

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市中心地区センター 評価シート

評価機関名：経営創研株式会社

令和6年9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 地域の高齢者から子供・乳幼児と保護者まで幅広く、個人・家族・仲間・町内会・自治会などの様々な形態で、スポーツ・文化活動などの場としてご利用頂いている。地域の情報が入ってくるとともに、地区センターの状況が地域へも伝わっている。</p> <p>2 センター委員会は、地元の2つの連合自治会の町内会長、子供会、スポーツ振興委員会などの役員、学校長・PTA会長など18人で構成し、活発なご意見・提言などをいただいている。</p> <p>3 「多文化フェア」「ハーモニーみどりふれあいまつり」では、地域住民・町内会・自治会・各サークルと連携し、地域全体の交流の場になっている。参加者には1年間の活動の目標と成果発表の場となり、楽しみにしていただいている。</p> <p>4 地域の中学校の職業体験、小学校の町探検などの場として、活用されている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>中山、寺山町内会とは子ども会餅つき大会、中山小中学校とは町探検や職業体験の場の提供や協力で連携を行っています。子育て支援拠点いっぽや緑図書館と絵本の読み聞かせイベントのスタンプラリーの開催連携も図っています。</p> <p>年1回恒例開催の「多文化フェア」「ハーモニーみどりふれあいまつり」では、地域住民・町内会・自治会・各サークル団体と連携し、活動の成果発表の場となり地域全体の交流の場になって好評です。様々な団体との連携を通じて地域性を活かした多文化交流に活かしたり、自主事業の講師の紹介を受けて講座開催に繋がっています。利用者がより地域を理解して繋がりが深まるように、地域コーディネーター役として、顔の見える関係性を大切に身近な施設として地域連携に取り組んでいます。</p>
II ・ 利用者サービスの向上	<p>1 中山地区センターは「笑顔と声掛けでお迎えし、心安らぐ場を作る。」・「世代間交流を促進する。」・「誰もが安全で安心できる場づくり」を大事にしています。利用者にまた来たいと思っていただくことが大事だと考えている。</p> <p>2 毎年、外部講師による接遇研修を実施し、ロールプレーなども取り入れながら、接遇力の強化を図っている。</p> <p>3 部屋予約は、インターネット予約システムを導入、気軽に利用できる良い施設を目指す。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>緑区子育て支援者派遣事業や「おはなしおもちゃばこ」、「ぶらりタウンウォーキング」、「なかやま笑劇場」(地域ケアプラザ共催)、「子どもミュージカル体験ワークショップ」、「親子でバドミントン教室」、「イキイキ健康体操」、「ZUMBA」、「共読」など、乳幼児と保護者から成人まで幅広い年代層を対象に、コミュニケーションを重視した自主事業を企画開催しています。地域の活性化に取り組んでいる団体やグループを支援する「SMALLTOWNLIBRARY@なかやま」や「まちライブラリー」は、利用者と地域を繋ぐ地域コーディネートを目標にした特徴的な取り組みとして高く評価します。</p> <p>【提案事項】</p> <p>ご意見箱に寄せられたご意見やアンケート結果を、集計分析してグラフ化していますが、より様々な利用者からの意見を把握してPCDAサイクルに反映するために、集約方法及集約数の検討を提案します。</p>
III ・ 施設・設備の維持管理	<p>1 開設以来25年が経ち、特に設備・機械類の経年劣化が目立ち始めている。建物案内看板の更新、エレベータの改修を行った。今後も、利用者の環境確保の観点から、速やかな修繕に取り組んでいく。</p> <p>2 図書、マイク、プレイルームのおもちゃ等は適宜消毒し、衛生面の確保を図っている。</p> <p>3 備品に関しては、スタッフが日常の業務の中で注意をして点検を行っているが、利用者からの意見や苦情には、迅速に対応している。職員・スタッフが定期的に点検管理を行い、双方からのWチェックを大事にしている。</p> <p>4 清掃に関しては、清掃担当専任者1人で当たっているが、職員、スタッフも定期的に点検を行い、清掃担当者と連携し、美化に努めている。小さな事も巡回時チェックシートに記入し、記録に残している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>施設は、ハーモニーみどり(地区センター、地域ケアプラザ、福祉保健活動拠点、福祉機器支援センター、シルバー人材センター)という複合施設です。雑草除去作業や機械警備は、ハーモニーみどり内にあるシルバー人材センターが分担する等の各施設と連携を図って施設・設備の維持管理を行っています。敷地内の劣化したベンチや施設看板の修繕、シドモア桜の植樹と、ハーモニーみどり全体の維持管理や環境保全に留意しています。</p> <p>清掃は清掃担当者だけでなく職員、スタッフも連携して利用後の状況を確認し常に清掃が行き届いた施設を提供しています。安全安心に施設利用ができるように1日に4回から7回巡回チェックシートを活用して巡回しています。</p>

