

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

## 横浜市釜利谷地区センター 評価シート

評価機関名：株式会社フィールズ

令和7年2月

# 目次

評価結果の総括	2
<b>I. 地域及び地域住民との連携</b>	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
<b>II. 利用者サービスの向上</b>	6
(1) 利用者会議	6
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	7
(3) 意見・苦情の受付・対応	9
(4) 公正かつ公平な施設利用	12
(5) 自主事業	14
(6) 図書の出し、購入及び管理	15
(7) 広報・PR活動	15
(8) 職員の接遇	16
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	16
(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	17
<b>III. 施設・設備の維持管理</b>	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
<b>IV. 緊急時対応</b>	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
<b>V. 組織運営及び体制</b>	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
<b>VI. その他</b>	39

# 評価結果の総括

※協定書等で定めた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。協定書等で定めたとおり(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) 地域及び地域住民との情報交換</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・釜利谷地区の中心に建設され、地域住民との交流を活発に行っている。</li> <li>1. 釜利谷親子すくすく広場、夏休み子どもお楽しみ会、など地域団体が主催する子育て事業の運営に協力している。</li> <li>2. 毎年500人を超える参加がある地域最大の行事、敬老芸能大会は、地区連合町内会の主催で行われている。このため、全館を貸切として、事前準備や当日の運営について関係者しっかりと連携を図っている。</li> <li>3. 近隣の学校の学校・家庭・地域連携事業実行委員会などに参加し、地区センターの利用者である児童・生徒の情報共有を行うとともに連携を図っている。</li> <li>4. 文化関係では、利用団体に館内壁面を貸出し、書道や絵画などの作品展を開催し、関係者家族や一般利用者に開放している。</li> </ul> <p>(2) 地区センター委員会</p> <p>原則年1回開催し地域の各委員から施設運営に関し貴重な意見をいただいている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地区センターの基本的方針に「地域の連携とコミュニティの形成に貢献し、地域のつながりづくりの役割を果たします」とあるように地域との連携を大切にしています。町内会、近隣施設、教育機関、NPO法人等の地域活動団体としっかりとしたネットワークを構築しています。地域の情報や課題を交換・共有し、互いに協力しあって地域活性化に取り組んでいます。</li> <li>・長い間地域の釜利谷地区連合町内会、地元16町内会、自治会主催による敬老芸能大会に施設を提供し、住民が毎年500人ほど参加しています。</li> <li>・地域の子育て支援にも力を入れていて釜利谷親子すくすく広場、夏休み子どもお楽しみ会など地域団体が主催する子育て事業の運営に協力しています。</li> <li>・毎年、まちたんけん、職業体験の目的で釜利谷小学校や釜利谷中学校の生徒の施設訪問を受け入れています。</li> </ul>
II ・ 利用者 サー ビス の 向上	<p>(2) 利用者アンケート等の実施・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者アンケートや「ご意見箱」への投函意見を参考にすることでなく、普段から利用者の要望・意見・苦情などを小まめに聞くなど良好なコミュニケーションを保つことにも力を入れている。</li> <li>・利用者アンケート等の要望に対して、プレイルームのすべり台や、掛け時計の更新、遊具の補充、清潔な環境整備等に努めている。</li> <li>・利用上のルールなど、ソフトは対応を行い利用者の利便性向上に努めている。例えば、空き部屋等の当日貸出にあたっては1時間単位での利用を可としたり、楽器の使用も条件を付けて認めている。</li> </ul> <p>(6) 図書</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・図書購入は、利用者の希望を取るとともに、新刊書については特別コーナーや地区センターだよりでPRに努めている。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地区センターの運営方針として「公平かつ適正な利用上のルールやマナーを周知した、理解を得、利用者の信頼を得てまいります」を掲げています。接遇の研修を実施、来館者に対しては積極的に明るい挨拶をしています。</li> <li>・利用者アンケートを実施し意見等を集約して課題を抽出し対応策を話し合い改善へとつなげています。アンケートは利用者から幅広く実施しています。</li> <li>・図書コーナーではリクエストに応じて図書の購入を積極的に行いリユースにも努めています。子供に人気の児童書特設コーナーを設置して貸出冊数や新規登録者の増加を図っています。</li> <li>・利用上のルールなどの見直しをするなどの対応を行い、利用者の利便性向上に努めています。空き部屋等の当日貸出にあたっては1時間単位での利用を可とし、また楽器の使用も条件を付けて認めています。</li> </ul>
III ・ 施設 ・ 設備 の 維持 管理	<p>(1) 協定書等に基づく業務の遂行</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・建築後33年が経過し、設備等に相当の不具合を生じていることから、協会事務局や金沢区役所とも相談しながら優先順位をつけて、修繕に取り組んでいる。</li> <li>・「独立した学習室」が無いため、ロビーの一部を学習コーナーとしており、レイアウトの工夫やスタッフが要望を聞くことでソフト面を重視した対応をとっている。</li> </ul> <p>(3) 施設衛生管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の声やこまめな日常の点検を通じて必要な清掃業務を確認し、日常清掃を効果的に実施しながら十分な衛生管理を行っている。また、小破修繕をまめに行うことで大規模修繕を少しでも先に送ることができるよう努力している。</li> <li>・ごみ処理については、横浜市が実施しているルート回収に参加し、合法的かつ衛生的に対応している。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設や設備の老朽化が目立ってきており、更新改良や不具合の修繕対応などを区や市、法人と相談しながら利用者に支障の無いよう取り組んでいます。専門業者の職員が清掃作業を行い、スタッフが定期的にチェックして、館内のいずれも清掃や物品の整理整頓が行き届き、清潔が保たれています。</li> <li>・地域の人が持ち込める4種の紙類や小型家電の資源回収ボックスを設置し、住民の利便性に寄与しています。</li> <li>・ダンスで会議室を利用する際は、ヒールカバーの装着を依頼し床の保護をしています。掲示板には画鋲を使用せず、「スタッキングチェアの積重ねは15脚まで」と表示するなどして、安全な施設利用となるよう配慮しています。玩具などのアルコール消毒を行い感染予防にも配慮しています。</li> <li>・玄関先の階段にシクラメンの鉢植えを配し、専門業者が植栽を整え美観を保っています。</li> </ul>

