

横浜市指定管理者第三者評価制度

港南台地区センター等 評価シート

評価機関名：ベックス株式会社

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) 職員の待遇	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	<ol style="list-style-type: none"> 1.地域の行事(連合自治会お祭り、賀詞交換会、チャリティバザー等)や連合自治会会議に出席し情報を得て、意見や要望等を運営の参考に行っている。 2.自治会関係や減免団体に部屋の優先利用を実施し、地域活動を支援している。 3.中学校の職業体験、小学校の見学等受入。また、工事で体育館の利用ができない場合の融通。 4.近隣障害者施設(2箇所)のパン、菓子類販売の協力。合同作品展のロビー展示。 5.連合自治会掲示板で、地区センターと自治会の双方の情報発信を行っている。 6.港南台第一中学校の学校運営協議会に委員任命され、経営・教育活動の支援を行っている。 7.こども食堂に協賛し、部屋を無料で提供している(1回/月)。 	<ul style="list-style-type: none"> ・多くの地域や近隣団体との良好な関係性を構築できています。様々なイベントや委員会活動を通じて地域の一人として参画しており、その土台をもとに地域のニーズにあった継続的な活動や運営の幅を広げています。
II ・ 利用者サ ービスの 向上	<ol style="list-style-type: none"> 1.利用者会議を年2回(部屋と体育室向け)開催し、利用者からの意見や要望を聞き、運営に反映させている。 2.利用者アンケートを毎年5月に実施し、集計結果を館内公開し、意見や要望を確認し運営の参考に行っている。 3.入口脇に「ご利用者の声」ボックスを設置し、利用者意識の把握に努めている。 4.季節感のある飾りつけ(七夕やクリスマスツリー、雛人形等)をし、利用者に喜ばれている。 5.自主事業のアンケート結果から、要望ある講座を把握し、次年度計画に反映する様努めている。 6.毎年、センターまつり、ダンスフェスタ等を開催し、地域の人達に楽しんでもらっている。 7.全館でWiFiを、高校生以上利用できる環境にしている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者会議やアンケートよりニーズを抽出し、運営に適切に反映できています。自主事業もアンケート結果から翌年度に反映し、またメイクやスマホ講座など独自性のある自主事業を行えています。 ・施設内の飾り付けには季節感のある飾りを行い、明るく親しみのもてる雰囲気を醸成しています。 ・参加者が多いイベントを行い、地域に根付いたイベントとなり好評を得ています。 ・利用者特性にあったサービスの提供を行っています。
III ・ 施設・ 設備の 維持管理	<ol style="list-style-type: none"> 1.施設の維持管理は総合ビル管理会社(清光社)と契約しており、各種設備や機器の保守点検を年間計画に基づき実施している。エレベータ保守は、中央エレベータ工業と契約して実施。 2.防犯関係は、警備会社(ニットービスコム)と契約を行い、定期的に(特にトイレは日に6回)スタッフが巡回・巡視点検を行っている。 3.築32年経過しており、修繕の箇所が多い。利用者の安全を考え、必要に応じて区役所に働きかけ修繕を上申している。また、当館で対応できるものは都度修理を行っている。 4.ゴミ処理については、分別方法、回収日などの情報を一か所(事務所内)に掲示し、情報共有を行っている。 5.ほぼ全館LED化となっている(一部非常灯除く)。 	<ul style="list-style-type: none"> ・維持管理や点検、清掃、防犯は業務内容にあわせて外注、スタッフに業務を振り分けて適切に実施しています。 ・修繕に関しては、備品の金属部分を磨くなど備品や設備から受ける施設の印象をより良くするような維持管理の工夫を行っています。 ・体育館の照明については、暗いという意見があったため、一時利用を停止して照明の交換を行い利用者の利便性を向上しました。

