

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市能見台地区センター 評価シート

評価機関名：株式会社フィールズ

令和7年1月

目次

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

評価結果の総括

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 地域及び 地域住民 との連携	<p>①各種行事について、当館ご利用団体はじめ、地域の様々な団体やボランティアの方々との協働により実施しています。</p> <p>②施設内に、当館ご利用団体や地域の団体のメンバー募集のコーナーを設けています。</p> <p>③自主事業の講座からサークルの結成につなげ、地域で活躍していただいています。</p> <p>④毎月実施している「おはなしのへや」や年2回実施している区内外の名所を巡るウォークを、地元のボランティア団体の協力で実施しています。</p> <p>⑤地元の自治会・町内会に隔月発行の広報紙の回覧等にご協力いただいています。地元の福祉事業所や改装工事で学校施設が使えない地元高校のクラブ活動に対し、利用料金の減免を行っています。また、地元の自治会行事へ物品の貸出しを行っています。</p> <p>⑥地元の公立小学校の見学を受け入れています。</p> <p>⑦能見台地域ケアプラザとの合築の強みを生かして、広報紙の発行と配布、秋の合同祭の開催、消防訓練を協力して行っています。</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"> ・法人のネットワークを活かし、幅広い関係機関や団体、ボランティアとの連携が見られます。地域の団体、地域を代表する委員などと情報交換し協力・連携して各種の事業を行っています。 ・合築の能見台地域ケアプラザと協働して合同祭などを実施し、自治会などの協力を得て、広報誌を回覧してもらっています。 ・教育機関と連携し小学生の見学の受入れや工事で体育館を使えない高校の部活動に利用料減免の協力をしています。 ・利用者に赤本(大学入試シリーズ)の寄贈を募って貸し出し、学習室で学ぶ学生の要望に応じています。 <p>(2)地区センター委員会等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートから課題を抽出して地区センター委員会を開催し、利用状況の実情が分かる工夫をしています。地区センターを知ってもらう手段として回覧の際に広報誌が目にとまるようカラー版にする提案を試みています。
II ・ 利用者サ ービスの 向上	<p>①運営に対するご利用者様の評価をいただくため、毎年12月の利用者懇談会に向けて秋に大規模な利用者アンケートを実施し、集計結果について前年度比較等を行いセンター委員会及び利用者懇談会の資料としています。また、いただいた個別のご意見・ご要望については回答を作成し、同じく資料としています。また、個別の行事や講座ごとにもご参加者へのアンケート調査を行い、以降の企画等に反映しています。</p> <p>②ご利用団体の成果の発表の場として、ダンスや音楽関係のステージの「地域の芸能祭」と手工芸の「地域の作品展」を開催し、サークル活動の振興につなげています。</p> <p>③講座のご参加者が活動を継続できるように、講師の方にご協力いただき、サークルの結成につなげています。</p> <p>④読書推進のため、ネット購入を活用して効率的に蔵書を増やすとともに、「おはなしのへや」や「読み聞かせワークショップ」を開催しています。</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"> ・利用者アンケートで要望の多い体育室の片付け方を検討し改善しています。アンケート結果は、年間を通し掲示しています。 <p>(5)自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・講座後のアンケートを参考にイベントや講座を見直し事業計画を作成しています。利用団体の作品を1階に展示し活動の振興に繋げています。利便性の良い立地と相まった稼働率の高い施設です。 <p>(8)職員の接遇</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年3回接遇研修を行い統一した対応ができるよう努めておりアンケート結果のお褒めの言葉にも表れています。 <p>(10)利用者サービスの向上全般(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域住民の「居場所」として身近で利用しやすい事業運営を目指し、地域や利用者の意見を把握して運営に反映し利用者サービスの向上に取り組んでいます。
III ・ 施設・ 設備の 維持管理	<p>①開館から23年が過ぎ、施設の老朽化への対応が多くなる中、長寿命化を意識した修繕、毎月の専門業者による点検、「公共建築物劣化調査」及び「建築基準法第12条に基づく点検」をふまえた修繕を区役所や金沢区民協働支援協会事務局に相談しながら、優先順位をつけて取り組んでいます。</p> <p>②日々の運営の中で発見される故障や不具合についてはご利用者様への影響をふまえ迅速に対応しています。</p> <p>③専門事業者による点検や清掃に加え、当館独自の帳票等により、毎日・毎月の点検や清掃を行っています。</p> <p>④職員による年2回の防災訓練では、能見台消防出張所のご指導により避難訓練に加え、心臓マッサージやAED利用の訓練も行っています。また、帰宅困難者一時滞在施設としての備蓄の確認も行っています。</p> <p>⑤施設・設備の維持管理や消防訓練については、能見台地域ケアプラザと常に協力して実施しています。</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"> ・基本協定書、特記仕様書に基づき日常保守管理や定期点検を行っています。開館から23年経過し施設の老朽化が目立つ中で「建物劣化調査」等による更新改良や修繕対応を区や法人と相談しながら利用者に支障が無いよう取り組んでいます。 <p>(3)施設衛生管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者及び職員個人のゴミは持ち帰り減量化に取り組んでいます。館内外の清掃や物品の整理整頓が行き届き、基石やおもちゃの消毒、茶器の乾燥などを行い感染予防に努めています。 <p>【提案事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者会議など多岐で改善要望のある満車表示が出ない駐車場の件は、コマの入れ替え時に職員が車の整理に行く事もあり対応が重なることも多いことから、利用者へのサービス低下や職員などの事故に繋がりがかねません。職員が関わった事柄や利用者の意見などを纏め保育園の協力も得て引き続き横浜市に具申されることを提案します。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・ 緊急時対応	<p>①どんな時もスタッフが落ち着いて行動できるように、事務室内に緊急時の対応と連絡先を貼り出すとともに、スタッフミーティングで確認しています。また、スタッフの緊急連絡網を作成・配布し、全スタッフに他スタッフの電話番号を携帯電話に登録するようにしています。</p> <p>②午前・午後・夜間に受付スタッフが館内19か所を巡回点検して、「事故防止等管理巡回チェック表」に記入しています。</p> <p>③毎月、館長・副館長・主任がローテーションで、4項目の「事故防止チェックリスト」により点検しています。</p> <p>④スタッフミーティングで安全な嘔吐処理のための衛生管理研修、個人情報の漏洩防止のための研修を実施しています。嘔吐処理用の消毒セットをスタッフ控室に常備しています。</p> <p>⑤年2回の消防訓練時に心臓マッサージとAED操作の研修をしています。</p> <p>⑥帰宅困難者一時滞在施設としてのマニュアルと備蓄内容のファイルを事務室に常備しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 緊急時対応の仕組み整備 ・「緊急時対応マニュアル」を策定し、ケガ・病気の発生、出火、地震発生、エレベーター故障、不審者侵入、盗難等々、ケースごと取るべき対応を示しています。</p> <p>(2) 防犯業務 ・「巡回チェック表」「事故防止チェックリスト」に基く定期巡回に加えて、各室ごとに、利用者退出後に点検を実施しています。</p> <p>(3) 事故防止業務 ・年に4回、休館日に開催するスタッフミーティングにおいて、全職員参加のもとで各種研修を実施しています。</p> <p>(5) 防災業務 ・「緊急時対応マニュアル」を策定し、地震発生等、ケースごと取るべき対応を示しています。 ・帰宅困難者一時滞在施設として、飲料水・ビスケット・防寒具等を保管しています。</p>
V ・ 組織運営及び体制	<p><職員の資質向上・情報共有></p> <p>①スタッフの個人差が出ずに安全・正確な運営と高い水準の接遇が維持できるように、日常的には「業務日誌」・「業務連絡(重要)」を活用して、漏れの無い引継ぎのほか、業務手順や手続きの変更点等の周知の徹底を図っています。あわせて、年4回のスタッフミーティングで確認をしています。</p> <p>②毎年度、新たな課題への対応を加えて「運営マニュアル」を更新するとともに、その過程で全スタッフに意見を求めることによりマニュアル内容への理解の向上を図っています。</p> <p><経理業務></p> <p>③経費節減の取組みのうち省エネについては、昨年来、夏の暑さが厳しくなっている中で当館はクールシェアスポットでもあることから、エネルギー需要が増えている状況です。</p> <p><運営目標></p> <p>④毎年度、大規模な利用者アンケートのほか、事業ごとの参加者アンケートにより満足度や課題を迅速に把握し、以降の企画に生かしています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組 ・休館日に開催するスタッフミーティングの中で研修を実施するため、全職員が研修に専念することができます。 ・日々の業務の運営手順について記した「運営マニュアル」と「感染症対応マニュアル」など特定事項について記したマニュアル類と各種規程とを合わせて1冊のファイルに綴り、必要なときにすぐ確認できるようにしています。</p> <p>(4) 経理業務 ・伝票、帳票類は大きさが様々ですが、A4サイズへの拡大・縮小、A4版白紙への貼り付けなどによりA4サイズに加工し、ファイルに綴ることで確認しやすいようにしています。</p> <p>(5) 運営目標 ・運営法人は、金沢区内の他の地区センター、コミュニティハウス、スポーツ会館の運営も請け負っており、他施設での状況・課題等を全施設で共有しており、当事業所でもそれを運営に活かしています。</p>
VI ・ その他	<p>①市・区との連携については、当館は、選挙時の投票所、災害時の帰宅困難者一時滞在施設、熱中症対策としてのクールシェアスポットとして位置づけられています。また、日常的には、各種事業のポスターやチラシの設置、区役所やその依頼を受けた団体のご利用にあたっての優先利用や利用料減免の対応で連携しています。</p> <p>②今後は能見台地域ケアプラザとの合築という特性を一層生かすつつ、引き続きイベントの実施、消防訓練、日常的な運営、施設・設備の維持管理で協力していきます。</p> <p>③2001年の開館以来23年余がたち、施設・設備の老朽化対策が急務となっています。「建物劣化調査」及び「建築基準法第12条に基づく点検」における指摘事項はじめ、施設・設備の更新改良、日常的に発生する故障や不具合への修繕対応など、区や金沢区民協働支援協会事務局ともご相談しながら、運営に支障が出ないように取り組んでいきます。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>・事業所は選挙時の投票所になっています。既に利用者予約がある日にちに急に選挙実施が決まった場合、当該予約者に事情を説明し、キャンセルや別の枠への移動等をお願いするなど、利用者に配慮しながら選挙業務の速やかな遂行に尽力しています。</p> <p>・利用者数増につながるよう、自主事業企画を中心として魅力あるセンターづくりのために心がけています。イベントごとのアンケートで「今後実施してほしい企画」などを募り、職員一丸となって新企画を検討しています。</p> <p>・運営法人の持つネットワークを活かし、金沢区内の福祉保健関係機関と共に区の福祉保健計画推進に取り組んでいます。</p> <p>・同一建物内の地域ケアプラザとの合同祭を開催しています。ケアプラザはボランティア団体の模擬店や起震車体験などを開催します。事業所は、吹奏楽、コーラス、手話ダンスなどの地域活動団体に発表の機会を提供しています。</p>