	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 日常的には館内外の点検に努め、安全・安心の強化を心がけている。</p> <p>2 毎年、消防署の協力により館内合同の消防訓練・避難訓練(年2回)を実施。また、AED使用訓練や警察署の協力で防犯講座を実施。何れも職員・スタッフは参加。</p> <p>3 体調を崩す高齢者、怪我をしたときの対応について、職員・スタッフが情報共有を図っている。</p> <p>4 帰宅困難者一時滞在施設であり、市内の関係施設が参加し、施設受入体制及び情報連絡体制の確認、強化を図る訓練(令和5年に実施)をした。今後も急な事態に備えての受け入れ体制を整えていく。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>施設は、ハーモニーみどり(地区センター、地域ケアプラザ、福祉保健活動拠点、福祉機器支援センター、シルバー人材センター)という複合施設です。雑草除去作業や機械警備は、ハーモニーみどり内にあるシルバー人材センターが分担する等の各施設と連携を図って施設・設備の維持管理を行っています。敷地内の劣化したベンチや施設看板の修繕、シドモア桜の植樹と、ハーモニーみどり全体の維持管理や環境保全に留意しています。</p> <p>清掃は清掃担当者だけでなく職員、スタッフも連携して利用後の状況を確認し常に清掃が行き届いた施設を提供しています。安全安心に施設利用ができるように1日に4回から7回巡回チェックシートを活用して巡回しています。</p>
V ・ 組織運営及び体制	<p>1 センター長・コーディネーター・サブコーディネーターの4名で、前半勤務1名～2名、後半勤務の1名の2交替。スタッフは12名。受付は1日1～2名(4時間勤務)の三交替。作業スタッフは1日1名の3H勤務。</p> <p>2 午前・午後・夜間のスタッフは、センター長等の立会の上、必ず全員で引継を行い、一日を通してスムーズな対応ができるようにしている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>協定書を上回る取組みとして、ウィークデイの祝日夜間と年末年始の臨時開館を令和6年4月から実施しています。区が実施する区内類似公共施設を対象にした 地域連携についての研修にサブコーディネーターが年2回参加しています。これにより各施設職員の顔の見える関係が構築され、連携事業の実施にも効果を発揮しています。</p> <p>パソコン上の情報共有アプリに情報を集約し、職員間の情報共有を徹底しています。</p> <p>中山地区センターの1年間の活動をパワーポイント資料にまとめ、コミスタ会議で共有しふりかえりを行っています。画像や定量分析も豊富に盛り込み、わかりやすい資料となっています。</p> <p>複合施設のため、維持管理の費用は一部按分を設けているため会計処理は一般的な単独施設よりも複雑ですが、経理担当者は詳細な記録を残し、正確な会計処理に努めています。</p>
VI ・ その他	<p>1 緑区地域施設間連携会議に参加し、地域施設間の連携推進に協力している。毎年実施している「ハーモニーみどりふれあいまつり」では複合施設や近隣施設と連携して開催している。</p> <p>2 週2回(火曜日/金曜日)区役所の子育て支援者が来館し、プレイルームで未就学児とその保護者と共に遊びながら、子育て支援の相談に応じている。</p> <p>3 横浜市緑区役所主催、共催、後援のIT講習会、区民囲碁大会、様々なイベントなどの会場として貸部屋を使用していただくなど、市区の事業推進に協力している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>市や区の施策に貢献する取組みを多数展開しています。例えば、国際都市よこはまを地域で実感できる事業として多文化フェア@なかやまを令和5年度から新規に開催しました。近くにはみどり国際交流ラウンジもあり、外国籍の居住者も多い地域の特徴に寄り添った事業ともいえます。</p> <p>日米親善の象徴であるシドモア桜の植樹は、Green×EXPO2027の普及啓発にも寄与しています。</p> <p>取組みが一過性のものではなく継続的に発展させようとしている点、区の地域の特色と市の取組みをリンクさせて事業を考案している点が高く評価できます。</p> <p>【提案事項】</p> <p>「SMALLTOWNLIBRARY@なかやま」や「まちライブラリー」事業は、地域で活動する団体を継続的に支援したり連携の拠点をつくる新たな取組みとして、高く評価できます。課題は、施設に足を運ばないと内容がわかりにくい点でしょう。広報紙の活用も方法です。</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 中山、寺山の町内会のイベントに参加し、地域人材の紹介、イベントのコラボレーション可能性について情報交換。子ども会による餅つきやまち歩き講座の講師の紹介を受けた。</p> <p>2 区民活動支援センターみどりーむからボランティア団体やNPO法人の紹介を受けて、講座の講師や合同イベントなど連携</p> <p>3 みどり国際交流ラウンジと連携し、国際平和を目指し多文化フェアを開催。</p> <p>4 子育て支援拠点いっぽと連携し、読み聞かせのイベント開催</p> <p>5 地域住民の紹介で市民菜園経営者と出会い、講座を開催。</p> <p>6 地域のシェアスペース運営団体と出会い、アーティスト作品の展示、講座やイベントで連携</p> <p>7 地域の小中学校長と情報交換し、子どもたちの様子把握、講座の紹介</p> <p>8 地元商店会と情報交換し、まち歩きイベントへの協力依頼</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>令和5年度実施報告書・「SMALLTOWNLIBRARY@なかやま」・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> <p>中山、寺山町内会とは子ども会餅つき大会、中山小中学校とは町探検や職業体験への協力で連携しています。子育て支援拠点いっぽや緑図書館とは絵本の読み聞かせイベントで連携しています。中山商店街やシェアスペース運営団体と連携した、作家や利用者グループの作品展示「SMALLTOWNLIBRARY@なかやま」や本を通じたコミュニティー「まちライブラリー」は、地域連携による特徴的な取り組みだと評価します。</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>令和5年度は地区センター委員会18名中5名と緑区地域振興課参加を含め8名の参加者で開催しましたが、令和6年度は夜の開催に時間を変更して、参加者を増やす工夫をしています。</p>	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input checked="" type="checkbox"/> 特に課題がない	<input checked="" 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)> 令和5年度中山地区センター運営委員会開催案内・運営委員会開催報告書・ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></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 type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 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 checked="" type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" 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)> 令和5年度運営委員会開催案内・令和5年度運営委員会開催報告書・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)></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) 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)> 地区センターが商店街やサークル、区民、みどり国際交流ラウンジ等地域で活動する団体や個人を繋げる拠点になることを意識し、「多文化フェア」「ハーモニーみどりふれあいまつり」等の事業は、情報交換や顔の見える関係性を大切に作り上げています。その繋がりは、新規事業の講師の紹介を受けたり「まちライブラリー」や「SMALLTOWNLIBRARY@なかやま」の取り組みに発展しています。</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>

