

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市南地区センター、横浜市南寿荘
地区センター・老人福祉センター合築施設
評価シート

評価機関名：株式会社中央総合研究所

令和5年12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) センター委員会等	5
(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	6
II. 利用者サービスの向上	7
(1) 利用者会議	7
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	8
(3) 意見・苦情の受付・対応	10
(4) 公正かつ公平な施設利用	13
(5) 自主事業	15
(6) 図書の出し入れ、購入及び管理	16
(7) 健康の増進、各種相談	16
(8) 広報・PR活動	17
(9) 職員の接遇	18
(10) 利用者サービスに関する分析・対応	18
(11) 利用者サービスの向上全般(その他)	19
III. 施設・設備の維持管理	20
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	20
(2) 備品管理業務	21
(3) 施設衛生管理業務	22
(4) 利用者視点での維持管理	23
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	23
IV. 緊急時対応	24
(1) 緊急時対応の仕組み整備	24
(2) 防犯業務	24
(3) 事故防止業務	26
(4) 事故対応業務	27
(5) 防災業務	28
(6) 緊急時対応全般(その他)	28
V. 組織運営及び体制	29
(1) 業務の体制	29
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	30
(3) 個人情報保護・守秘義務	33
(4) 経理業務	35
(5) 運営目標	38
(6) 組織運営及び体制全般(その他)	40
VI. その他	41

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	<ul style="list-style-type: none"> 南センターは、南区の中心部に位置する公共施設として、令和元年度まで「南区文化祭」の主要会場として、また、地域で行うバザーやゲートボールの区民大会・区老人クラブ大会の会場として利用されてきました。これらのイベントを含めて、常日頃から職員一丸となって地域住民との連携を図り、区民と協働し事業を進めています。 周辺地域の住民の方とは、町内会の定例会・老人給食会や近隣保育園の運動会の会場、盆踊りや夏祭りへの協力等、積極的に交流しています。 近隣小学校の社会見学を受け入れ、来館者との交流の場を設け、未来を担う子どもたちの青少年育成に積極的に関わっています。 南寿荘では、ゲートボール大会を毎年主催し、競技者を増やすためのゲートボール教室を開催して、高齢者の健康増進と生きがいづくりを推進し、市老人クラブ主催「横浜シニア大学」の場を提供して、地域の高齢者支援に力を注いでいます。 	<p>地域連携をはじめ、協定書で定める管理運営については適切に実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> 当施設の特徴は、地区センターと老人福祉センターとの複合施設であること、ゲートボール場を有すること、南区のほぼ中心に位置すること、などにあります。 この特徴を活かし、「地域に根ざした、区民に親しまれる、使いやすい施設」という設置理念に沿い、開館後40年以上にわたって、地域の各団体ならびに地域住民との活発な情報交換や連携が行われています。 「南センター委員会」には、自治会・町内会、老人クラブ連合会の各代表、スポーツ推進委員、学校の関係者など、地域で活動する幅広いメンバーが参加しています。 老人クラブ連合会との日常的な連携と情報共有ができており、ゲートボール大会などの各事業や、シニア大学への協力などが行われています。
II 利用者サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> 利用者の声を直接聞くために、ご意見箱・お客様アンケート・相談窓口・利用者会議等がありますが、ここに届けられた利用者の声は、職員間で内容を検討し、利用者サービスの向上に繋がるものは、その実施に向け力を注いでいます。 毎年度「お客様アンケート」を実施し、職員とスタッフがその結果を真摯に受け止め、サービス向上に向けた事務改善や設備改善に努めています。アンケートの結果や改善内容は、館内への掲示や施設のホームページへの掲載を行い、直接利用団体等に伝え、重要な案件は南センター委員会に報告します。 南センターの各種の情報は、「南寿荘だより」「南センターだより」の毎月の発行やタイムリーな館内掲示とホームページへの掲載により、広く利用者へ周知しています。 各部屋の申込はWeb予約の導入により毎月の抽選会を廃止し、来館や電話でも受け付けて、利用者の負担軽減と部屋予約の公平性を確保しています。 	<p>利用者サービス向上に向けて、協定書で定める管理運営については適切に実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> 近隣にマンションが増加し若い世帯も増加していることから、複合施設とゲートボール場のメリットを活かし、サマーフェスタや新春発表会など、高齢者が集まる場に子供や青年が交わるような、世代にまたがった交流事業を実施しています。 利用者会議、利用者アンケート、意見の受付を通じて、利用者の声に耳を傾け、利用者サービスの向上に努めています。 各種講座や教室の開催をはじめ、花のちぎり絵などサークル作品を掲示するなど、利用者同士の活動や交流を深めています。 「おもてなしの心」で接し、安全・安心ならびに公平・公正な対応を意識した思いやりのある接遇に努めています。 広報誌やホームページなど、様々な広報活動を通じて、施設の認知度をより高めるよう努めています。
III 施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> 建築後相当年数を経過しており、施設の維持管理には細心の注意を払っています。年度当初に維持管理計画を作成し、それに基づいた保守点検や区局への報告を行うほか、随時施設の点検と必要な修理補修を行っています。 また、軽微な修繕や敷地内の花植え等は、業者に頼らず職員・スタッフが協力して行うことで経費の節減を図っています。 建物の清掃は、定期的な清掃を行うほか、トイレや階段や廊下などの共用部分の清掃・消毒はスタッフ自らが毎日行い、利用後の部屋の清掃の点検も確実に行っています。特にシャワー室は、使用頻度が高いため開館時のほか昼間時にも清掃を行い、常に衛生面に気を配っています。こうした取り組み姿勢は、お客様アンケートでも好評を得ています。 電気・機械設備等については、保守委託業者から派遣された職員が常駐(9時～17時)し、毎日3回の巡視点検を実施することで、良好な環境を保つように努めています。 	<p>建物・設備の管理など、協定書で定める管理運営については適切に実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者の「安全・安心」を第一と考えた施設の管理が徹底されています。 新型コロナウイルス感染防止のため、自動体温測定器導入、ドアノブ・手すり・スイッチ等の消毒、利用者による手指の消毒等を行っています。 委託業者ならびに美化担当スタッフや職員による点検・清掃・整理整頓を通じて、利用者の安全性と快適性が確保された施設・備品が維持されています。 維持管理と業務水準の向上を安定的に実現できるよう、職員にはヒヤリハット意識が醸成されています。 体育室には、暑さ指数測定計や温湿度計を設置するとともに、冷暖房設備を完備したことにより、利用者の快適性と熱中症予防対策が行われています。 季節ごとの飾り付けや屋外ベンチのペンキ塗装などにより、快適な環境を整えています。

