志向性や心理的安全性向上が期待できる点。 ・運営目標について地域振興課のモニタリングの場で情報共有する際、施設の老朽化に伴う設備修繕の課題などを地域振興課に伝え、課題意識を共有している点。 ・職員がユニフォームと名札を着用し、施設利用者から施設職員であることがすぐわかるようにしている点。 <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> <ul style="list-style-type: none"> ・市に提出する個人情報保護研修受講者一覧だけでなく、全員参加が求められる事故防止・事故対応・人権研修や独自研修についても、研修当日の欠席者のうちフォローの研修を受講した者がわかる書式を作成するとよい。 ・ご意見箱用の意見記入用紙にも、任意記入とはいえ住所や氏名を記入する欄があるので、個人情報保護の但し書きを記載するとよい。

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>①金沢地区センターは、区役所に近接していること、市内地区センターで唯一グラウンドを有していることから、市・区の施策として実施される、区主催の賀詞交歓会(1月)、自転車マナーアップ大会(5月)、合同育児講座(7月)、金沢まつり実行委員会(7月)、金沢区歴史講座(8月・10月)、金沢ブランド認定審査会(9月)、交通安全シルバー大会(9月)、井戸水質検査(12月)、障害者対象のスポーツ活動(年4回)、子育て支援事業(毎週木曜日・年50回)など各種の事業に協力している。</p> <p>②金沢図書館に併設しているため、図書館事業(学校司書研修会、読書活動推進連絡会議、紙芝居まつり、科学工作会、お話し会など)の開催に年間10回程度協力しています。</p> <p>③行政関係のポスター掲示やチラシ配架、区役所発行の「横浜金沢魅力帳」の販売、クールシェアスポット、マイボトルスポットやウォーキングポイント事業に参加しています。</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: 各種チラシ、Webページ、現場確認、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"> ・ウォーキングポイントの歩数計リーダーの設置、こども110番の家、「金沢まごころ運動」等のポスターを掲示して利用者に啓蒙している点。 ・R6年度は横浜市のプレイルームリニューアル事業に応募し選定され内装工事・知育玩具購入を実施し、オープニングイベントの実施や広報活動により利用者増加に努めた点。 ・横浜市の「みどりアップ計画」に協力し、グリーンカーテン育成や樹木整備等により緑化を図っている点。
<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金沢地区センター近辺には低廉な金額で借りることができる作品展示スペースが少ないため、2階ロビーを作品展示用ギャラリーとして各種団体に無償で開放しています。R6年度は11団体が写真展、絵画展等で利用しました。</p> <p>②区内で最も古く区民に親しまれた地区センターであり、グラウンドを有し、体育館も他の施設に比べて広いためか、区民全体に関わる事業(金沢区民大盆踊り大会(7月)、区民卓球大会(6月・12月)、区シニアクラブ連合会スポーツ大会(年5回)、区少年サッカー大会(1月)など)での利用が多くなっています。</p> <p>③R6年度は、市からのプレイルーム改修の募集がありましたが、当館では積極的に応募し、リニューアルを実現しました。そのPRについても積極的に応じ、広報よこはま2024年12月号市版plusで紹介され、また、住宅雑誌「suumo」2025年1月7日号でも取り上げられるなど積極的なPRに努めています。</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</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"> ・金沢区内にある高校・大学の学生利用者増加を目的に、利用団体向け優遇制度(ポイントカード)をR6年10月1日より導入し、R7年2月現在12団体へのポイントカード交付を行っている点。 ・災害救援自動販売機を設置して災害対策と利用者サービスに努めている点。 ・横浜金沢観光協会オリジナルグッズ(横浜金澤御朱印帳、横浜金沢魅力帳等)を販売し、観光PRを図っている点。 <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> <ul style="list-style-type: none"> ・物価変動の影響を受けない「利用者1人あたりの電力使用量」の指標を用い、月次・過年度推移を比較分析して省エネ効果を見える化するとよい。