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している	<input 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>令和5年度は2部制をとり、参加団体の増加を図っています。</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)></p> <p>令和5年度利用者会議のお知らせ・令和5年度利用者会議報告・ヒアリング・ホームページ</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>団体登録の更新について、ハーモニーみどりふれあいまつりへの協力依頼、会議室Bの大鏡の収納について課題を抽出しました。</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 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)> 利用者会議開催状況・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>会議室Bの備品 大鏡の収納対応は、会議室Aの壁に固定するように改善しました。 出席団体が11団体と多くの出席があったため、同じ内容で2部制にして実施することで多くの意見集約に努めています。</p>	

(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 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 type="checkbox"/> 実施していない
<input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> その他	
評価機関 記述	
<p><実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>ご意見箱に設置した用紙をアンケート形式にして通年実施しています。</p> <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>受付に設置しているご意見箱でアンケートと苦情の両方で意見集約しているため、速やかにご意見を把握できるようになっています。利用者がいつでも口頭でもご意見が言いやすいように、職員が丁寧で明るい接遇対応に努めています。</p>	

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	
<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)> 令和5年度アンケート(ご意見・苦情受け付けます)集計・ご意見用紙現場確認・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)>	

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	
<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)> 令和5年度アンケート(ご意見・苦情受け付けます)集計・ヒアリング・修理備品現場確認 <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
ご意見記載の用紙を職員間で回覧の他、業務日誌や職員用パソコンの情報共有ツールで共有周知して、職員ができる備品の修理については速やかに対応しています。	

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 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"/> 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)> 令和5年度実事業実施報告・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)>	
事業報告書に記載し、市のホームページで公開する方法をとっています。	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している	<input 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"/> 情報提供しているが、一部不備がある
<input type="checkbox"/> 情報提供していない	<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)>	

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)> 施設内3階受付に利用者ご意見箱を常設しています。</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>	