	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) 緊急時の対応の仕組み整備</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事故・災害発生時の緊急時対応マニュアルについては、スタッフミーティングで周知を図るとともに目に見える所に貼り出し、いざという時に職員が落ち着いて行動できるようにしている。</li> <li>・ヒヤリハット集を備え、情報の共有と事故の発生を予測できるように努めている。</li> <li>・連絡体制を毎年見直し、担当スタッフの配置を考えながら作成している。</li> <li>・受付スタッフが始業前点検に加え、12時、15時、18時、21時に巡回点検を行い、異常の有無を確認し、異常時には事務室と情報共有を行っている。</li> </ul> <p>(4) 事故対応業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和5年度の利用状況によると、65歳以上の利用者が47%と高齢者の利用が圧倒的に多く、夏場は体調を崩す利用者もいることから、緊急時の訓練や連絡体制の整備に力を入れている。</li> <li>・AEDの取り扱い訓練を机上または釜利谷消防出張所の協力を得ながら毎年実施している。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・午前、午後、夜間、閉館時に各室の扉や窓の開閉、施錠、消灯など、施設内の様々な点検を行い「巡回チェック表」に記録し事故や犯罪の未然防止に繋げています。モニターカメラで事務所から死角になる廊下の見直しを補完しています。</li> <li>・机上訓練や消防署の協力を得てAEDの操作を学んでいます。</li> <li>・法人の館長会での「緊急時対応、自然災害発生時の指定管理者対応研修」やヒヤリハットの報告は、業務連絡簿などで共有し職員間で理解を深めています。</li> <li>・事業所は、市の防災計画に位置付けの無い施設ですが、緊急時対応マニュアルを作成しています。また、体調を崩しがちな高齢の利用者もいることから、緊急時の訓練や連絡体制の整備に努めています。</li> </ul>
V ・ 組織運営及び体制	<p>(1) 業務の体制</p> <p>館長、副館長又は事務スタッフのいずれかが必ず在席し、受付スタッフと合わせて常時3人以上の勤務体制を確保している。</p> <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"> <li>・職員研修やミーティングを実施し、職員の資質向上、連絡事項の再確認及び疑問点の共有化を図っている。職員に対しては、個人情報保護、人権、応対マナーなど資質向上にもつながるとされる研修を実施している。</li> <li>・ミーティングでは、職員が意見やアイデアを出しやすいう雰囲気を保つよう配慮しながら、そのモチベーションにつながるように努めている。</li> <li>・日常的に必要な連絡事項は、掲示板、業務日誌・業務連絡簿を使って確実に引継ぎを行うほか、申し送り時間を設けて対応している。</li> </ul> <p>(3) 個人情報保護・守秘義務</p> <p>個人情報保護のマニュアル等を整備するとともに個人情報の大切さについて研修で指導している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・業務の体制として館長、副館長又は事務スタッフのいずれかが必ず在席し、受付スタッフと合わせて常時3人以上の勤務体制を確保しています。</li> <li>・情報共有に力を入れています。スタッフ間の引継時間を15分確保し、「業務日誌」に連絡・引継ぎ事項を記録、閲覧しています。</li> <li>・個人情報保護マニュアルを整え研修で学びを深め、情報漏洩についても注意を払っています。</li> <li>・運営法人が管理運営している区民利用施設の状況や課題などを全施設で共有しています。事業所は、それらを基に地区センター委員会や利用者の声も参考にして運営目標を設定しています。</li> <li>・毎年、接遇研修を行い、「にこやかな対応と根気強い接遇」の実践に努めています。「地域のふれあいの場」「安心安全な場」「健康づくりの場」として活用してもらえようサービスを提供しています。</li> </ul>
VI ・ その他	<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"> <li>・区の実施事業について、積極的に参加協力を行っている。</li> <li>・資源回収ボックスやR6年度から新たに「小型家電回収ボックス」を設置し、住人の利便性に寄与するとともにリサイクル事業に協力している。</li> </ul> <p>②その他</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・釜利谷地区は、「釜利谷市民の森」など3カ所の市民の森があり、金沢区内でも緑豊かな地区となっている。また、地区センターの敷地内は、緑が多く配置されており、これらについては、スタッフ、ボランティア、利用者の協力を得ながら適正な維持管理に努めている。</li> <li>・これらの緑を利用して、季節の草花を室内に飾ることで、「この花の名前は」といった利用者との会話を通じて日頃のコミュニケーションに役立っている。</li> <li>・また、金沢区は歴史の街でもあり、鎌倉時代や江戸時代の遺跡が多く残っていることから、郷土を知ってもらおう事業を積極的に取り入れている。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>市・区の施策としての事業協力の取組として金沢区こども家庭支援課担当の「地域での子育て支援」の相談場所として協力しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・横浜市教育委員会が設置する不登校児を支えるハートフルルーム金沢に体育室を提供しています。</li> <li>・環境創造局が実施する地籍調査説明会に会場として提供しています。</li> <li>・金沢区読書活動推進事業「読書フェスティバル」で「おひざの上のおはなし会」を実施しています。</li> <li>・こどものためのさわやかスポーツフェスティバル、ちびっこ夏休みなど体育室を活用したスポーツイベントを実施し、多くの参加者がありました。</li> <li>・金沢区は歴史の街でもあり、鎌倉時代や江戸時代の遺跡が多く残っていることから、郷土を知ってもらおう事業を積極的に取り入れています。</li> </ul>