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①こども縁日、夏・冬のコンサート、能見台地域ケアプラザとの合同祭、地域の作品展、おはなし会、ダンスパーティー、卓球大会などの行事を、当館のご利用団体はじめ地域の様々な団体やボランティアの方々との協働により実施しています。また、施設内にご利用団体や地域の団体のメンバー募集のコーナーを設けています。</p> <p>②地元のボランティア団体の協力で、毎月の「おはなしのへや」や年2回の区内外の名所を巡るウォークを実施しています。</p> <p>③地元の福祉作業所や、改装工事で学校体育館を使用できない地元高校のダンス部への利用料金の減免を行っています。地元の自治会行事への物品の貸出しをしています。</p> <p>④地元の公立小学校の見学を受け入れています。</p> <p>⑤合築の能見台地域ケアプラザとは日常的な管理運営はじめ広報紙の発行(自治会・町内会の協力で回覧)、合同祭の開催、能見台消防出張所の指導による年2回の消防訓練の実施で協力し合っています。</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(チラシ)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>地域の団体や地域を代表する委員などと情報交換を行い、協力・連携して各種の催しやイベントに取り組んでいます。合築の地域ケアプラザと共催の合同祭やこども縁日、作品展、コンサート、おはなし会、卓球大会などを利用団体はじめ地域の団体やボランティアなどと協働し事業を展開しています。地域の小学校の見学の受け入れや自治会行事への物品貸し出しを行っています。</p>