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)> 苦情解決の仕組みフロー図・掲示物現場確認・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>	

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)> 苦情解決フロー図を作成し、ロビーに掲示しています。</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>受領したご意見はパソコン上に全て保存し、事業報告書には内容別に集約し記録しています。また意見・要望・提案・苦情・指摘事項対応状況報告書もあります。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><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)> 令和5年度事業報告書・パソコンのアプリ現場確認・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>苦情の内容等は、引継ぎ時やパソコンのアプリを活用して職員間で共有し、対応策についても協議しています。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><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)> 令和5年度事業報告書・ホームページ・ヒアリング</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>令和5年度事業報告書の中で記載されています。ホームページで意見・要望・提案・苦情・指摘事項対応報告書を公表しています。</p>	

(4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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 施設の利用案内は、分かり易いパンフレットを受付に置いたり、HPに掲載して、利用者により施設を理解していただくよう努めている。</p> <p>2 ホームページでは、新しい情報を適宜提供している。</p> <p>3 地区センターだよりを毎月発行し、センター内に掲示、HPに告知、区役所関係施設に配架している。また、2か月を超える先の室の利用不可日(優先利用のため)を掲示し、広く情報が伝わるようにしている。</p> <p>4 部屋予約に関しても「迅速に・正確に・公平に」を心がけ、利用者には不公平感や不便さを感じさせないように配慮している。</p> <p>7 受付での説明・サービス等については、スタッフ同士で話し合い、内容や言い回しを揃えている。</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>センターだより・ホームページ・事業写真のデジタルサイネージ現場確認・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>複合施設の3階にあるため、1階入り口の総合掲示板には、他施設と区別して見やすいようにカラー刷りの利用予定表を掲示しています。1階にある地区センター用掲示板にセンターだより等の掲示を行っています。3階ロビーでは1年間の自主事業のふりかえり写真を、デジタルサイネージを活用して視覚でも理解を深めるように情報発信しています。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p><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>施設の利用案内は、わかりやすいパンフレットがあり、受付に置いたりホームページに掲載しています。</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 checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる
<input type="checkbox"/> 閲覧できない	<input type="checkbox"/> 閲覧できない
評価機関 記述	
<p><閲覧できない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「利用要綱閲覧希望の方は受付にお声かけください」の掲示があり、閲覧できるようになっています。</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)> 利用案内・ホームページ・現場確認・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>	

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)> 事業計画書の研修計画・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>協会全体研修の中で年1回センター長が講師となり実施しています。</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 checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている
<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 事業計画書・自主事業ポスター現地確認・ヒアリング</p> <p><年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「おはなしおもちゃばこ」、「ぶらりタウンウォーキング」、「落語演芸会」(地域ケアプラザ共催)、「子どもミュージカル体験ワークショップ」、「子ども油絵教室」、「親子でバドミントン教室」、「イキイキ健康体操」、「ZUMBA」、「共読」など、乳幼児と保護者から成人まで幅広い年代層を対象にした多種多様な事業を展開しています。</p>	

②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>人気が高い事業は、参加人数を増加したり会場も変更し利用者の声を反映して実施しています。子育て支援では区子育て支援者派遣事業を週2回(火・金)の他に、令和3年度から始めた事業「おはなしおもちゃばこ」も開催しています。幅広い年齢層を対象として令和5年度は51事業(開催回数169回/年)の自主事業を実施しています。6年度予定28事業183回実施予定です。</p>	