	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.職員・スタッフは消防計画に基づき自衛消防隊を組織(役割分担表)し、年1～2回の消防避難訓練、救急救命講習を行い、緊急時の対応を教育している。</p> <p>2.災害対応マニュアルを作成しており、最新の内容に更新している。</p> <p>3.スタッフ連絡網(LINEグループ)を作成しており、施設保守関係および区、指定管理者(有隣堂)担当者等の緊急連絡網を作成している。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・研修計画に基づき、緊急時にも対応できるよう訓練を行っています。 ・利用者には高齢者が多いため、熱中症対策マニュアルの整備やAED訓練など利用者特性にあわせた対策が行われています。
V 組織運営及び体制	<p>1.地区センター委員会を最高機関とし、年1回センター委員会を開催し、事業実績と計画報告を行うことで、委員からの運営に関する意見要望に応えられるよう努めている。</p> <p>2.スタッフには年2回の研修を行っており、それ以外については必要に応じて、毎日の業務引き継ぎ時に伝達連絡するとともに連絡ノートで全員に情報共有できるようにしている。</p> <p>3.本部より館長会・副館長会などで地区センター運営方向を提示され、それに基づき地域に合った方法で組織運営をしている。また本部の担当者の定期的な来館の際に、問題点などを報告・相談している。</p> <p>4.港南区役所 地域振興課とモニタリング会議実施4回/年(対面は2回/年)。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・議事録や会議資料などから、効果的な会議を行えている様子が伺えます。特に会議資料はわかりやすく活動の実績や分析、様子がわかり施設運営に活かされています。 ・研修により必要な知識が個人に偏らず、全職員・スタッフの質が高い状態が確保できており、それが施設のサービスの質の高さに繋がっています。 ・館長会、副館長会の実施により各館の状況(課題や改善策、良かったこと等)を定期的に共有することで組織力向上が図れています。
VI その他	<p>1.利用者ニーズに沿った本を月2回配架、市全81地区センター中11年連続1位の貸出維持。</p> <p>2.料理室を料理以外の目的で使用出来る様、料金も安く設定し、利用率アップに努める。</p> <p>3.平成27年1月より横浜市立図書館図書取次サービス開始。年々利用冊数も伸びている。移動図書館の誘致や、図書カード登録イベントも行った。</p> <p>4.「港南区まなび応援事業」で2年連続、他施設と連携を行う。(こども図書室員、川柳大会)</p> <p>5.ひまわり元気塾(生活貧困者や養育環境に課題のある中・高校生の学習支援)を2024年度より、区とタイアップして開催(2回/週)。</p> <p>6.港南図書館懇談会に出席。</p> <p>7.防災関係のパンフ配架。まちのクールスポット等に指定。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・図書の貸出については、地区センター内で2位の施設に大差をつけ1位となっており、取次サービスや本部の書籍販売のノウハウを活かした運営が行えています。 ・新型コロナウイルスの流行により生活リズムが変わり、夜の時間帯の利用者が減るなど利用状況の変化が生じていますが、部屋の用途を変更するなど利用率回復を図っています。 ・港南区学び応援事業やひまわり元気塾など他施設や区と連携した活動を行っています。 ・防災関係のパンフレットの配架は、気になる情報が身近にあることで利用者が手に取りやすく、また地域の防災力向上に寄与しています。