(2) 地区センター委員会等

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p><開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>能見台地区センター委員と金沢区地域振興課の職員及び法人の事務局長が参加し年2回、地区センター委員会を開催しています。利用者アンケートから課題を抽出して地区センター委員に説明しており、利用状況の実情がわかり有意義な話し合いを行うことができます。</p>	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(地区センター委員会議事録)</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> <p>体育室の卓球台の片付け方法や地域の人々に館を知ってもらう手段としての地区センターだよりの回覧は、若い人の目に留まっていないなどの課題を抽出しています。</p>	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(地区センター委員会議事録)、ヒアリング</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>館を地域の人々に知ってもらう手段としての地区センターだよりの回覧の課題については、委員の提案を得て年1回、カラー版の地区センターだよりの発行を試みて引き続き自治会などに回覧を依頼しています。</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><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>法人の持つネットワークを活かし、幅広い関係機関や団体との連携が見られます。地元の福祉作業所や改装工事で体育館を使用できない高校のクラブ活動へ利用料金の減免を行い協力しています。 能見台地域ケアプラザと合築の特性を活かして、合同祭など様々な企画を協力して取り組んでいます。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用者懇談会は、センター委員会委員、利用団体、金沢区役所の担当職員、法人の事務局長、館長、副館長が参加し年1回開催しています。利用者アンケートの集計や意見などの対応策をまとめ資料として活用しています。	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(利用者懇談会議事録、利用者アンケートの集計結果)、ヒアリング	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用者会議では、職員へのねぎらいの言葉や「多目的室の床を張り替えて使いやすくきれいになった」などの意見があがっています。また、「駐車場のゲートの不具合は、事故などが起きないように直してほしい」などの課題を抽出しています。	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(利用者懇談会議事録)、ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 駐車場ゲートの不具合で満車表示が出ない故障の課題については、合築の能見台地域ケアプラザと共同して、金沢区の担当職員と協議しています。早急には、修繕が叶わないとの協議結果になっています。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 毎年10月中旬から1ヶ月程の期間を設け、利用者アンケートを実施しています。2024年度は192件配布し、173件の回答がありました。 <実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 年1回のアンケート調査に加え、各事業でもアンケートを実施し「自主事業アンケート集計結果」にまとめて、迅速な対応や次回の自主事業の参考としています。	

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><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(ご利用の皆様からのご意見)、ヒアリング</p> <p><課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 年1回開催の利用者懇談会に向けて利用者アンケートを実施しています。「スタッフの対応について」「使い勝手や清潔さなどの快適性について」「設備・備品などハード面について」「全般的に見て、当地区センターについて」の設問をふまえ、意見を分類し課題を抽出しています。職員の対応、清潔さや使い勝手に関するアンケート結果からは、接遇の質の高さが見て取れます。</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><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(利用者アンケートの結果・対応、スタッフミーティング)、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)> 抽出した体育室の片付け方法の課題を検討した結果、「次のコマが床面に何も無い状態で利用する場合は、卓球団体に卓球台を片付けて終了する」という仕組みを新たに作り対応しています。</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(階段踊り場)、資料(利用者アンケートの集計結果、結果利用者アンケートの結果・対応) <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)>	
アンケートの集計結果は館内掲示のほか、ホームページでも公表しています。集計結果は、カラー版の円グラフで見やすい大きさの紙面で表示し、年間を通して館内階段の踊り場に掲示しています。	

(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)>	
指定管理者名や期間を表示した『よりよい施設運営に向けて「利用者の皆さまの声を」』のポスターを掲示しています。また、ホームページに「市コールセンター」の電話番号を明示し情報提供しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>多目的室前の廊下に「皆さまの声」と明示し、用紙と筆記具を添えた意見箱を設置しています。</p> <p><設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>階段の踊り場にもご意見箱を多目的室付近に設置していることを掲示しています。ホームページに「ご意見・苦情の取扱い」を明示し、意見箱を設置していること及び市コールセンターの電話番号を明示しています。</p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(階段踊り場)、資料(苦情対応マニュアル、苦情対応フローチャート)、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>対応手順や責任者などを表した「苦情対応フローチャート」があります。</p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>階段踊り場に「苦情対応フローチャート」を掲示し利用者などに周知しています。</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「苦情対応フローチャート」を館内に掲示し周知しています。法人のホームページに「苦情および問い合わせ窓口」を掲載しています。</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	
<記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
アンケートや口頭での意見・要望を捉えて改善しています。意見箱の投稿内容や苦情は「案件」に記録しています。	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(プレイルーム)、資料(事業報告書)、ヒアリング	
<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
ご意見箱に寄せられた意見は、対応策を1～2ヶ月間、館内に掲示します。「太陽光パネルが樹木に覆われてかなりの月日放置している。税金の無駄遣いでは」という苦情については、金沢区役所地域振興課と調整し、同課が供給部品が無く修理が困難という結果を受けて、太陽光パネルを撤去し、樹木は剪定して景観を改善しています。	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(プレイルーム)、資料(苦情対応報告、地区センターからのお願い)、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)>	
プレイルームのおもちゃの片付けに関する苦情への対応として、プレイルーム内に新たなお願い「地区センターからのお願い」を掲示して、利用ルールの再徹底を図っています。利用者懇談会などで事業報告書の「苦情対応報告」を公表しています。公表の際は個人名を伏せています。	