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p><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)> ご意見箱現場確認・ヒアリング <利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>受付にあるご意見箱に図書希望のご意見も入れて頂くようにしています。</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 毎月「地区センターだより」を作成し、プリントを掲示・配布している。内容は、開館・個人利用時間の案内、自主事業講座のお知らせ、優先予約のため利用不可日の案内・新着本紹介など。</p> <p>2 区の広報誌・ホームページ等でも自主事業やイベントのお知らせを掲載。大きなイベントやスタッフ募集などの際には近隣の大規模マンションにポスター掲示を依頼したり、町内会の回覧板などを使って、情報を広めている。</p> <p>3 自主事業講座で手工芸や工作などの場合は、作品のイメージがわくように、見本をホールのガラスケースに展示。</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>地区センターだより・事業チラシ・事業ポスター・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> <p>ホームページ、「広報よこはまみどり区版」、地区連合自治会の回覧、毎月の「地区センターだより」、緑区市民活動センター「みどり一む」を活用して、情報提供や自主事業講座のお知らせやチラシを配架しています。また、ケーブルテレビやミニコミ誌など各媒体に活動内容をPRしています。YouTubeで事業の様子を配信するように準備中です。</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> <ol style="list-style-type: none"> 1 毎年3月には新たに採用予定の職員も含めて、職員・スタッフ全員が参加し、外部講師による接遇研修を実施している。 2 受付では、挨拶を徹底し、適宜利用者へ声掛けをしている。個人利用の方には、パソコンに来館受付の入力をお願いしている。 3 スタッフは揃いのエプロン・名札を着用し、初めての方でもスタッフと分かるようにしている。 4 利用者からの質問や苦情については、すぐに事務所内で共有し、速やかに対応している。 5 電話では「お電話ありがとうございます。中山地区センターの〇〇が受け承ります。」と、聞き取りやすく丁寧に名乗っている。内容を伺い、確認を要することは確認の上、電話をかけ直すなど、間違いのない対応に努めている。 6 高齢者には、特に丁寧に説明を心がけている。 	<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>毎年全職員対象に外部講師による接遇研修を実施して接遇力の向上を図っています。受付横の壁には、中山地区センターが大切にしている3つの行動基準が掲示しており、利用者によりわかりやすく周知するとともに職員の意識啓発を図っています。</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> <ol style="list-style-type: none"> 1 人気の高い体育室は新規利用者でも参加しやすいよう、利用コマ数を増 2 会議室はダンスや合唱での利用が増加、和室は、茶道、華道、ストレッチの利用がある。料理室は、利用が伸びず、食事会や合唱など多目的利用を促進。 3 無料スペースについては、①グループ室は特に集中して勉強に打ち込める場所として人気があり、休日や夜間利用の学生の席の空き待ちもでる。②図書コーナー内での自習席も、年齢を問わず利用されている。③娯楽コーナー(四階のロビー)、受付前ソファでは、利用者の交流の場として活用されている。 	<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>来館記録について個人利用者は紙記載から自身でパソコンに入力してもらうように令和6年に改善し、利用実績数を効率的に集計できるようになりました。部屋別・時間帯別の利用実績、個人利用来館者の記録等の利用実績を集計分析しホームページに掲載しています。人気のあるグループ室の座席表は、マグネットを活用して利用状況を可視化できる工夫を行っています。</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)>

人気の高い自主事業は継続しながら他の施設で人気のあったコミュニケーションを重視した共読講座も新たに取り入れ企画しています。作家や団体の作品展示や紹介コーナー「SMALLTOWNLIBRARY@なかやま」をロビーに設置し、地域の活性化に取り組んでいる団体やグループを支援しています。利用者と地域の活動を繋ぐ地域コーディネートに力を入れていくことを目標にし実施している取り組みを高く評価します。

<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)>

ご意見箱の用紙にアンケート項目をつくっている点は、良い取組みですが、アンケートの集約人数がやや少ないと思われます。アンケート実施期間を設け100名程度のご意見を集約すると、偏りのない幅広いご意見を集約することができるでしょう。

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協定書等のおとり建物・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"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って管理している
<input type="checkbox"/> 協定書等のおとり管理していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のおとり管理していない
評価機関 記述	
<p><協定書等のおと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)></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>中山地区センターは、地域ケアプラザ等複数の施設が入るハーモニーみどりの一施設です。保守管理は協定に基づいて分担していますが、地区センターがその多くを担っています。</p>	

②協定書等のおと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"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のおとり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のおとり実施していない
評価機関 記述	
<p><協定書等のおと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)></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>日常清掃は、毎日作業スタッフが8時～11時の3時間かけ実施しています。団体での部屋利用後は利用者が清掃含め現状復帰し点検実施表を提出し、都度スタッフが基本的に立会いでチェックしています。また、巡回時チェックシートを活用し、施設内外の安全確認と同時に清掃状況もスタッフが1日4～7回確認しています。さらに重点清掃箇所をリスト化した清掃点検当番表を作成し、スタッフが一カ月間に効率的に清掃しています。</p>	

(2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p><(備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>備品台帳と廃棄簿も作成しています。</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>パソコン、コピー機、ラック等5点を選定して確認しました。</p>	

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><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>体育室の個人利用の際無料で貸し出しているバドミントンのラケットの破損が続くという課題に対して、用具を借りる台帳(利用者記入)の様式を改善し、ガットや持ち手の修理は職員が行いました。利用者から電子ピアノの不良のご意見があったため迅速に不良箇所を点検しました。修理ができなかったため買い替え更新しています。またニーズ対応費をこれら費用に適切に活用しています。</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>	