# 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>&lt;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)&gt;</p> <p>①こども・子育て関係 釜利谷親子すくすく広場(毎年9月地区社協)、夏休み子どもお楽しみ会(毎年8月青少年指導員等)や、区主催の育児教室、子育て支援者事業に協力し、子どもたちの健全な育成や新たな体験の場が増えることを目指している。</p> <p>②敬老関係 敬老芸能大会(毎年9月連合町内会)の運営に協力し、地域住民の健康増進を目指している。</p> <p>③学校関係 学校・家庭・地域連携事業実行委員会(毎年6～7月釜利谷中学校区)への参加、社会科見学、職場体験学習の受入れを通じ、地域における子どもの情報を共有している。</p> <p>④文化関係 ・利用団体に館内壁面を貸出し、書道や絵画などの作品展を開催し、関係者家族や一般利用者に開放している。 ・地域ボランティア団体のカマリヤンクラブが実施している、宮川の清掃活動、宮川メダカの学校(第3日曜日)や、ほたる発生状況の掲示(5月～6月北谷町内会)を支援している。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>現場確認、資料(事業計画、事業報告書、センター委員会会議事録)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>学校関係として学校・家庭・地域連携事業実行委員会(毎年6～7月釜利谷中学校区)への参加、社会科見学、職場体験学習の受入れを通じ、地域における子どもの情報を共有しています。地域ボランティア団体のカマリヤンクラブと連携し、宮川の清掃活動、宮川メダカの学校(第3日曜日)や、ほたる発生状況の掲示(5月～6月北谷町内会)を支援しています。</p>

## (2) 地区センター委員会等

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>事前に日程調整をして、できるだけ多くの方の参加が得られるようにしています。利用者アンケートの要望への対応状況を共有しています。</p>	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;                      資料「令和6年度釜利谷地区センター委員会資料(R6.6.21)」、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>はじめに金沢区民協働支援協会事務局長、地区センター 館長、副館長で話し合い、その後スタッフ全体で協議しています。</p>	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;                      ミーティング資料、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>地区センター委員会からの意見に沿って、一番の課題として施設の老朽化に伴う設備更新について、市・区と情報共有しています。</p>	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>地域住民に定着している点が評価されます。釜利谷地区連合町内会、地元16町内会・自治会主催による第69回敬老芸能大会に当施設全館を提供し、出演者をはじめ473名の参加があった点(R6.9.15)。釜利谷小学校や釜利谷中学校の生徒の施設訪問を受け入れています。(まちたんけん、職業体験の目的で、R5年度33名、6年度62名が来館)。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>近隣河川「宮川」の清掃活動などを行う「カマリヤンクラブ」の拠点であることや、「ホテル発生状況のみまもりと掲示」、「小・中学校生の施設見学が多い」ことは、地域のふるさと志向に繋がり、地域住民の話題や関心と呼んで利用度の向上に好影響をもたらしています。今後も多世代交流の場として良い環境を生かし、利用者が満足できるようにこれからも一層の努力が望まれます。</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 type="checkbox"/> 開催している	<input type="checkbox"/> 開催している
<input checked="" type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>R5年度センター委員会において、利用者会議は、利用者アンケートを活用することとし開催しないこととなりました。</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input 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 checked="" type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 非該当
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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 checked="" type="checkbox"/> 非該当	<input 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 checked="" 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)>	
<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input 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)>	
実施期間:R6.1.5～1.31 配布対象:全利用団体および個人利用者、設問数:4(選択形式および自由記述形式)、回収枚数:126枚	
<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)>	
「スタッフの対応」、「施設の使い勝手や清潔さなど快適性」、「施設の設備・備品など」、「今後開催してほしい自主事業や講座」「今後のサービス向上への希望」の各項目に対して自由記述欄を設け意見が記入しやすく工夫しています。利用団体に対して、使用申請書にアンケートを添付し回答数を高める工夫をしています。	



②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;                      資料「釜利谷地区センターお客さまアンケート結果 要望」、「スタッフミーティング議事録」、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p>	
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「釜利谷地区センターお客さまアンケート結果 要望」で、「スタッフの対応」、「施設の使い勝手や清潔さなど快適性」、「施設の設備・備品など」、「今後開催してほしい自主事業や講座」「今後のサービス向上への希望」の項目別に課題を抽出しています。</p>	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;                      資料「釜利谷地区センターお客さまアンケート結果 要望」、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p>	
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>プレイルームのすべり台や、掛け時計の更新、遊具の補充など、できるものから時間を置かず清潔な環境整備に努力しています。</p>	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、資料「お客様アンケート」、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)> アンケート結果と対応策については、A4版カラー(円グラフあり)で館内のエントランス横にある利用者の目につく掲示板に一定期間掲示しています。館内掲示終了後も、利用者アンケート結果および対応策は受付で閲覧可能である旨を掲示しています。	

(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)>	
「ご意見ダイヤル」を投書箱横、娯楽コーナー、エントランス横の3ヶ所に掲示しています。	

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>&lt;設置内容を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>「ご意見箱」を受付正面の柱に記入用紙や記入台とともに設置しています。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>ご意見箱付近に記入用紙と筆記具を用意し、前面に「ご利用ありがとうございます。どんなことでも結構です、お気づきのことがございましたらお知らせください。お客様の声を大切にいたします」と掲示し、投函を促しています。記入用紙に「匿名でも構いません」の表記を入れ、より自由に質問ができるようにし、記入に当たっては、受付スタッフから見えないところでも記入できるように配慮しています。</p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料「苦情対応マニュアル(H29.11.14)」、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>苦情対応マニュアルに「接遇チェックシート」、「苦情・相談票」、「苦情対応フローチャート」などを整備し施設での運営実態を踏まえた独自の「苦情処理対応フロー図」を作成しています。苦情対応責任者は館長、受付担当者は副館長です。</p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p>&lt;周知方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>受付正面の柱に「苦情処理対応フロー図(2018年10月23日)」を掲示しています。ホームページでも周知しています。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「苦情処理対応フロー図」はカラー印刷した上でラミネートを施したものを掲示し、利用者が見やすいように工夫しています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	
<p>記入用紙は原本を保管し、また苦情対応記録簿に記入しファイリングしています。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt; 資料「苦情対応状況報告」、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	
<p>苦情に対しては「お知らせ」として公表しています。スタッフの補足が必要な場合には、別途考え方を周知しています。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt; 現場確認(受付正面投書箱横)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	
<p>受付正面投書箱横に「お知らせ」として施設の考え方と対応策をわかりやすく記載し掲示しています。</p>	