(4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①受付に配架している「利用のご案内」、ホームページの「利用案内」、館内に掲示している「ご利用にあたってのお願い」、閲覧に供している「利用要綱」などにより、施設の内容や施設利用の方法について詳しくご案内しています。また、ご利用にあたっての新たなお願い(例:設備の片付け方)や短期的な情報(例:選挙やイベントによる使用不可)については、相当の期間にわたり館内への貼り出しや、受付時にご利用団体にお渡しするファイルへの挟み込みにより提供しています。</p> <p>②地区センターだより(2200部)を隔月で発行し、地元自治会・町内会のご協力を得て回覧・張り出しをしていただいています(約1900部)。2023年度から年1回は、より多くの方に見てもらえるようにカラー版で発行しています。</p> <p>③ホームページやInstagramで、講座やイベントの雰囲気が伝わるように、実際の様子を迅速に提供しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(館外の掲示板、館内)、資料(利用のご案内、ホームページ、地区センターだより)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「利用のご案内」を受付付近に配架し、館外の掲示板や館内1階のエレベーター出入口付近に案内を掲示しています。ホームページのほか、広報誌「能見台地区センターだより」を偶数月に発行し情報提供しています。地区センターだよりは、人々の目にとまるよう、カラー版の導入を試みています。</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
<p><input checked="" type="checkbox"/> 備えている</p> <p><input type="checkbox"/> 備えていない</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> 備えている</p> <p><input type="checkbox"/> 備えていない</p>
評価機関 記述	
<p><備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「利用のご案内」「体育室と学習室の個人利用のご案内」を受付付近に配架しています。ホームページでは、英語版の利用案内を明示しています。</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)>	
要望すれば利用要綱を閲覧できる旨を階段の踊り場に掲示しています。	

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(利用の手引き、ホームページ)、ヒアリング	
<行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
コンピューターによる自動抽選の新施設予約システムで抽選を行い公平性を保っています。毎月1日から10日の間に、2ヶ月先1ヶ月分の申し込みができるようにしています。ホームページで予約状況を公開し、空き状況が分かるようにして利便性を図っています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(研修実績報告、スタッフミーティング)、ヒアリング	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
館長は、人権尊重により適切な接遇に繋がる点を職員に説明しています。スタッフミーティングで「体罰によらない子育てを上げよう」「発達障害の理解のために」などの研修を全職員対象に年3回実施しています。	

(5) 自主事業

① 世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(自主事業計画書、自主事業アンケート集計結果)、ヒアリング <年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 地域住民の自主的な活動や相互交流のため、世代ごとのニーズに沿った事業や多世代交流を促進する事業などを行っています。「特に制限なし、1歳半～3歳児と保護者、小学校までのこどもと保護者、小学校1～4年生・3～6年生、年長から大人、男性」など幅広い世代に向けた講座を開設しています。自主事業アンケート集計結果を参考に事業を計画しています。	

② 事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 「今後開催してほしい自主事業は」など講座開設後のアンケートを参考にして、毎年度、新たなイベントの実施や講座の見直しなどを行っています。地域で活動する団体やボランティアとの連携を大切にしています。参加者が活動を維持できるよう講師と参加者と相談し、自主事業の講座から、サークルの結成につなげた「ソウル&ポップス」などが地域で活躍しています。	

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(購入希望図書記入帳)、ヒアリング</p> <p><利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者は、新規購入希望の図書がある時は、「購入希望図書記入帳」に記載し申し出ています。毎週土曜日3冊ほど新着本を配架しています。地区センターだよりやホームページでも配架予定図書を公表しています。読書推進のため「おはなしのへや」などを開催しています。状態の良い中古本を購入し蔵書の充実と共にコストの削減に繋げています。学生の要望に応え利用者に赤本(大学入試過去問題集)の寄贈を募り貸し出しています。</p>	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>① イベントや自主事業の募集、配架予定図書の案内などを掲載する『地区センターだより』を隔月で2,200部発行し、うち約1,900部は地域の自治会町内会に送付し、回覧などをお願いしています。その他、金沢区役所、近隣の小・中学校、金沢スポーツセンター、区内の全地区センター・コミュニティハウス等に送付するとともに、館内や敷地内の掲示板にはカラーで拡大したものを掲示しています。</p> <p>② ホームページでは地区センターだよりのほか、「お知らせ」欄、「講座・イベント」欄でも詳しい内容が確認できるようにしています。Instagramで事業の様子を発信しています。</p> <p>④ 広報よこはま金沢区版に掲載依頼をするとともに、金沢区のホームページの「イベントお届けカレンダー」も活用し新たな利用者層の拡大に努めています。</p> <p>⑤ プレイルームで毎月行う「おはなしのへや」は、近隣の子育て支援拠点や保育園にもPR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(能見台地区センターだより、ホームページ、Instagram、広報よこはま金沢区版)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「能見台地区センターだより」を近隣の小・中学校や地域の区民利用施設などに送付するとともに、自治会などに約1900部の回覧を依頼し広報しています。また、館内や敷地内の掲示板で自主事業などをPRしています。ホームページは、講座・イベント欄などで詳しい内容が確認できるほか、Instagramで館の様子を発信しています。金沢区のホームページの「イベントカレンダー」を活用し新たな利用者の拡大に努めています。</p>