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> <p>市の分別ルールに則り適切に分別がされ、「燃やすごみ」、「プラごみ」を減量し、換金できる「白系古紙」の分別を明確にし増大を図っています。</p> <p>ペットボトルのふたは別途回収し、途上国のワクチン購入費にあてています。</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 施設・設備・消耗品・外構・植栽・水回り等の損傷・清掃状況は日常の巡回で確認するとともに定期的なメンテナンスを専門業者に委託しており、報告書により確認 2 ELV更新、防火シャッターの危害防止装置設置、横浜にまつわる日米交流の架け橋となったさくらの植樹や屋外ベンチ、案内板の修繕など、きめ細かな維持管理</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>事業計画書・事業報告書・管理計画実績表・指定管理者業務点検ヒアリングシート・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> <p>施設内は清潔に清掃されていて、回転式のラック内のパンフレットは整理整頓されています。ハーモニーみどり1階敷地内にあるベンチ2台が老朽化したため更新したり、老朽化していた外看板を修繕したり、ハーモニーみどり全体のことを常に留意しながら維持管理を行っています。 日米友好の象徴シドモア桜の植樹も行いました。</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>雑草除去等は、ハーモニーみどり内にあるシルバー人材センターに依頼しています。 利用者から希望の出ているWi-Fi設置は、会議室A・Bで利用できる様にしました。4階娯楽コーナーにもWi-Fi設置を検討中です。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・ヒアリング</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>業者に鍵を貸出する時は、マグネット掲示を活用し貸出状況を明確にしています。</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>巡回チェックシートを用い、毎日4～7回(閉館時間により回数に違いあり)館内巡回点検を行っています。施設は3階と4階のフロアーにあるため、防犯カメラも活用しています。また、図書コーナーの死角になりやすい場所にはミラーを複数個所設置してあります。</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)>	
点検実施表を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容をチェックしています。	

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)>	
事故防止について 全職員を対象に実施しています。	
<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)>	
事故防止研修は、スタッフミーティング時に研修を実施する場合とヒヤリハット事項があった時に随時タイムリーに情報共有をしながら、職員と改善策を話しあったり、注意喚起を行う場合があります。改善事例としては、体育室で使用するソフトボールの球を柔らかいものに変更しています。	

(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> <p>施設は、帰宅困難者一時滞在施設となっています。また、区と「災害時における施設利用の協力に関する協定」を結んでいます。これらに基づき災害時対応マニュアルを作成しています。横浜市内の関係施設が参加する受入れ体制や情報連絡体制の訓練を実施しています。</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>複合施設のために、ハーモニーみどり全体で避難訓練を令和5年度は2回実施しています。その内1回は、希望する施設利用者参加型訓練を実施しています。レスキューシートの使用や消火訓練等、実践的な訓練も取り入れており、高く評価できます。</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>避難訓練は、火災のみならず恩田川・鶴見川氾濫に伴う浸水を想定した訓練も年1～2回実施しています。車椅子の避難者の移動に関する課題を明確にし、レスキューシートを導入しました。また不審者対応訓練も緑警察生活安全課巡查部長を講師に招き実施しています。防災・防犯に対する研修(訓練)は、内容・回数ともに充実しています。また都度課題を明確にしている点も評価できます。</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>救助袋が複数箇所設置されていますが、実際に利用した訓練が近年ありません。消防署にも相談し指導を仰ぐと良いでしょう。</p>

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<p><協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>準常勤のサブコーディネーターを2名配置することで、責任者不在の時をつくらない体制を構築しています。スタッフを一日4時間の固定短時間勤務体制にすることで、子育て世代やシルバー世代の地域の方が働きやすい環境を整えています。午前と午後スタッフは、必ず引継ぎの時間を設けています。</p>	

②協定書等の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、協定書等のおりに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"/> 協定書等のおりに開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない
評価機関 記述	
<p><協定書等のおりに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>協定書を上回る取組みとして、ウィークデイの祝日夜間(17:00～19:00)と年末年始(12月28日・1月4日 9:00～19:00)の臨時開館を令和6年4月から実施しています。</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>事業計画書・事業報告書を事務室で閲覧できるお知らせの掲示を行っています。</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※各業務の必要性に応じた研修計画(施設自身で実施する研修、外部研修、仕事を通じた研修等)を作成しているかを確認する。研修計画に最低限記載すべき項目は、i)研修対象者(職種・経験年数等)、ii)実施目的、iii)実施時期、iv)研修内容。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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)> 事業報告書・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:AED取り扱い・個人情報取り扱い・人権・接遇・防犯・避難訓練 等 対象:全職員・スタッフ	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
接遇研修は外部講師を招き、クレーム対応等、より専門的な学びを深めています。	