	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	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急時への対応として、「事故対応マニュアル」や「防災マニュアル」を整備し、職員スタッフ間で緊急時への対応を常日頃から確認し合い備えています。 ・防火対策として、自衛消防隊を組織し各自が被災時の役割分担を確認しています。防火訓練時には、避難経路や避難場所を確認し、職員スタッフが職員役とお客様役に分かれて避難誘導訓練を行い、緊急時の意識を高めています。 ・事故への備えとしては、部屋の点検時に備品の不具合やトイレなど設備の安全確認をこまめに行っています。不具合箇所は基本的には職員が修理し、対応が困難なものは専門業者に修理を依頼しています。 ・館内での利用者間のトラブル、他の利用者への迷惑行為には、当事者の言い分を良く聞きながら館長以下が間に入り、問題解決に向け努力しています。また、青少年へのルール順守については、毅然とした態度で臨み、青少年の健全育成という視点に立って問題解決を図っています。 	<p>緊急時対応マニュアルの作成など、協定書で定める管理運営については適切に実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナ感染予防対策について、館内消毒などを徹底し、利用者の安心・安全確保に努めています。 ・「緊急時対応マニュアル」をはじめとする各種マニュアル整備と研修等により、防犯、事故防止、事故対応、防災などの緊急時対応の仕組み整備と職員・スタッフへの周知徹底が図られています。 ・事故防止チェック表などに基づき、毎日、午前・午後・夜間の3班のスタッフが館内外を巡回することにより、日常的な事故防止と防犯が行われています。 ・機械警備が導入されているとともに、録画機能付きの防犯カメラが設置されており、安全対策が徹底されています。 ・利用者会議で防災をテーマに取り上げるなど、利用者一丸となった緊急時対応への意識向上が図られています。
V 組織運営及び体制	<ul style="list-style-type: none"> ・昼間時、地区センター・南寿荘各2名、計4名のスタッフを配置しています。 ・職員ならびにスタッフの勤務ローテーションを年度当初に作成し、実行段階で欠員が生じる場合は予め勤務を交代し人員に欠員が生じないように細心の注意を図っています。 ・スタッフ研修は、年度当初に研修計画を立て実施しています。その他、職務や服務に関する通達や連絡事項あるいは事件事故への対応方法など、適宜タイムリーに終礼を活用し意思統一し、職員の資質の向上と情報の共有を図っています。 ・個人情報に関しては、年度始めに職員・スタッフへの研修を行い、実務では収集する目的を明示し、その目的以外には使用しません。収集した個人情報の管理は、他の人が見ることができないよう一定の場所に保管することを徹底させています。 ・館長が出納責任者となり、会計書類や通帳等をチェックするとともに、定期的な担当職員の配置換えにより事故防止に努めています。 	<p>職員の資質向上や情報共有の取組など、協定書で定める管理運営については適切に実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務の効率化、人員の適正配置などを通じて、利用者サービス向上、安全・安心な施設・設備、管理コスト削減を目指しています。 ・研修計画に基づき、採用時研修、全職員対象の全体研修及び施設で行う個別研修などを実施し、徹底した個人情報保護、人権感覚の向上、接遇のレベルアップなど、職務上必要な能力の取得や資質向上を図っています。 ・職員・スタッフ間では、ミーティング、業務日誌や連絡ノートを活用による、スムーズな情報共有が行われています。 ・利用者から取得する個人情報については、利用目的のお知らせをはじめ、漏えいや毀損防止を徹底しています。 ・PDCAに基づく運営目標策定が行われています。
VI その他	<ul style="list-style-type: none"> ・南センターは、南区の中心部に位置していることや交通の便が良いことなどから、区の主催する事業や区が支援する事業の利用が大変多くなっています。こうした事業を側面的に支援するため、会場を優先的に確保したり、事業が実施される際には職員・スタッフ全員が応援体制を組み協力しています。 ・老人福祉センターである横浜市南寿荘では、毎年多くの看護学生を実習生として受け入れています。高齢の利用者との交流を体験して、行動や考え方の理解を深めます。看護学生の育成にも前向きに取り組んでいます。 	<p>その他の当施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「ゼロカーボンヨコハマ」、「ごみゼロルート回収」、「市内中小企業への優先発注」、「ヨコハマ3R夢」、「南区制80周年記念」など、様々な市・区への事業協力を行っています。 ・「南区文化祭」、「選挙での投票所」、「こそだてホットタイム事業」、「マイナンバーカード説明会」など、市・区主催の各種イベントや事業への側面的な協力を行っています。 ・また、「おでかけ広場」、「みなみ希望教室」など区が委託・支援する団体の事業に対しても協力しています。 ・南寿荘は「福祉避難所」として、災害時における要援護者の支援体制を整えています。 ・南寿荘では、看護学校の学生を実習生として受け入れ、看護師教育の場として協力しています。 ・複合施設の特徴を活かし、世代にまたがる様々な交流事業や、高齢者の孤立化防止、仲間作り、見守り支援を担う事業を実施しています。