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①当館を繰り返しご利用いただけるように、また、初めての方も気軽にご来館いただけるように、スタッフ全員が、清潔な身だしなみ、対面でも電話でもさわやかな挨拶、明るく丁寧な応対、正確でわかりやすいご案内、館内の清潔な環境維持を実践しています。そのため、全ての時間帯を通してスタッフどうしの情報共有と引き継ぎを確実にしています。</p> <p>②ご利用者様をお待たせしないように、電話対応・図書の受付・お部屋使用後の点検など、常時、受付2人・事務室1人の計3人のスタッフで協力し合っています。</p> <p>③ご来館およびご連絡をいただいたすべての方にご満足いただけるよう、全スタッフの接遇レベルを高く維持し続けるために、新人スタッフは経験の長いスタッフとペアを組みOJTの環境を整えています。またの接遇研修を年3回、スタッフミーティングの場において実施しています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>年3回接遇研修を行い、統一した対応ができるようにしています。アンケート結果において「対応が親切・丁寧である」などお褒めの言葉が多く、調査日も丁寧な言葉使いで利用者との挨拶を交していました。区政運営方針で展開している『金沢まごころ運動「挨拶」「身だしなみ」「言葉遣い」「正確な事務処理」で来館するお客様の満足度向上に努めます』のポスターを掲示し質の高いサービス提供に努めることを職員に意識づけています。</p>

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>①2023年度の入館者数は80,849人で、前年度より935人増えています。うるう年で開館日数が一日多かったことから、一日当たりの来館者数で比較すると約233人で、前年度より2人増えています。幼児から大学生の若い世代が約18%増の18,599人でした。若い方々の8割強が個人利用ですので、ロビー・学習室・体育室の個人利用を通して当館に親しみを持っていただくことで、自主事業の参加につながると考えています。</p> <p>②利用者アンケートや対面・窓口では、予約のための抽選に当たらないとの苦情が多くなっています。団体利用について、2023年度のお部屋の稼働率は前年度より約5%高い68.6%でした。体育室各面が95%以上、多目的室Aや工芸室(午前・午後①)が8割以上で、予約が取れないとの意見を多数いただいています。空いているコマのご利用を願っていますが、活動日程から難しい団体が多いようです。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「予約を取れない、抽選に当たらない」との多数意見については年間の当選確率と比較した場合に大差のない事の説明をしています。1階ケアプラザの調理室は無料で利用できることもあり、地域の福祉活動による2階当館の料理室利用に繋がりに難しくなっています。和室は椅子と机を入れる工夫をし地域の会議などで活用しています。金沢区スポーツセンターが耐震工事で全館休館中のため体育室の稼働率の増加の一因であると分析しています。</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)>

地域住民の「居場所」として身近で利用しやすい事業運営を目指し、より良いサービスの提供のため、地域や利用者の意見を把握し運営に反映させています。利用団体や地域団体のメンバー募集に協力しコーナーを設けて紹介しています。中庭の草花の植え替えなどを行い季節を味わえるようにしています。

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

Ⅲ. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

① 協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
基本協定書、特記仕様書に基づき、日常保守管理及び定期点検を実施しています。開館から23年経過し施設の老朽化が目立つ中で、日常の保守管理や長寿命化を図るためにファンコイルのオーバーホールなどを行っています。共同で使用している施設・設備等は、合築の能見台地域ケアプラザと協力して取り組んでいます。	

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)>	
仕様書などに示された日常清掃や定期清掃は、専門業者に委託し実施しています。トイレ清掃は、1日3回行い予備のトイレットペーパーを用意しています。職員は、毎朝体育館のモップ掛けや適宜ロビー内のテーブルの清掃などを行い、1日3回時間を決めて「事故防止等管理巡回チェック表」を用いて館内外を巡視し、異常の有無や清潔状態を確認しています。	

(2) 備品管理業務

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

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

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
バックアップ用パーソナルコンピューター、洗濯機、オーブン、卓球台などの新規購入品と高額品のピアノ、サイネージ用パーソナルコンピューターなど5点の存在を確認しました。	

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)>	
定期的に専門業者による各種設備の点検を実施しているほか、「事故防止チェックリスト」により細かな部分の点検を職員が毎月行っています。利用頻度の高い卓球台は、専門業者によるメンテナンスを行い、キャスター交換修理などを行っています。手を挟むなどの怪我に至らぬよう、スムーズに卓球台の折り畳みや収納ができるよう備え安全を確保しています。	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者のゴミは、持ち帰りを原則としています。職員も個人のゴミは持ち帰り、ゴミの減量化に取り組んでいます。災害対応の自動販売機のペットボトルなどの容器は、設置業者が回収しています。館内外に放置されているゴミは見受けられません。</p>	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している
<input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<p><適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 横浜市のゴミ分別ルールに従い、事務所内に燃やすゴミなどの容器を備え分別しています。ゴミ処理等については、ルート回収を業務と委託契約し、業者が定期的に回収しています。地域の人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地域住民の利便性にも寄与しています。</p>	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①常に快適な環境でご利用していただくため、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はその都度清掃することにより、清潔な状態を保つよう努めています。</p> <p>②ご利用者様によるお部屋使用後の清掃の対象外である下駄箱、障子の棧、傘立ての皿、料理室の食器棚や冷蔵庫、ガスコンロの排気口等などの清掃や貸出用の囲碁やトランプ、オセロやおもちゃのアルコール消毒等を毎月スタッフが行っています。また、体育室や多目的室のモップ、和室の座布団カバーの洗濯を2か月に1回スタッフが実施しています。</p> <p>③部屋で使用した茶器は事務室給湯室で乾燥するなど、細部についても清潔さの保持に十分に留意しています。</p> <p>④体育室は個人利用で終了する曜日も多いことから、毎朝、事務スタッフがモップ掛けしています。</p> <p>⑤毎年秋の利用者アンケートに、本地区センターの使い勝手や清潔さなど快適性について 何う項目を設けています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(館内外)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>館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。利用者の部屋使用後の清掃対象外である料理室の冷蔵庫などの掃除を定期的に行っています。利用者の使うおもちゃや基石などのアルコール消毒や茶器を乾燥するなど感染予防にも細かな配慮をしています。ロビーや廊下から見える中庭(光庭)は、季節の草花の植え替えなどの手入れをして、利用者楽しんでもらえるよう努めています。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>開館以来23年を経過し設備の老朽化対策が急務となっています。「建物劣化調査」など、業者による機械室の冷温水ポンプ絶縁不良交換の提案をはじめ、更新改良や不具合の修繕対応などを区や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。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者会議など多岐で改善要望のある満車表示が出ない駐車場の件は、合築の地域ケアプラザと共同して区に具申し、早期の修理が叶わない結果となっています。職員が車の入出庫で交通整理を行う事もあり、コマの入れ替え時と重なることから利用者のサービス低下や職員の接触事故などに繋がりがかねません。職員が関わった事柄や利用者の意見などを積み重ね、保育園の協力も得て粘り強く具申することを提案します。</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)>	
「緊急時対応マニュアル」を策定し、ケガ・病気の発生、出火、地震発生、エレベーター故障、不審者侵入、盗難等々、ケースごと取るべき対応を示しています。	