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>1 研修費用の負担、研修受講を勤務時間として認知、各種研修情報の周知 2 施設の運営に必要な能力・資質の向上を図るため、業務研修(業務上の留意点の確認・意見交換)・接遇研修・消防救助訓練・AED研修・個人情報保護研修・人権研修を実施。 3 研修はできるだけ休館日に実施し、また日程を早めに周知し、参加しやすいように配慮している。 4 職務に役立つと思われる外部研修は、職員・スタッフ間で職務を調整をし、研修に参加できる環境作りを行っている。</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>事業計画書・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>区が実施する区内にある類似の公共施設を対象にした 地域連携についての研修にサブコーディネーターが年2回参加しています。これにより各施設職員の顔の見える関係が構築され、連携事業の実施にも効果を発揮しています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>研修の記録や資料は、回覧し職員間で共有しています。さらにパソコン上の情報共有アプリも活用し、研修の学びを活かした提案も共有しています。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

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

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 SMALL TOWN LIBRARY事業を実施し、地域連携先の情報発信や在住アーティストの作品展示により、地域コミュニティの把握とコーディネート意義について、見える化 2 事務室の勤務に入る4人の職員・スタッフは、勤務中に起こったこと(事故、苦情・要望、機械の点検等)について、細かく業務日誌(PCに入力)に記録し、翌日の勤務者はまずそれを確認することから、一日の業務を開始する。 3 午後1時、午後5時のスタッフ交替時に、引き継ぎの時間を設け、利用者の情報や今出している道具類(大鏡など)の確認等を行っている。 4 全員への周知方法は、センター長が受付スタッフが使用するPCに入力して情報を伝える。 5 年2～3回職員・スタッフ全員が参加する会議を実施し、取り扱い・対応などの取決めを意見交換も交えながら確認している。	コミスタ回覧・パソコン上の情報共有画面現場確認・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)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	パソコン上の情報共有アプリに情報を集約することで、シフト勤務でありながら職員間の情報共有を徹底しています。職員から受付スタッフに申し送りしたい情報もパソコン上にあるコミスタ回覧に記載することをルールとしています。さらに情報の徹底を図りたい事項については、事務室内マグネットボードにメモを添付しています。

(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 checked="" type="checkbox"/> 整備している
<input type="checkbox"/> 整備していない	<input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<p><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)></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 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"/> 明確化しているが周知していない
<input type="checkbox"/> 明確化していない	<input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>個人情報保護管理責任者を明確化し緑区区民利用施設協会のホームページにおいて周知しています。</p>	

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 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><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>センター長を講師に、年1回個人情報保護研修を実施しています。参加者名簿を作成し、個人情報保護規定とともにファイリングしています。個人情報取扱特記事項チェックリストを全職員に配布し、各自が個人情報の取扱い上留意すべき点を確認する機会を年2回設けています。</p>	

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	
<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)>	

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	
<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)>	

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	
<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)>	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている
<input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている	<input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:)
<input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<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)> 出納帳簿・現場確認・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)>	
現金の出納は、コーディネーターとセンター長によるダブルチェック体制です。さらに事務局経理担当者が出納帳簿への記録・出納状況の確認を担っています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している
<input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<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)> 出納帳簿・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)>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。
 なお、法人等の本部等で管理されている場合でも、コピー等により必ず伝票を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する
<input type="checkbox"/> 存在しない	<input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<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)>	
伝票には領収書の添付は必須の上、工事費の支出伝票にはその状況が把握できるように写真や工事内容の資料も添付しています。経理の記録からも工事状況をよりわかりやすく記録することにより、管理運営に活かしています。	

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 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	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・ヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している	<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している
<input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある	<input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<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)> 事業報告書・現場確認・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)>	
インターネット予約システム運営費や修繕、備品の更新、施設合同のハーモニーみどりふれあいまつりの費用等、ニーズ対応費の用途は、バラエティに富んでいます。令和5年度は図書資料への支出がやや低い状況でしたが、これは利用者ニーズを聴取しつつ、地区センターとして所蔵資料のラインナップをどのようにしていくか協議していたためです。令和6年度予算は、図書資料予算を増加させています。	