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1.地域の行事(連合自治会お祭り、賀詞交換会、チャリティバザー等)や連合自治会会議に出席し情報を得て、意見や要望等を運営の参考にしている。 2.自治会関係や減免団体に部屋の優先利用を実施し、地域活動を支援している。 3.中学校の職業体験、小学校の見学等受入。また、工事で体育館の利用ができない場合の融通。 4.近隣障がい者施設(二箇所)のパン、菓子類販売の協力。合同作品展のロビー展示。 5.連合自治会掲示板で、地区センターと自治会の双方の情報発信を行っている。 6.港南台第一中学校の学校運営協議会に委員任命され、経営・教育活動の支援を行っている。 7.こども食堂に協賛し、部屋を無料で提供している(1回/月)。</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>・社会福祉協議会と連携して情報を収集し、減免団体、優先団体など施設運営に反映しています。 ・近隣団体や小中学校などと連携し、関係性を構築することで地域の潜在的なニーズを広く収集し、それらを運営に反映できるよう努めています。</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>・毎年6月に年1回開催されています。 ・資料についてもグラフや画像を用いてわかりやすくまとめており、地区センター委員会での打合せを充実させるものとなっています。</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	
<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、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)> ・地域の意見を伺い、課題を適切に抽出しています。	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<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 <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)> ・照明の明るさ等の利用者の要望や影響が大きい課題については、委員に相談し早く対応するなど効果的な改善への取り組みが行えています。	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・地域の自治会、小中学校、近隣障害者施設、こども食堂活動など、様々な団体と関係性を築けており、地域に根付いた活動が行えています。 <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)>

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 checked="" type="checkbox"/> 開催している
<input type="checkbox"/> 開催していない	<input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p><開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・部屋によって利用団体、課題、要望が異なるため、部屋利用と体育施設利用で分けて利用者会議を開催しています。</p>	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料</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>・ご意見・要望としてヒアリングを行っています。</p>	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input 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、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)> ・施設で対応できるものは職員・スタッフにて検討を行っています。 ・施設のみで対応が難しいものは区に共有し、対応・検討を依頼して改善を図っています。	

(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 <table style="display: inline-table; vertical-align: middle; margin-left: 10px;"> <tr> <td style="border: none;">└─┬─┘</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> アンケート</td> </tr> <tr> <td style="border: none;">└─┬─┘</td> <td><input type="checkbox"/> その他</td> </tr> </table> <input type="checkbox"/> 実施していない	└─┬─┘	<input checked="" type="checkbox"/> アンケート	└─┬─┘	<input type="checkbox"/> その他
└─┬─┘	<input checked="" type="checkbox"/> アンケート				
└─┬─┘	<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)> 年1回(5月)、来館者、部屋利用者向けで実施しています。項目にもよりますが250～550の回答を収集しています。 <実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・利用者の年代や利用頻度、満足度や接遇に加え、運営状況の認知度(利用者会議)、図書コーナーの希望など施設特性にあった項目を設けています。					

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 type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料、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)>	
・毎年100個前後のご意見・ご要望があがっていますが全てに回答を出しており、検討状況や対応可否など丁寧に回答しています。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

※利用者アンケート等から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切に付ないかどうかを確認する。
 ※①で実施していない、又は②で課題を抽出していない、特に課題がない、にチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料、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)>	
・施設で対応できるものは職員・スタッフで対応を検討し、改善を図っています。 ・老朽化による駐車場の凸凹など危険性があるものは、区に共有し迅速な対応を行っています。	

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)> 資料、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)>	
・5月に実施するアンケート結果は1か月半の期間ロビーの大きなホワイトボードを使用して見やすく掲示しています。あわせてエントランスでもアナウンスし、アンケート結果が掲示されていることがわかるように工夫しています。	

(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)>	
・ロビーの誰でも目につきやすいところにご意見ダイヤルのポスターが掲示されています。	

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>ご意見箱の設置</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>・ご意見箱は入口すぐのわかりやすいところに設置されています。</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、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>・館長及び副館長が責任者となり対応しています。</p> <p>・スタッフ、職員が日報によって情報を共有し、対応が必要なものは日報から吸い上げて対応を検討しています。</p> <p>・ご意見箱は週に1～2回確認し、投かんされた内容は職員で共有しています。必要があれば区及びスタッフに相談し、回答については職員で協議して対応を行っています。</p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>受付箱の近くに対応の流れを記載したポスターが掲示されています。</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>・フロー図を用いてわかりやすくまとめられています。</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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・職員、スタッフに直接言われたものは、詳細を日報に記載し記録に残るようにします。 ・重要な事項は月報の『苦情・問い合わせ対応』に記載し、対応を記録しています。 	