(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)>	
警備会社と契約しています。夜間など職員不在時にセンサーが反応した場合、25分以内に警備会社が急行し現場確認を行うようになっています。	

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(事務室) <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)> キーボックスにおいて各種の鍵を保管しています。最終退勤時にはキーボックス自体も施錠します。	

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)> 「巡回チェック表」「事故防止チェックリスト」に基づく定期巡回に加えて、各室ごとに、利用者退出後に点検を実施しています。	

(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)>	
「巡回チェック表」、「事故防止チェックリスト」、「お掃除チェック表」に基づく定期点検を実施しています。	

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:衛生管理、救命救急、緊急時対応 対象:全職員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
年に4回、休館日に開催するスタッフミーティングには、全職員参加のもとで各種研修を実施しています。	

(4) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない</p> <p><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ:衛生管理、救命救急、緊急時対応 対象:全職員</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>年に4回、休館日に開催するスタッフミーティングには、全職員参加のもとで各種研修を実施しています。</p>	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(掲示物)</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> <p>事務室内に緊急連絡先一覧表を掲示しています。 緊急時に電話連絡ができるよう、職員は他職員の携帯番号を自分の携帯に登録しています。</p>	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。
 ※評価対象外施設だがマニュアルを作成している場合は、『評価対象外施設である』にチェックをしたうえで、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「緊急時対応マニュアル」を策定し、地震発生等、ケースごと取るべき対応を示しています。 帰宅困難者一時滞在施設として、飲料水・ビスケット・防寒具等を保管しています。</p>	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>同一建物内の地域ケアプラザと合同で実施しています。 営業時間中に実施するため、利用者には「これから訓練を行うこと」「訓練中であること」を放送により伝えています。</p>	

(6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>各部屋にフロア平面図を掲示し、その部屋から避難する場合の経路を一目でつかめるよう記載しています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

※訪問調査当日の職員の出勤状況と訪問日以外の出勤簿等の両方で確認する。なお、必要な職員体制がとれていないことについて、横浜市と調整できている場合はとっていると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<p><協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

②協定書等のとおりに開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<p><協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>今年度においても過去数年度においても、全日、協定書に定める開館時間・閉館時間どおりに運営されています。</p>	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>ホームページ掲載、現物の受付設置</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>過去数年度分を綴ったファイルを用意して、求めがあればすぐ提示できるようにしています。</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 type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input checked="" 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 type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input checked="" 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)> 実施時期については年度当初に年間予定日を定めていますが、研修内容については、その時々に取り上げるべきテーマを扱うという方針を取っているため、年度当初では「未定」とすることもあります。	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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(文書)	
<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、人権、接遇、衛生管理、救命救急、緊急時対応等 対象:全職員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
休館日に実施するため、全職員が研修に専念することができています。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>○金沢区民協働支援協会の対応として、研修を実施するスタッフミーティング、救命救急研修(防災訓練で実施)への参加、金沢区役所主催の人権講演会への参加は勤務として認めています。</p> <p>○館長交代時には、甲種防火管理新規研修や公共建築物保全研修等、管理上必要な研修を速やかに受講させています。</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</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>外部研修参加については、横浜市が開催する研修への参加希望者を募ることが行われていますが、大学、業界団体、研修機関等が実施する各種外部研修への参加も機会を提供することが期待されます。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>休館日に実施するため、全職員が研修に専念できています。</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><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(スタッフミーティング議事録)</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>	

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)>	
日々の業務の運営手順について記した「運営マニュアル」と「感染症対応マニュアル」など特定事項について記したマニュアルを策定していますが、各種規程と合わせて1冊のファイルに綴って、必要なときにすぐ確認できるようにしています。	

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ローテーションで勤務しているスタッフが、全員で集まることに制限があることから、スタッフ間における情報共有のために、『業務日誌』や『業務連絡(重要)』を活用し、業務の手順や手続きの変更点、注意事項を随時記載し、スタッフにより業務処理や利用者等への説明に齟齬が生じないようにしています。 ②毎年度更新している「運営マニュアル」の作成過程で職員に意見を求めることにより、マニュアル内容への理解が深められています。 ③日々発生する接遇や施設の維持管理面の課題について、スタッフ相互に報連相を徹底することで、効率的・効果的に対応しています。 ④年に4回開催しているスタッフミーティングにおいて、その間に起こった課題への対応策を確認・説明するとともに、全員を対象とした研修や意見交換などを実施し、一体となった館運営が実現できるようにしています。	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)>
	運営マニュアルの見直しを毎年度行っていますが、その際は、素案の段階で職員に意見を求めることで、職員の意見を反映させています。