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 節電のため照明のLED化推進、冷暖房温度管理、小さな消灯、長尺トイレットペーパー、コピー用紙の再利用 2 物品の購入に際しては、インターネットでの価格比較等をこまめに行い、低価格での購入に努めている。 3 現在、使っている物品が壊れた場合、すみやかにスタッフが修理をし、物を大切に使うことを心がけている。また、プレイルームのおもちゃは、地域の方に修理をお願いすることもある。 4 図書コーナーや各部屋のブラインドやカーテンで、部屋の温度が適温になるように調整する。</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>事業計画書・事業報告書・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> <p>軽微な修繕は職員自らが実施し、経費縮減に努めています。照明全てのLED化は完了していませんが、随時取り組んでいます。</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>	

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"/> 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"/> 一部未対応の項目がある
<input type="checkbox"/> 全て対応していない	<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 checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<p><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)> 指定管理者業務点検 ヒアリングシート・ヒアリング</p> <p><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)></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 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 type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 指定管理者業務点検 ヒアリングシート・ヒアリング</p> <p><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)></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2回所管課と面談し協議する機会を設けています。</p>	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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、自己評価は職員参加で作成し、四半期ごとに区へ報告する中で進捗管理 2 目標設定は、前年度の実績をもとに設定し、4半期ごとに振り返りを実施し、区に報告をしている。 3 事業計画は、地区センター委員会、利用者会議、自主事業参加者のアンケート、利用者のアンケートBOXなどから得られる、様々な意見等を踏まえ定めています。 4 自主事業講座は、参加者アンケートや講師の意見を踏まえ、新たな企画に取り組んでいる。 3 職員・スタッフには、年2回のコミスタ会議で方針や達成状況を説明し、情報を共有している。</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>事業計画書・事業報告書・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> <p>収支予算と決算には大幅な乖離はなく(令和5年度決算書の水道光熱費の予算と決算の差異については外部要因が関係)、収入の部は予算を上回る実績をあげています。中山地区センターの1年間の活動をパワーポイント資料にまとめ、コミスタ会議で共有しふりかえりを行っています。画像や定量分析も豊富に盛り込み、わかりやすい資料となっています。</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>スタッフの募集は地域の回覧板を活用しています。地域の方が身近な公共施設の管理運営に関わることで、地域ニーズを反映しやすい、地域情報を収集しやすい、災害時の参集が迅速である等、管理運営に様々な効果を発揮しています。</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 読書活動推進のため、まちライブラリー設置と読書を通じたコミュニケーションを深めるワークショップ＝共読講座を実施</p> <p>2 Green×EXPO2027の普及啓発拠点として、花とみどりに関するイベント実施</p> <p>3 国際都市よこはまにおける国際平和の推進を目指し多文化フェア開催</p> <p>4 緑区地域施設間連携会議に参加し、地域施設間の連携推進に協力している。</p> <p>5 週2回(火曜日／金曜日)区役所の子育て支援者が来館し、プレイルームで未就学児とその母親と共に遊びながら、子育て支援の相談に応じている。</p> <p>6 中山駅に近いという立地から、帰宅困難者一時滞在の受け入れ施設に指定されており、定期的な会議・訓練に参加して、対応が必要となる場合に備えている。</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>事業計画書・事業報告書・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> <p>国際都市よこはまを地域で実感できる事業として多文化フェア@なかやまを令和5年度から新規に開催しています。近くにはみどり国際交流ラウンジもあり、外国籍の居住者も多い地域の特徴に寄り添った事業ともいえます。日米親善の象徴であるシドモア桜の植樹は、Green×EXPO2027の普及啓発にも寄与しています。週2回、プレイルームを「ぐり～んピース(子育て支援者会場)」に提供しています。</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><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>事業計画書・事業報告書・現場確認・ヒアリング</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ハーモニーみどりの全施設と協力して実施するハーモニーみどりふれあいまつりは、地域のイベントとして定着し、地域で活動する様々な団体と連携して実施しています。自主事業「なかやま笑劇場」も地域ケアプラザとの共催事業です。仕様書に求められている複合施設の特徴を活かした管理運営が充実しています。近隣の貸農園と連携した通年参加型の自主事業「野菜たっぷり栽培収穫体験講座」は、他にあまり類をみない取組みです。</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>受付横には、「SMALLTOWNLIBRARY@なかやま」と「まちライブラリー」事業がコーナー展開されています。デジタルサイネージも活用し、地域で活動する団体を継続的に支援し区民にわかりやすく伝える試みとして、高く評価できます。課題は、施設に足を運ばないと内容が伝わりにくい点でしょう。広報紙で特集をつくるのも方法でしょう。</p>