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)> ヒアリング	
<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・館長、副館長が職員、スタッフとともに、どのような対応が良いか相談し対応しています。 ・判断が難しいものは区の地域振興課、中央図書館など関係機関に相談して対応を検討しており、相談できる関係性も構築されています。 	

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、ヒアリング	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の意見・苦情等については、対応や解決に向けた進捗状況なども記載し、広く周知し、共有し、且、3～4ヶ月分はロビーに掲示し、それ以上経過したものは掲示近傍にファイリングして利用者がいつでも見られるようにしています。 ・内容によっては直接本人に説明するなど、解決に向け細やかな対応を行っています。 ・名称はイメージとして代弁するなど、プライバシーに配慮しています。 	

(4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1.館外に案内板2箇所を設置。また、センターだよりを連合掲示に掲示。 2.正面入り口風除室内に総合案内板を設置。 3.受付前に利用案内、利用要項パンフ、センターだより(年6回)などを用意。 4.自主講座の案内や作品サンプルはガラスケース天面等を利用して告知している。 5.ロビー周辺に多種のパンフレット類を用意。 6.ホームページで施設案内、講座案内などを告知。 7.ロビー脇(飲食コーナー横)に会員募集サークルの案内板や一覧表を設置。</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、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・地区センターだより(隔月発行、ホームページにも掲載)は3自治会分1500部を配布しています。また地域の掲示板などにも貼ってもらっており、近隣住民に広く周知を図っています。 ・入口すぐ横のガラスケースで自主事業の作品を飾ったり、ロビーにパンフレットを置くことで自主事業に興味を持ってもらえるきっかけづくりが行えています。

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

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

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

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

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング</p> <p><行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・当日の体育室利用は10時半より電話、施設来館で受け付けていますが電話だとなつながらない等の意見があり、利用者会議で意見を募り、電話・対面どちらが良いかを利用者に確認しています。その結果をもとに電話対応としており、利用者の意見を尊重して検討・確認・運用への反映がなされています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料、ヒアリング</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・母年度、施設職員全員を対象とした研修計画が立てられています。</p> <p>・人権関連の資料は要点をまとめたメモなどもあり、わかりやすいものとする事で効率よく理解できるように工夫がされています。</p> <p>・人権尊重研修はハンディキャップの方へ適切な対応をするためにも実施しており、情報提供の際に相手への配慮や適切な対応ができるようにしています。</p>	

(5) 自主事業

① 世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input 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、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)> ・ベビーマッサージ、読み聞かせなど未就学児向けの取り組みや、料理教室や英米文学の講座、高齢者向けスマホ講座、遺産相続についての説明会など幅広く実施しています。 ・区から紹介があった団体や近隣企業(スマホショップ)による開催など、積極的でオリジナリティのある自主事業が提供できています。	

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る場合、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)>	
・2021年度は新型コロナの流行状況に応じて10講座が中止となっています。 ・2022年度は「教えて、まちの弁護士さん！」は参加人数が集まらず中止となっています。 ・2024年度は『『ロミオとジュリエット』を原典で読もう』は参加人数が集まらず中止となっています。	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・参加者が多いイベントとして、ダンスフェスタや古本市、クリスマスコンサートなど実施しています。 ・年間40件近く実施し、中止になるものは年に1~2つとなっており、ニーズに沿った自主事業を継続的に実施できています。	