(4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>①利用方法について、「釜利谷地区センターご利用案内」を受付に配架し、また、ホームページにも案内を掲載し、広く周知を図っている。</p> <p>②新規利用者(団体・個人)に対しては、スタッフが団体登録等の際に資料を使って利用案内やインターネットによる申込方法について説明している。</p> <p>③平成30年4月の利用方法の変更に伴い、原則インターネットによる申込みとなったが、不慣れな利用者に対して、電話や窓口での申込み手続きを引き続き実施している。</p> <p>④休館日、図書利用上の注意及び自主事業の申込方法等については、毎月発行している「釜利谷地区センターセンターだより」やホームページに掲載してPRを行っている。</p> <p>⑤英語版の利用案内をホームページに掲載している。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>現場確認、資料「新規に団体登録する方へ」一式、センターだより、広報よこはま金沢区版、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>新規利用者(団体・個人)に対しては、スタッフが団体登録等の際に資料を使って利用案内やインターネットによる申込方法について説明しています。利用方法について、「釜利谷地区センターご利用案内」を受付に配架し、また、ホームページにも案内を掲載し、広く周知を図っています。英語版の利用案内をホームページに掲載しています。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用案内を目に留まりやすい受付前に置き、スタッフが来館者にすぐ案内できるようにしています。団体の初回登録の際は必ずスタッフ・職員がヒアリングし、施設内容・利用方法などを丁寧に説明しています。</p>	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる <input 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)>	
窓口で利用要綱を含む「公表資料 釜利谷地区センター」ファイルが閲覧可能である旨の掲示をしています。	

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)> 資料「施設予約システムの概要」「施設予約方法について」、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)>	
Web予約システム(地区センター3館、コミュニティハウス2館)を平成30年度から導入し、来館困難な利用者等に対しても柔軟な対応を可能としています。また、自主事業の申し込みもWEB申し込みが可能となり利用者が増えています。ロビー前に申し込み状況など4台のモニターを設置し、予約状況の確認が同時にできています。また、利用当日に空部屋があれば、コマに関わらず1時間単位で貸し出しています。	

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「令和5年度研修実施記録」「令和6年度研修計画」「スタッフミーティング資料」	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
人権研修について、令和5年度は年2回、異なるテーマで全員研修を実施した点(第1回「思い込みを捨て自分の心を見つめ直す(R5.4.10)」、第2回「もしも大切な人が犯罪や中傷被害に遭ったら(R5.11.13)」)。	

## (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	
<p>&lt;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)&gt;            資料(自主事業計画書 報告書 事業報告書)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p>	
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;            自主事業を一般・わんぱホリデーと分けて実施しています。対象は一般、0歳児から、親子、だれでもと大まかに分けています。押し花装飾、手ごねパン講座、タイ式ヨガ、街歩きなど多くの講座があります。きっちりと年齢に分けることはせず多くの世代が参加しやすいように組み立てています。自主事業は地域のニーズに沿って進め、多世代交流を意識しています。</p>	

### ② 事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input 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	
<p>&lt;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)&gt;</p>	
<p>中止: R5年度2事業(応募者少数)            変更: R5年度1事業(講師の体制整備のため回数減)            新規: R5年度1事業(スタッフからの提案により実施)</p>	
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	
<p>事業計画に沿って実施中であっても、新規事業の実施や参加者数が極端に少ない場合には、中止にするなどの柔軟な対応を取っています。</p>	

## (6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;            資料「図書コーナー運営状況(R6.9.30)」「図書リクエストカード」、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>横浜市立図書館などの各種ランキングやリクエストされた図書の中から購入希望図書を総合的に勘案し、発注予定図書リストを月1回作成の上、館長、副館長、担当者間で話し合い選書しています。貸出冊数増加のための工夫として、準新刊コーナーや人気作家のコーナー、児童書特設コーナーを設置しています。</p>	

## (7) 広報・PR活動

① 広報紙を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

※施設独自の広報紙の発行、区や市の広報紙への情報提供、ホームページの作成、町内会掲示板等への情報提供、他公共施設へのパンフレットやちらしの設置などを実施しているかどうかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>①「地区センターだより」を毎月約1,500部発行しており、自主事業や配架図書(新刊本等)の情報を中心に掲載し、地区センターへの関心を深めるよう工夫している。</p> <p>②「地区センターだより」は、22(地区16、近隣6)の町内会・自治会に持参又は郵送によりお届けし、地域住民が毎月目に触れるよう班回覧や掲示板への掲出を依頼するなど工夫している。</p> <p>③「地区センターだより」を区内の他の地区センターや関連施設6施設に情報提供と掲示依頼を行うとともに、近隣の地区センターの情報も館内に掲示している。</p> <p>④「広報よこはま金沢区版」に自主事業等の情報を掲載している。</p> <p>⑤協会「ホームページ」には、詳しい自主事業を掲載するとともに、地区センターの身近な情報を随時、掲載し、親しみのある地区センターを目指している。</p> <p>⑥館内や敷地内掲示板には、「地区センターだより」をA3版2ページにして、利用者が見やすいように掲示している。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料「釜利谷地区センターだより送付数」「広報よこはま金沢区版」、ホームページ、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「地区センターだより」は毎月約1,500部発行しており、自主事業や配架図書(新刊本等)の情報を中心に掲載し、22(地区16、近隣6)の町内会・自治会に持参又は郵送して届け、地域住民が毎月目に触れるよう班回覧や掲示板への掲出を依頼するなど工夫しています。館内や敷地内掲示板には、「地区センターだより」をA3版2ページにして、利用者が見やすいように掲示しています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>①職員の採用時には、当協会事務局が、接遇、人権、個人情報保護等についての全体研修を行っており、当施設においてもそれをフォローする形で研修を実施している。</p> <p>②受付スタッフは、原則経験者と新採用者の2人でペアを組んで業務に従事することとし、経験者から挨拶や説明方法などのOJT研修を行うほか、相互にチェックを行い、対応方法の確認している。</p> <p>③スタッフミーティング時に疑問に思ったことや課題について確認し、改めて対応方法等の指導や研修を行っている。</p> <p>④職員に対して、業務従事に当たって、「いつもにこやかな対応」であることを心がけるよう指導している。</p> <p>⑤職務中は必ず名札を着用することとし、併せて夏用、冬用の上着を支給しており、一目でスタッフとわかるようにすることで利用者に対して責任を持って対応することを意識付けさせている。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>館長が参加した接遇研修の資料を活用し、スタッフミーティングで接遇研修参加報告を行い、情報を共有しています。職員の採用時には、協会事務局が、接遇、人権、個人情報保護等についての全体研修を行っています。スタッフが色つきの上着と名札を着用することで、利用者が一目でわかるようにし受付で「にこやかな対応」と「根気強い接遇」を実践しています。</p>