(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)>	
「個人情報取扱マニュアル」を策定し、職員としてどういうことをしなければならないのか、またどういうことをしてはならないのかを具体的に記述しています。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
休館日に開催するスタッフミーティングにおいて、全職員に対して研修を実施しています。	

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)>	
横浜市の定める書式を用いて全職員の署名を取っています。	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

※使用目的が明示されており、かつ、収集した個人情報の使用目的が明確に説明できることがヒアリングにより確認できた場合に、適切に収集していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
団体登録、図書の貸出し、利用申込み等の際に個人情報を収集していますが、連絡等のために必要な最低限の個人情報に限っています。	

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)>	
利用者の個人情報が記された文書については、鍵付きの保管庫に収納しています。	

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(PC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)> PCのワイヤー、ログイン時のID・パスワード入力、USBメモリーの原則不使用等々、物理的な措置を講じています。	

(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)> 小売店などの業者が作成する伝票、帳票類は大きさが様々ですが、A4サイズへの拡大・縮小、A4版白紙への貼り付けなどによりA4サイズに加工し、ファイルに綴ることで確認しやすいようにしています。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

※経理責任者と出納係の役割分担を明確にしているか、又はその他けん制機能があるか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 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)>	

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)> 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)>	
事業所で行っている業務は全て指定管理業務であるので、区分は明確です。	

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)>	
帳票類は全て保管するとともに、A4版用紙にコピーするなどしてサイズを揃え、確認しやすいように綴っています。	

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)> 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)>	
通帳と印鑑は管理者を分けるとともに、鍵付きの引出し、保管庫に収納しています。	

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(支出一覧表) <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)>	
新聞、図書、カラオケなど利用頻度が高く、また利用者の要望が強い物品・サービスの購入に充てています。	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費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省エネ法に基づく合理的なエネルギーの使用を図るためのマニュアルである「管理標準」を作成し、施設の照明や空調、事務用機器等の省エネのチェックを毎月行い、不要な照明を切ることや空調の温度設定を適切にするなどを徹底しています。 昨年来、夏の暑さが厳しく、当館はクールシェアスポットでもあり、需要増となっています。</p> <p>②維持管理・保守点検業務について、事業者と複数年契約を結ぶことにより、経費を削減しています。</p> <p>③施設などの修繕の際、複数業者から見積をとり、修理費をより安価とするようにしています。</p> <p>④図書について、購入コストの削減と蔵書の両立を図るため、新刊本は法人向けネット購入を利用し、新刊本以外は、状態の良い中古本をネット購入しています。</p> <p>⑤裏紙の使用の徹底、簡単な修理はスタッフで行うことや状況によっては、部品を直接購入し、交換作業のみ資格のある業者に委託することなどの取組みをしています。</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</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>コピー用紙の裏面利用、中古本の購入など、考える節約方法については、既に長く実施しています。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
評価機関 記述	
<p><反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>自己評価した項目については、駐車場のゲート修繕を除いて、全て「目標を上回って実施」もしくは「目標を保持して実施」となっています。</p>	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(報告書) <未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(報告書) <協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)＞</p> <p>①目標設定及び自己評価については金沢区民協働支援協会事務局と調整し、「区民利用施設として、公平で安全な運営により地域住民の方々へ貢献する」視点で行っています。</p> <p>②「お客様満足度の維持・向上」により「利用者数増・料金収入増」につなげるには、全スタッフの現場対応力の強化が不可欠です。具体的な行動へとつなげるOJTの一環として、「業務日誌」や「業務連絡(重要)」を通して新たな課題と対応策を迅速に共有し、年4回のスタッフミーティングでの確認や意見交換を行っています。</p> <p>③当館に対するご利用者様の評価として、毎年、利用者懇談会に向けて利用者アンケート実施し、結果を全スタッフで共有しています。また、事業ごとに参加者アンケートを実施して満足度や課題を確認しています。</p> <p>④施設・設備の維持管理では、開館から23年余となり老朽化対策が急務となっており、区や事務局とご相談しながら更新改良や修繕に取り組みます。</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(自己評価表)</p> <p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>運営法人は、金沢区内の他の地区センター、コミュニティハウス、スポーツ会館の運営も請け負っており、他施設での状況・課題等を全施設で共有しており、当事業所でもそれを運営に活かしています。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>受付スタッフの勤務時間は、午前、午後、夜間の3つの時間帯に分かれています。午前と午後、午後と夜間の勤務時間を15分間重なるように配置して、この間に引き継ぎ、申し送りを行い、業務の継続性を確保しています。</p> <p>職員は、出勤後、まずは業務日誌を熟読し、自分が非番であった日もしくは時間帯に起きた出来事や申し送り事項を確認することで業務情報を共有しています。</p> <p>＜参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p>