(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 type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input checked="" 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)> 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)> ・希望を出す利用者が特定の方に限定されてしまい、偏りが出てしまう為中止しています。指定管理者本部である有隣堂の書籍販売事業で得られたベストセラー情報や、読書サポーターズやネット評判等、幅広い情報を参考にして選定・購入しています。</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)> ・指定管理者本部ならではの情報をもとに、利用者に興味を持ってもらえるような図書の新規購入が行えています。</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. 毎月の行事や自主事業、施設からのお知らせについては、ポスター館内掲示とホームページへの掲載。 2. 区広報には自主事業の掲載を毎月依頼。 3. 地区センターだよりには自主事業やお知らせを掲載し、近隣3連合自治会に配布を依頼するとともに、区やタウンカフェ、ケアプラザにも配布。同時に連合自治会の掲示板にも貼り出し。 4. 「はまかせ新聞」等に、古本市や他イベント等記事を掲載(不定期。年2~3回)。 5. 「港南区まなび応援事業」の川柳大会2024では、JR港南台駅にパンフを置いてもらったり、無印良品のデジタルサイネージでPR。</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)> 現場確認、資料、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・他の施設(ケアプラザ)などと相互に媒体を設置していません。 ・区の川柳大会については、地区センターからの働きかけにより駅のポスターや無印良品店舗のサイネージなどで告知を行っています。特に、駅の掲示は難しいところですが、駅員窓口の横に川柳大会案内ポスターが掲示されており、他指定管理者施設では見られない告知を実現できています。</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.館内受付では、笑顔で「こんにちは」「ありがとうございます」等の挨拶を行い、利用しやすい明るい雰囲気作りを心がけている。</p> <p>2.電話にはコール3回以内で出るように心がけている。その際には「港南台地区センターの〇〇です」と名乗り、利用者に安心感を持ってもらえるようにしている。</p> <p>3.服装は華美にならず爽やかな印象のものとし、スタッフはそれとわかるようにエプロンと名札を必ず着用している。</p> <p>4.マスク着用については、コロナ感染症の5類移行後は個人の自由としている。</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>・明るく親近感をもってもらえる丁寧な対応をしています。 ・施設を利用するにあたり、注意をしなければいけない場面もありますが、意図を理解してもらえるよう丁寧な対応を行っています。</p>

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>1.利用者アンケートやご利用者の声や窓口でのご意見については、個々に対策など検討して、できる範囲で対応を行うようにしている。対応できない場合にもなぜ出来ないのかを回答している。</p> <p>2.全体の部屋利用率は約70%で、体育室はほぼ100%近い状態である。午後6時以降の部屋の利用率をいかに上げられるかが課題</p> <p>3.料理室と和室は、麻雀団体の利用ができる様にして、利用率を上げている。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・部屋の利用率は横浜市地区センター81館中毎年上位となっています。 ・区とタイアップして学習塾(ひまわり元気塾)を週に2回、午後6時以降行い、利用率の低い夜の時間帯の利用率をあげています。</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)>

- ・利用者の予約用パソコンを受付横に設置し、スタッフが教えながら利用できるようにしています。
- ・館内にWi-Fiを3箇所設置し、利用者の利便性を向上しています。

<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)> ・計画に沿って管理を実施されています。実施状況として記録を残しています。	

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)> ・一部、外注している清掃業務は、報告書を提出することで管理・記録を適切に行っています。 ・利用者からは日々の清掃状態について、評価いただいています。 ・チェック表を用いて1日の清掃回数を管理しています。	

(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	
<p><(備品台帳)がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・台帳記録について2023年度より10万円以上のものを備品とすると定義変更がありましたが、10万以下のものについても指定管理者で管理が必要と思われるものは台帳に記載して管理しています。</p>	

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p><揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・新規購入品について品名、ナンバリングがわかる備品シールを貼り、適切に管理しています。 ・前指定管理者が購入したもので台帳管理されていないものは、区へ確認しそのまま良い旨回答を受けており、備品管理を適切に行っている様子が伺えます。</p>	