## (9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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。&gt;(400字以内)&gt;</p> <p>①利用状況を統計により効率的な把握に努めている。特に、利用実績は月・年度単位で確認し、その傾向の把握に努め、利用減の場合、原因を分析するなど運営に活かしている。</p> <p>②9時から17時までは、囲碁・将棋やサークル活動で利用する近隣にお住まいの高齢者が高い比率を占めている。</p> <p>③午後は、小中学生の個人利用が増える傾向にある。</p> <p>④自主事業については、子どもの事業に力を入れており、幼児の場合は午前中に、小中学生の場合は土日にするなど参加しやすい時間帯に実施しているほか、特に夏休みを中心に無料又は低額で実施している。</p> <p>⑤体育室、約9割の利用があるなど特に人気が高く抽選に当たらないとの苦情があため、その度に抽選方法の説明を行っている。</p> <p>⑥料理室の利用状況は低調のため、自主事業を絡めながら利用増に努めている。</p> <p>⑦和室に和風テーブルと椅子を導入し、畳に座らなくてすむため利用増となっている。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用状況を統計により効率的な把握に努め、特に、利用実績は月・年度単位で確認し、その傾向の把握に努め、利用減の場合、原因を分析するなど運営に活かしています。自主事業については、子どもの事業に力を入れており、幼児の場合は午前中に、小中学生の場合は土日にするなど参加しやすい時間帯に実施しているほか、特に夏休みを中心に無料又は低額で実施しています。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

利用実績は利用者数、利用者階層別、月別利用者数、部屋別時間帯稼働比率、月別利用料金、月別図書貸出数の各項目をグラフ化するなど可視化し分析し、職員で話し合い今後の事業に活かしている点が評価されます。

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

利用状況を統計により効率的な把握に努めています。現在は料理室の利用状況は低調のため、地域ニーズに合った自主事業を企画し利用増に努めることが望まれます。

### Ⅲ. 施設・設備の維持管理

#### (1) 協定書等に基づく業務の遂行

##### ① 協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
「特記仕様書」に基づき専門業者への委託契約などが行われています。昇降機設備のフルメンテナンスによる保守管理の継続や照明設備においてLEDリース契約を継続して業務を行っています。	

##### 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)>	
清掃は、専門業者の職員が作業を行っているほか、スタッフが午前、午後、夜間とチェックし清潔を保っています。日常清掃は「クリーンアップ一覧表」や「トイレ点検表」で清潔、異常の有無を確認しています。トイレトペーパーの補充がなされています。	

## (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>&lt;(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)&gt;</p>	
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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>&lt;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)&gt;</p>	
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	
<p>会議用テーブルやパソコンなどの新規購入品と、高額備品のビルトインコンロやプロジェクターなど5点の存在を確認しました。</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>&lt;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)&gt;</p>	
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	
<p>備品は、作動状況、損傷状況などを常にチェックし、正常な状態に保つと共に迅速な修繕や更新に努めています。踏み抜き事故防止のため、掲示板の掲示には一切画鋸を使用せず、スタッキングチェアの積み重ね段数を15脚までに制限して椅子に表示するなどして、安全な施設利用となるよう努めています。</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)>	
「市役所ごみゼロルート回収」に則ってゴミを回収しています。ゴミ容器からの汚臭漏れや館内外でのゴミが長期間放置されている状況は見受けられません。	

#### 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)>	
市の分別ルールに従い、プラスチック、燃えるごみ、紙類などの容器を備え分別しています。ごみ処理などについては、ルート回収を業者と委託契約し定期的に回収しています。地域の方が直接持ち込める小型家電回収ボックスを館内に設置し、館外には、新聞・雑誌・その他の紙・紙パックごとに分別する資源回収ボックスを設置して地域住民の利便性に寄与しています。	

#### (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>&lt;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)&gt;</p> <p>①巡回チェック表に基づいて各部屋やコーナーを点検する際に、目視による点検、水栓、水道等の確認も行っている。</p> <p>②故障や破損があった場合、日誌に記録するほか事務室でも確認し、応急的な修繕を行うとともに、必要に応じ専門業者に依頼をするか検討をしている。</p> <p>③特に清潔保持が必要な、トイレ(2ヶ所)、プレイルームの清掃・点検の状況について、点検表等を掲示し利用者に知らせている。</p> <p>④館全体の清掃については、清掃業者に委託するとともに、開館前・閉館時の清掃・片付けをはじめ、開館中においてもロビーの机や床の清掃をその都度行い、ゴミひとつない状態を保つよう努めている。</p> <p>⑤外構、植栽については、年1回専門業者に依頼して、剪定等を実施するほか、スタッフが点検により、必要に応じて草刈り等を日常的に実施している。</p> <p>⑥館内全てのカーテンを年1回、館内の洗濯機で洗濯している。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>現場確認、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>ぬいぐるみの洗濯や玩具のアルコール消毒を行い、感染予防に配慮しています。植栽の専門業者が外構環境を整えています。冬季から春にかけて、玄関先の階段にシクラメンの鉢植えを配し美観を整え、夏季にはゴーヤを育て日差しに配慮しています。館内外のいずれも清掃や物品の整理整頓が行き届き、清潔が保たれています。</p>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>施設・設備の老朽化が目立ってきていますが、ファンコイル・給水管の修繕や消火設備改修工事などを行い施設の維持管理に努めています。設備の改修や備品の更新などには、安全性や行動状況を考慮するとともに、予算をふまえながら利用者の要望に応えたものになるよう努めています。更新改良や不具合の修繕対応などを区や市、法人と相談しながら取り組んでいます。</p> <p>&lt;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)&gt;</p>