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当館は選挙時の投票所として指定されており、毎回の選挙時には円滑な投票が実施されるよう協力しています。 ②災害時における帰宅困難者一時滞在施設としても指定されており、備蓄品を適切に管理し万々に備えています。また、いつでも対応できるように、管理マニュアルと備蓄品リストのファイルを事務室内に常備しています。 ③クールシェアスポットとして、ロビー等を開放しています。 ④区でのご利用や区の依頼を受けた団体の事業のために、優先利用や減免などの協力をしています。 ⑤市や区の事業のポスター掲示やチラシの配架、パブリックコメント用閲覧資料の配架などを行っています。 ⑥地元小学校の見学を受け入れています。 ⑦横浜市の小型家電回収ボックスや資源回収ボックスを設置し、地域住民の方の利便性にも寄与しています。</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</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>事業所は選挙時の投票所になっています。選挙は、衆議院解散、首長辞職等により直近に日程が決まることもあります。既に利用者予約がされている日にちに選挙が行われることが決まった場合、事業所では、当該予約者に個別に事情を説明し、キャンセルや別の枠への移動等をお願いするなど、利用者に配慮しながら選挙業務の速やかな遂行のために尽力しています。</p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>当館は、駅に近い利便性や、周囲には大規模なマンションもあるという立地条件から、あらゆる年齢層の方々にそれぞれの生活を充実させるための「地域の居場所」としてご利用いただいています。</p> <p>様々な目的により団体あるいは個人でご利用くださっている方々にとって身近で親しみの持てる快適な場所として引き続きご来館いただけるよう、スタッフによる丁寧な対応や施設・設備の安全管理に努めていきます。また、今後とも、地域の方々の健康づくりや文化活動のニーズに応え、来館のきっかけづくりにもなる自主事業にも工夫して取り組んでいきます。</p> <p>既に合同祭の実施や日常的な維持管理などで協力していますが、地域ケアプラザとの合築という特性を一層生かすことも考えていきます。</p> <p>開館から23年余となり施設・設備の老朽化対策が急務となっている中、運営に支障が出ないように区・協会事務局ともご相談しながら更新改良や修繕等に対応していきます。</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><評価で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>金沢区では、今後、人口が減少していく見込みですが、事業所ではかかる状況があるとしても利用者数をより増やせるよう、自主事業企画を中心として魅力あるセンターづくりのために尽力しています。イベントごとのアンケートで「今後実施してほしい企画」などを募りながら、職員一丸となって新企画を検討しています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

◆参考: 評価に必要な資料・評価項目の根拠

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

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

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック		評価機関 チェック			
Ⅰ 地域及び地域住民との連携	(2) 地区センター委員会等	①利用者の要望の反映、施設管理運営の意見具申、自主事業の企画及び実施等について審議するために、各施設の運営に関する委員会を開催しているか？	レ	開催している	レ	開催している		
				開催していない		開催していない		
		②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？	レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している		
				課題を抽出していない		課題を抽出していない		
				特に課題がない		特に課題がない		
				非該当		非該当		
		③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？	レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している		
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない		
				対応策を実施していない		対応策を実施していない		
				非該当		非該当		
		不備の数				0		0
		Ⅱ 利用者サービスの向上	(1) 利用者会議	①利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者に理解してもらうため、利用者会議を開催しているか？	レ	開催している	レ	開催している
	開催していない					開催していない		
②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？	レ			課題を抽出している	レ	課題を抽出している		
				課題を抽出していない		課題を抽出していない		
				特に課題がない		特に課題がない		
				非該当		非該当		
③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？	レ			対応策を実施している	レ	対応策を実施している		
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない		
				対応策を実施していない		対応策を実施していない		
			非該当		非該当			
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？		レ	年1回以上実施している	レ	年1回以上実施している	レ	アンケート
				実施していない		実施していない		その他
	②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？		レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している		
				課題を抽出していない		課題を抽出していない		
				特に課題がない		特に課題がない		
				非該当		非該当		
	③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？		レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している		
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない		
				対応策を実施していない		対応策を実施していない		
				非該当		非該当		
	④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？		レ	公表している	レ	公表している		
				公表していない		公表していない		
			非該当		非該当			
			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
	出し(6) 管理 購入書及び貸	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			0	0		
Ⅲ・施設・設備の維持管理	(1) 協業協定の書等に基づき	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) 整備の仕組み	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 体制を確保している	レ 体制を確保している
			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
		①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？	レ 評価対象施設であり、作成している	レ 評価対象施設であり、作成している
			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
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		
実施していない	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
			一部職員に実施していない	一部職員に実施していない
		協定書等の職員体制をとっていない	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	
		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	
	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	
		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	
	(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)	作成しており不備がない	作成しており不備がない
			レ 作成しているが不備がある	レ 作成しているが不備がある
			作成していない	作成していない
		②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			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
	④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？	レ 情報共有している	レ 情報共有している	
		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	
	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	
		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	
	(3) 個人 情報 保 護 ・ 守 秘 義 務	①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？	レ 整備している	レ 整備している
			一部職員に実施していない	一部職員に実施していない
		整備していない	整備していない	
		②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？	レ 明確化し、周知している	レ 明確化し、周知している
			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
		③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
	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	
	研修を実施していない		研修を実施していない	
	④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員から取っている	レ 全ての職員から取っている	
		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	
	⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？	レ 適切に収集している	レ 適切に収集している	
		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	
	⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？	レ 適切に使用している	レ 適切に使用している	
		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	
⑦個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために適切な措置を講じているか？	レ 適切な措置を講じている	レ 適切な措置を講じている		
	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		
(4) 経 理 業 務	①適切な経理書類を作成しているか？	レ 適切に作成している	レ 適切に作成している	
		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	
		適切に作成していない	適切に作成していない	
	②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	レ 役割分担を明確にしている	レ 役割分担を明確にしている	
		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	
		適切に作成していない	適切に作成していない	
	③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？	レ 明確に区分している	レ 明確に区分している	
		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	
	④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？	レ 存在する	レ 存在する	
		存在しない	存在しない	
⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している		
	存在しない	存在しない		
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		
	目的に沿わない支出がある	目的に沿わない支出がある		
⑦前年度の自己評価結果(改)	レ 全て反映されている	レ 全て反映されている		

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック	
	(5) 運営目標	①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？	一部反映されていない項目がある	一部反映されていない項目がある	
			全て反映されていない	全て反映されていない	
			前年度評価で改善する項目が無い	前年度評価で改善する項目が無い	
		②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？	全て対応している	全て対応している	
			一部未対応の項目がある	一部未対応の項目がある	
			全て対応していない	全て対応していない	
		③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？	レ 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	レ 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	
			レ 年に1回以上は協議している	レ 年に1回以上は協議している	
				協議されていない	協議されていない
				不備の数	1
		不備の合計	1	1	