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・安全性に関わる問題なく適切に管理をされています。</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 checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者が使用するゴミ箱はありませんが、業務上出るゴミについてはまとめる用の大きなゴミ箱を職員・スタッフスペースに設け衛生的に管理しています。 ・リサイクルしているペットボトルキャップは袋に入れ、地下室にまとめてきれいに管理しています。 	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している
<input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<p><適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ルールに則り、適切に分別を行っています。 	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1.築32年になる施設のため、老朽化にともなう突然の故障に対する修繕が多くなっており、指定管理料でまかなえないもの(60万以上)は区につど相談して対応している。近年では、市・区の対応として、自動給水ポンプ交換、小・中会議室のパーテーション交換、自動ドアの装置交換、駐車場の凸凹部改修、多目的トイレ自動洗浄システム交換等、また有隣堂対応としては、料理室エアコン入替や自動給水ポンプのポンプ交換とFMバルブ交換、料理室調理台蛇口交換、非常灯交換(LED化)等を行った。</p> <p>2.施設保全調査や区モニタリングの際に、気付いた点は相談している。</p> <p>3.外回りは朝昼夕の3回スタッフが見回ってチェックしている。</p> <p>4.トイレにはチェックシートを貼り、時間を決めて管理チェックをしている。</p> <p>5.ノロウイルス対策の吐瀉物処理マニュアルを作成し、必要時に対応している。</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、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設全体が清潔な状態に保たれています。 ・外構についても比較的大きな施設のため維持管理が大変ですが、きれいな状態を保っています。 ・トイレについてはチェックシートを用いて1日に6回と定期的に状況を確認し、快適に使えるようにされています。

(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・築32年のため一部経年劣化も見られますが、椅子の金属部分や建物内装の木質部分を磨く、清掃する等で明るくキレイな印象を利用者に与えられるよう工夫をされています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・設備台帳を手書きで管理されていますが、履歴管理やバックアップがとれるデータ(エクセルなど)とされると今後の管理がしやすくなるかと思われます。</p>

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・キーボックスに入れて適切に管理しています。閉館時に全ての鍵があることを確認し、管理表に押印して管理記録を残しています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p><定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・日中は、職員・スタッフによる館内6回、外回り3回の巡回を行い、異常がないか確認を行っています。リストのようなかたちで記録は残していませんが、形骸化を避けるため声掛けや連絡事項があった場合はスタッフがノートに記録し、スタッフ間の引継ぎ時に情報共有しています。</p> <p>・目の届きにくい各部屋は未利用の場合施錠し、立ち入りできないようにしています。</p>	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input 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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・部屋利用の退出時にチェックリストに則ってチェックを行っています。 ・チェックに引っ掛かる事項があれば、その場で利用者へ再度修正(清掃含む)を依頼してします。軽微な事項については、引継などで伝えて、重要な事項についてはスタッフ連絡ノートや日報に記載をして共有を行っています。 	

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:ヒヤリハット事例の共有 対象者:全員(館長、副館長、全職員、全スタッフ)	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・いつでも見られるようにヒヤリハット集を事務所内に置き、スタッフに共有しています。 ・スタッフ連絡ノートで事例を共有しています。 	

(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 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>	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消防訓練を閉館日に研修として実施しています。 ・2022年(令和4年)には、港南台消防出張所の指導で消火器(訓練用)により初期消火実演、リトルアンを使用して心肺蘇生、AEDの使用方法を学んでいます。 ・消防訓練により懸念点を抽出しています。 	

(6) 緊急時対応全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・2022年(令和4年)の消防研修で課題としてあがった通報装置の動作を確認し、再度スタッフへの装置説明を行っており、課題の発見からその後の対応までが実行できています。また、2024年にも管理会社より全スタッフへ『複合火災受信機の操作確認』の研修を行っています。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

① 協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・日誌から当日、訪問日以外も協定書に定めた職員体制となっていることが確認できます。	

② 協定書等のとおり開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・開館、閉館時間は日報にて確認できるようになっています。	
・閉館日の出入り状況も記録しており、点検等に来た業者リストもあわせて管理しているため、第三者が見ても大変わかりやすくまとめられています。	