## IV. 緊急時対応

### (1) 緊急時対応の仕組み整備

#### ①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
急病時の対応や緊急時の対応(火災・台風など)など、取るべき対応を示した「緊急時対応マニュアル」を作成しています。	

### (2) 防犯業務

#### ①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。>	
<input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に: )	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
警備会社と契約し機械設備を設置しています。夜間などにセンサーが反応し、警備会社が現場確認を行った際は、緊急連絡票で状況を把握しています。日々の入退館の記録は「入退館情報一覧表」に示されています。	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、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)>  各室の鍵はキーボックスに保管しています。館長が管理しているキーボックスの鍵は、決められた指定の場所に施錠し保管しています。	

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)>  午前・午後・夜間・閉館時に各室の扉・窓の開閉・施錠・消灯など、施設内の様々な個所を点検して「巡回チェック表」に記録し、事故や犯罪を未然に防げるようにしています。	



### (3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
空調機、給湯器、印刷機などの不具合を「巡回チェック表」で確認し、設備の安全性などをチェックしています。また、開館の9時までに機械室の異音、異臭の確認や水道、ガスメーターを点検し、漏れなどの異常がないことを確認しています。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
テーマ:事故防止・対応及び災害対応 対象者:全員	
<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)>	
緊急時対応、自然災害発生時の対応研修として、「緊急時対応マニュアル」を用いて、具体的な対応方法や日常業務の点検方法をスタッフミーティングで確認しています。法人の館長会議で挙げたヒヤリハット報告は業務連絡簿に掲載され、職員は引き継ぎ時などに確認し事故に繋がらないよう努めています。	



## (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 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 checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>横浜市防災計画に位置付けはありませんが、災害(火災、地震等)発生時の対応を規定している「緊急時対応マニュアル」を作成しています。</p>	

### ②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>机上訓練を含め年2回、自主避難訓練を実施し、避難誘導で求められるスキルを身に付けられるよう努めています。</p>	

## (6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>モニターカメラで館内を監視し、事務所から死角になる廊下の見直しを補完しています。各部屋に、フロア平面図を掲示し、避難経路を明確にしています。</p> <p>&lt;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)&gt;</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>スタッフ出勤簿、事務所の勤務表で確認できました。常時3名以上の体制を取り、自主事業の実施日などの繁忙時には1～2名増員して対応しています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>機械警備の記録簿、スタッフ出勤簿で開館時間と閉館時間が確認できます。</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>&lt;公表方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>事業計画書・事業報告書等が閲覧可能な旨を受付の掲示板にて周知し、閲覧用ファイルを設置しています。他にホームページでも公表しています。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>事業計画書、事業報告書、利用要綱、利用者アンケート結果等を綴ったファイルを受付の奥の棚に設置し、受付の掲示物により希望者が閲覧できる旨を明示しています。</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)>	
毎年、職員の研修実施計画書を作成しています。今年度研修実施計画書は(全職員・スタッフ)を対象に「個人情報保護」「人権研修」「AED操作方法と救命訓練」「信頼を高める接遇研修」「自然災害、緊急時対応」その他内容はコンプライアンスなど施設の運営に関する内容となっています。	

### 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「R6年研修計画、R5研修実績」「スタッフミーティング資料 R5年度～」	
<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)> 個人情報、人権、接遇、認知症サポーター研修、消防訓練、心肺蘇生法、AED(全職員対象)	
<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)>	
月1回の休館日を利用して全職員参加の研修が実施されている点が評価されます。	

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>&lt;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)&gt;</p> <p>①研修の実施については、スタッフミーティング時に実施するなど、参加しやすい環境を作っている。 ②市や区、協会事務局主催の人権に関する研修等の募集があった場合、受講希望者には出張扱いとしての参加を認めている。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料「スタッフミーティング資料 R5年度～」、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>研修およびスタッフミーティング(年4回程度)は休館日(施設点検日の第2月曜日)に実施して全員が参加できるよう配慮しています。研修を業務の一貫と見なして、時給を支給し、研修費や交通費など全額負担し、職員が参加しやすいよう配慮しています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<p><input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している</p> <p><input type="checkbox"/> 情報共有していない</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している</p> <p><input type="checkbox"/> 情報共有していない</p>
<p>評価機関 記述</p>	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料「スタッフミーティング資料 R5年度～」、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>館長や職員が出席した研修についても、スタッフミーティングで報告するなど、研修内容が共有されています。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
施設作成の「業務手順対応マニュアル等」ファイルにて、予約方法の変更、午前・午後・夜間スタッフの主な業務内容、苦情対応等に関するマニュアルを作成し、その他、新システム関連の操作方法についてカラー図入りでマニュアルを作成しています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
①職員の資質向上については、スタッフミーティング等の場でコンプライアンス等の研修を実施している。 ②スタッフ間の情報共有については、午前、午後、夜間の交替時において、引継時間を各15分確保し情報の共有化を図っている。 ③この時間を使い、毎日交替時間に当日の状況について情報交換や業務日誌による情報を共有化を図っている。 ④受付スタッフ間の連絡事項は、業務日誌(受付用)や必要の応じ業務連絡簿(事務室)に記載するとともに、事務室からの伝達事項についても随時記載し情報の共有に努めている。 ⑤事務スタッフは、勤務日の間隔が不定期で相互に話し合う機会も少ないため、重要な情報については業務連絡簿やホワイトボードを活用して、情報の共有に努めている。	現場確認、資料「業務日誌(事務室)」「業務日誌(受付用)」、ホワイトボード、ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	職員の資質向上については、スタッフミーティング等の場でコンプライアンス等の研修を実施しています。スタッフ間の情報共有については、午前、午後、夜間の交替時において、引継時間を各15分確保し情報の共有化を図っています。この時間を使い、毎日交替時間に当日の状況について情報交換や業務日誌による情報の共有化を図っています。

### (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)>	
法人作成の「個人情報の取扱いに関する規程(H29.4.6)」や「個人情報取り扱いチェックリスト(H29.5.30)」を整備しています。館内にて「個人情報保護方針および特定個人情報取扱基本方針(H30.3.27制定)」を掲示し、ホームページでも公表して利用者への周知を図っています。	

#### 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)>	
法人で作成の「個人情報の取扱いに関する規程(H29.4.6)」の第3条に施設館長が管理責任者、法人事務局長を統括管理責任者とし、明確化しています。「個人情報保護方針および特定個人情報取扱基本方針(H30.3.27制定)」というA4版の掲示物をラミネート化して館内掲示し、利用者へ個人情報の管理責任者を明確化し、周知しています。	