③ 事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
・入口部分(風除室)に事業計画書、事業報告書を閲覧できる旨をポスターで掲示しています。	
<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)>	

(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 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)> 「記載すべき項目」の『ii)実施目的』がないため、作成しているが不備があるとしました。	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・毎年研修計画を作成しています。	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料・ヒアリング	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ:個人情報保護、消防訓練、事故予防、人権研修(年によって「災害対応」「コロナ禍業務」「負傷者対応」「カスハラ研修(不当要求の対応)」)。対象: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)> ・休館日に全職員・全スタッフが参加し研修を行っています。 ・研修を欠席した人に対しては館長もしくは副館長が要点を口頭で説明し、資料は休憩机に設置し議事録とセットで見られるようにしています。	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・各機器マニュアルもあり、必要な内容がまとめられたものが用意されています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
	現地確認、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)>
1.業務を行う上では、「笑顔と挨拶」を基本とし、職員やスタッフ全員で実施している。利用者から「優しく親切、明るい、丁寧で感じが良い」とお褒めの言葉やアンケートの回答も多数いただいている。 2.情報共有のため、スタッフ間では「スタッフ連絡ノート」、職員間では「職員連絡ノート」をそれぞれ利用している。	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	・詳細を記載した日誌、連絡ノートを作成し、情報共有を徹底していることをヒアリングで確認できました。特に日常的事業だとなりに変化がなく記載する内容が少なくなる傾向がありますが、日誌の記載欄が埋まるほど情報量が多く、細かな事項も共有できています。

(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)>	

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)>	
・階段の踊り場、館入口(風除室)、ロビー案内掲示板の3ヶ所に掲示しています。階段踊り場の掲示はサイズが大きく目にとまるため、利用者が見やすいようになっています。 ・事務所内にも掲示し、職員、スタッフがいつでも確認できるようにしています。	

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)>	
・各自によるインターネットでの研修動画受講、テストによる確認を毎年実施しています。全体でなく個別研修となっていますが、テストにより必要な情報を職員・スタッフが理解しているか確認を行っています。 ・研修動画受講及びテストは受講済リストを設けて、全員が受けているか管理しています。	

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 checked="" type="checkbox"/> 取っている
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<p><取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフ採用時と毎年4月に誓約書に全職員・全スタッフにサインをもらい、市に原本を提出しています。 ・本部にコピーを保管しており、第三者評価にあたりすぐに資料を提示でき適切に管理されている様子が伺えます。 	

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 checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p><適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・マイナンバーカードなど、新たに増えた個人情報に該当する情報について研修を行い、マイナンバーカードはコピーしてはいけない等適切な対応がとれるようにしています。 ・個人情報は図書カード作成時などに収集していますが、作成時にスタッフが取り扱いについて説明を行っています。 	

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 checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している
<input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p><適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用案内にわかりやすく目的以外の使用がないことが明記されています。 	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、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)> ・個人情報が含まれる書類は事務所内の鍵付きキャビネットで保管し、夜間は施錠しています。不要となったものはシュレッダーで処分しています。量が多い場合は、融解処理など本部と連携し適切に処分しています。 ・離席時のコンピューターロック、ファイルパスワードも設定しています。 ・重要なものについては本部で保管する仕組みを構築しています。	

(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)> ・独自の会計システムで日々管理を実施しており、入出金などは日ごとのデータが把握できるようになっています。 ・自主事業の料金は一定数をまとめて入金する等、施設にある小口現金についても管理方法を明確に設けています。	

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)> ・毎月本部から本施設へのチェック体制が機能しています。	

③当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)> ・地区センターを部門として分け、明確に経理を分けています。	

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)> ・管理台帳上で履歴と合わせて伝票を管理しており、履歴は使用項目とあわせて綴じられているため、一目瞭然で大変分かり易く管理できています。	

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、印鑑ともに本部で管理しています。	

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、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)> ・利用者の利便性やニーズにあわせて支出項目を検討し、年間利用料の30%程度を使用して対応しています。 ・流行の書籍を入れるなど、利用者のニーズがありそうなものを汲み取ってうまくニーズ対応費を活用できています。	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1.修繕の際には数社に相見積りを依頼し、適正価格での購入を心がけている。 2.節電を日々心がけるとともに、館内LED化はほぼ2023年11月～2024年2月に完了した。 3.修繕は自分たちでできる修理か確認し、できる場合には自分達で修理し経費を押さえている。 4.備品や消耗品については、インターネット情報などを元に出来るだけ安価で購入するようにしている。 5.印刷物は、コピーするか印刷機にするかコストを考えて行っている。</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>・冷却塔の点検、除草は職員・スタッフで対応し、経費削減に努めています。 ・こまめな消灯や裏紙の活用など、日々の運営で実施できることを積極的に行っています。</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
<p><input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている</p> <p><input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある</p> <p><input type="checkbox"/> 全て反映されていない</p> <p><input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている</p> <p><input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある</p> <p><input type="checkbox"/> 全て反映されていない</p> <p><input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い</p>
<p style="text-align: center;">評価機関 記述</p> <p><反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・前年度の改善点を次年度の目標に取り入れられています。 ・新規図書カードの登録など継続的に進め達成度が高いものは、他の区の利用者の登録など更なる水準向上に向けた目標設定が来ています。</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)> ヒアリング <未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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、ヒアリング <協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・3か月に1度区からモニタリング(対面2回、書面2回)を実施しています。対面時は地域振興課職員との打合せ内容(施設利用状況や活動報告、施設の不具合や利用者の要望への対応)について共有し、議事録を残しています。	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1.昨年度の内容を踏まえて同等かそれ以上で実現可能な目標を設定し、本部担当者とも協議して決定している。 2.内容の周知や共有については、職員については口頭および資料回覧で対応、スタッフについては必要に応じて連絡ノートで回覧している。</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><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・目標を設定し実現に向けて継続的に改善を行っています。 ・経費節減や地域との協力関係の構築、施設特徴を活かした運営など、指定管理のメリットを活かせる施設運営が行えています。

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員全員名札とともにエシックスカード(行動規範や倫理基準を簡潔にまとめたもの)を携帯し、いつでも振り返れるようにしています。また、年に複数回研修時に読み合わせをして確認、振り返りを行っています。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

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> <ol style="list-style-type: none"> 市・区関係団体の減免に協力している。 資源循環局に回収ボックスの設置場所を提供し、資源ゴミ分別に協力している 毎年開催される港南台社会福祉協議会主催のバザーに協力し、優先・減免で対応している。 ひまわり元気塾の会議室提供(2024年度より) 「港南区まなび応援事業」の協力(こども図書館講座、川柳大会) みどりあつぷ計画事業の参加。間伐材のマグネットは提供分では足りない為、当館側で増やして対応。 	<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> <ul style="list-style-type: none"> ・区の事業に協力し、「こども図書委員」では、職場体験をしてもらい子どもの利用率向上を図っています。一定期間職場体験に参加した子どもは、受付業務を再度実施することができ好評です。 ・間伐材マグネットは持ち帰りが多く好評だったため、区に確認のうえ利用者に間伐材を提供してもらい施設で追加作成を行いました。利用者との関係性及び柔軟な対応により実現しており、施設運営が良好である点が評価できます。
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・横浜市「脱炭素取組宣言制度」に登録。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・市の「脱炭素取組宣言制度」に参加申請し、脱炭素化、運営コストの削減など積極的に取り組んでいます。施設内に宣言書を掲示し、利用者に施設としての取り組みがわかるようにしていることに加え、市民への啓発にも寄与できるようにしています。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>