#### 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)>	
個人情報保護研修(R6.4.8)において、個人情報に関する法律、条例、個人情報取扱特記事項の内容を分かりやすく研修し、具体的に確認事項を全職員に周知しています。	



④個人情報の取扱いについて、誓約書を取っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 取っている <input type="checkbox"/> 取っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 取っている <input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<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)>	
「個人情報保護に関する誓約書」は入職時、研修実施後に全職員が署名しています。	

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)>	
館内掲示物「個人情報のお取り扱いについて」にて、個人情報を収集する場合と収集する個人情報の種類について明示しています。個人情報を収集する資料は「利用許可書」「部屋予約申込書」「自主事業申込書」「図書利用申込書」「団体登録票・ご利用登録票」に限定し、これら全ての用紙に個人情報の使用目的を明示しています。	

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)>	
個人情報を収集する資料は「利用許可書」「部屋予約申込書」「自主事業申込書」「図書利用申込書」「団体登録票・ご利用登録票」に限定し、これら全ての用紙に個人情報を目的外に使用しないことを記載しています。「地区センターだより」に個人情報を目的外に使用しないことを明記しています。	

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(事務所内のパソコン、保管庫、シュレッダー等)、ヒアリング <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  個人情報保護マニュアルに個人情報毎に利用目的の通知、保有形式、保管方法、保存期間と消去方法が明記され、それに基づいて適切な措置を講じています。また漏洩時にも対応できるようになっています。	

#### (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)>	

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(釜利谷地区センター施設運営体制)、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)>  館の出納責任者は館長、経理担当は常勤職員の副館長で出納の役割分担をしています。また、法人本部では、会計責任者の事務局長と経理担当者で相互牽制の機能があります。小口現金を出納する際は、「小口現金仮払い精算書」に二重チェックの上で記入し、ミスの防止に努めています。	

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(収支予算書兼決算書)、ヒアリング <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  法人が複数の指定管理施設を管理運営しており、各々の施設に管理番号を付け明確に区分して事務局による経理の一元化がなされています。毎月法人事務局において出納の確認をしています。	

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)>  通信費など3項目を確認しました。	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input 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(通帳、印鑑の保管場所)、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)>	
通帳と印鑑の管理者は館長です。通帳と印鑑は金庫に収納保管し、金庫の鍵は決められた場所に保管しています。	

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(令和5年度ニーズ対応費使途一覧)、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)>	
カラオケ情報通信手数料、利用者閲覧用新聞、図書など利用頻度の高い物に充てています。規定に対応して利用料金の収入見込み額の3分の1相当の金額を充当し、利用者のサービス向上に努めています。	

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>&lt;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)&gt;</p> <p>①小破修繕のうち軽易なものは、極力自前で行っている。                  ②冷暖房については各室ごとに電源の入り、切りと室温管理を行い無駄なエネルギーの使用を控えている。ただし、夏場など熱中症の発生には注意している。                  ③専門業者と相談しながら冷温水発生機の設定温度を調整して省エネに努め、気候等によっては運転自体を停止している。                  ④館内照明はLED化し、更に照度に影響を及ぼさない程度に間引きして節電に努めている。                  ⑤体育室は、換気扇とカーテンの使用や外気温との温度差を考慮してエアコンは、4台のうち2台程度の稼働に留めている。                  ⑥2階会議室は、必要時のみ稼働するなど細かな温度設定の操作で対応している。                  ⑦扇風機や暖房機を適宜配置し、事務室はゴーヤによる緑のカーテンを毎年設置している。                  ⑧裏紙利用を推進している。                  ⑨横浜市のゴミルート回収に参加し、処理費用の軽減化とごみの量の軽減やリサイクルに努めている。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>現場確認(自動販売機)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>ゴミ処理費用の軽減化や備品の小破修繕、夏場の熱中症対策としての柔軟な室温管理や全館のLED化など、考える経費節減はすでに行っています。電気・ガス・水道使用量の推移を月次分析して、光熱水費の節減に努めています。法人のスケールメリットを活かし照明設備などのリース契約を一括で行い経費を削減しています。自動販機設置による自己財源を作っています。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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	
<p>&lt;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)&gt;            資料(業務点検報告書・業務点検結果シート)</p> <p>&lt;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)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>区からの指摘・改善事項はありません。</p>	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input 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	
<p>&lt;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)&gt;            資料(管理運営業務点検報告書・業務点検結果シート)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>報告書類の提出を経て、金沢区の担当職員からのヒアリングを通して、課題や目標などの協議をしています。業務点検の他、必要に応じて区に技術相談などをして課題を協議しています。</p>	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・目標設定については、当協会事務局と調整をしながら、協会内での共通化を図っている。</li> <li>・自己評価に関しては、昨年及び一昨年の振り返りを基本的に行っているが、指定期間内の状況や長期の実績を見ながら評価を行っている。この結果に基づき、新たな目標設定につなげていくことを協会内で共有化している。</li> <li>・職員への周知は、スタッフミーティングの機会を利用して行い、その後の振り返りにつなげている。</li> <li>・設定した目標等は、スタッフに回覧を行うなど全員での共有化に努めている。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料(自己評価表)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>運営法人は、金沢区内のコミュニティハウスなどの区民利用施設の管理運営をしています。他施設での状況・課題などを法人の全施設で共有しています。事業所もそれらを参考に運営に活かし、地区センター委員会や利用者の声も参考にして運営目標を設定しています。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>事業所は、「地域のふれあいの場」「安心安全な場」「健康づくりの場」として施設を活用してもらえようサービスの提供に努めています。受付スタッフの勤務時間を15分重なるように配置して申し送りを行い、業務の継続性を確保しています。毎年、接遇研修を行い受付での「にこやかな応対と根気強い接遇」の実践に努めています。</p> <p>&lt;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)&gt;</p>

## VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>①区役所が力を入れているミニ体験講座や読書推進事業へ参加している。</p> <p>②ハートフルルーム金沢(不登校の生徒の居場所;横浜市教育委員会事業)の月1回の実施に当たっては、場所の提供等に配慮している。原則として、体育室奥を提供しているが、他の優先予約との調整を図りながら対応している。</p> <p>③区役所の子育て事業など区の依頼を受けた団体の事業に対して優先利用や減免などの協力をするほか、横浜市健康福祉局が実施しているウォーキングポイント事業へも参加を行っている。</p> <p>④市や区の事業のポスター掲示やチラシの配架、横浜市が計画している新制度等に対するパブリックコメント用閲覧資料の配架を優先的に行っている。</p> <p>⑤横浜市の資源回収ボックスを設置し、地域住民の利便性とリサイクルの推進に寄与している。</p> <p>⑥令和6年4月に地域から要望のあった「小型家電回収ボックス」を設置した。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>金沢区役所HP、教育委員会HP、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>金沢区子ども家庭支援課担当の「地域での子育て支援」相談場所として協力しています。横浜市教育委員会が設置する不登校児を支えるハートフルルーム金沢の運営で体育室を提供しています。金沢区読書活動推進事業「読書フェスティバル」で「おひざの上のおはなし会」を実施しています。</p>
<p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>①釜利谷地区には、釜利谷市民の森、金沢市民の森、関ヶ谷市民の森と3カ所の大きな森がある中で、当施設の敷地内に植栽や草花を多く配置して、緑に恵まれた周辺環境との調和を保っている。</p> <p>②敷地内にある草花を使い、四季折々の花を室内に飾るなど、利用者に四季を感じてもらおう工夫としている。</p> <p>③利用者から、四季折々の植物や行事の折り紙を提供してもらい、館内に飾ることにより、他の利用者から好評を得ている。</p> <p>④七夕飾りやハロウィン、クリスマスツリーなど季節の行事に合わせて館内を華やかにしている。</p> <p>⑤金沢区は史跡が多く、郷土を知ってもらうため、街歩きの自主事業に歴史とウォーキングを併せた自主事業に取り組んでいる。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>現場確認、掲示のチラシ、地区センターHP及びヒアリング</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>金沢区は史跡が多く、郷土を知ってもらうため、街歩きの自主事業に歴史とウォーキングを併せた自主事業に取り組んでいます。館内の至るところに、利用者やスタッフが作った折り紙や、装飾が施されるなど、明るい雰囲気があります。また、施設の敷地内に植栽や草花を多く配置して、緑に恵まれた周辺環境との調和を保っています。</p> <p>&lt;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)&gt;</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
<b>I. 地域及び地域住民との連携</b>		
(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)	-	-
<b>II. 利用者サービスの向上</b>		
(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) 図書の出し入れ、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)	-	-
<b>III. 施設・設備の維持管理</b>		
(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)	-	-
<b>IV. 緊急時対応</b>		
(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)	-	-
<b>V. 組織運営及び体制</b>		
(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)	-	-
<b>VI. その他</b>		

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？		開催している		開催している		
			レ	開催していない	レ	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？		課題を抽出している		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		
			レ	非該当	レ	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？		対応策を実施している		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		
	レ		非該当	レ	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	備えている
				備えていない		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	閲覧できる
				閲覧できない		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	行っている
			行っていない		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	全ての職員に実施している	
			一部の職員に実施していない		一部の職員に実施していない	
			研修を実施していない		研修を実施していない	
	(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？	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る
				年齢や性別が網羅できていない		年齢や性別が網羅できていない
	(6) 出し入れ管理	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	実施している
				実施していない		実施していない
	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る	
			利用者から希望をとっていない		利用者から希望をとっていない	
		評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)		評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)		
不備の数			1	1		
Ⅲ・施設・設備の維持管理	(1) 協定書等に基づく業務遂行に基	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、又は協定書等を上回って管理している
				協定書等のとおり管理していない		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、又は協定書等を上回って実施している
				協定書等のとおり実施していない		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	ある
				ない		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	揃っている
			揃っていない		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ない	
			安全性に関わる損傷等がある		安全性に関わる損傷等がある	
	(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？	レ	適切に管理している	レ	適切に管理している
				適切に管理していない		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	適切に分別している
				適切に分別していない		適切に分別していない
	不備の数			0	0	
Ⅳ・緊急時対応	(1) 整備の仕組	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	作成している
				作成していない		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、又は協定書等を上回って実施している
				協定書等のとおり実施していない		協定書等のとおり実施していない
				評価対象外施設		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	適切に管理している	
			適切に管理していない		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	定期的に行っている	
			定期的に行っていない		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	チェックしている
			一部チェックに不備がある		一部チェックに不備がある	
			チェックしていない		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	全ての職員に実施している	
		一部の職員に実施していない		一部の職員に実施していない		
	研修を実施していない		研修を実施していない			

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	
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	
			一部職員に実施していない	一部職員に実施していない	
		研修を実施していない	研修を実施していない		
		レ 体制を確保している	レ 体制を確保している		
	(5) 防災業務	②事故発生時の連絡体制を確保しているか？	レ 体制を確保していない	レ 体制を確保していない	
			評価対象施設であり、作成している	評価対象施設であり、作成している	
		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協定書等のとおり開館しているか？	レ 協定書等のとおり開館している	レ 協定書等のとおり開館している	
	(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	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	
			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
		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)	作成しているが不備がある	作成しているが不備がある	
			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 研修を実施していない	レ 研修を実施していない	
			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	
		(3) 個人情報保護・守秘義務	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
				作成しているが、活用していない	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
			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
	(4) 経理業務		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 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
				レ 明確化していない	レ 明確化していない
				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
		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 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	
			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	
	(4) 経理業務	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 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	
			レ 取っていない	レ 取っていない	
		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	
		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	
	(4) 経理業務	①適切な経理書類を作成しているか？	レ 適切な措置を講じている	レ 適切な措置を講じている	
			一部適切な措置を講じていない	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	
		②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	レ 適切に作成している	レ 適切に作成している	
			一部適切ではない書類がある	一部適切ではない書類がある	
			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	
		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 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	
			レ 仕組みを設けていない	レ 仕組みを設けていない	
		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 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	
			レ 存在する	レ 存在する	
⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？	レ 存在しない	レ 存在しない			
	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			
	レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設			

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？	レ	全て反映されている	レ	全て反映されている		
				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		
			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		
		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	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		0
		不備の合計				1		1