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？

※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 data-bbox="137 474 794 539"><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> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="137 645 794 734">・南センターは「南区文化祭」やバザー等のイベント会場として、準備や運営に職員・スタッフが協力し、地域住民との交流を図ってきました。 <li data-bbox="137 734 794 943">・自治会との関係では、老人給食会や敬老の日の会場として老人福祉センターの専用施設である「大広間」を提供し、自治会等との情報交換を行っています。また、地域町内会の集会場所として利用されています。関係機関・施設との関係では、地域ケアプラザ、南図書館、南区役所等と連携した講座を実施し、フレイル予防・読書活動・地域防災等の情報を提供しています。 <li data-bbox="137 943 794 1061">・地域の保育園の運動会や夏祭りの準備のために利用されるほか、園児の園外保育や散歩コースの立ち寄り場所、地域の小学校児童の社会見学の場所として利用いただいています。 <li data-bbox="137 1061 794 1180">・区内の障害者のリハビリスポーツ団体や薬物依存症の方を抱える家族の支援団体等の優先・減免利用を認めて、障害者や社会的弱者の社会復帰や交流活動を支援しています。 	<p data-bbox="794 474 1453 539"><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 data-bbox="794 568 1453 600">資料(事業計画書、事業報告書)、ヒアリング</p> <p data-bbox="794 622 1453 687"><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 data-bbox="794 949 1453 1014"><評価で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"> <li data-bbox="794 1030 1453 1095">・「南センター委員会」が年1回開催されており、地域で活動する幅広いメンバーから意見を伺っています。 <li data-bbox="794 1095 1453 1160">・利用者へ事業の案内を行い、あわせて意見を伺う「利用者会議」も開催されています。 <li data-bbox="794 1160 1453 1225">・町内会、近隣保育園、近隣小学校、横浜市老人クラブ連合会などは、イベント会場提供などで連携しています。 <li data-bbox="794 1225 1453 1267">・清水ヶ丘地域ケアプラザ、南区役所、横浜地方气象台などの機関の協力を得た自主事業も展開しています。

②老人クラブ活動を支援しているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・施設の利用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> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜市老人クラブ連合会が主催する、シニア大学の会場を年度当初に年間を通して優先的に確保し、同事業の実施に全面的な支援を行っています。 ・南区老人クラブ連合会が主催する健康づくりや生きがいづくりの事業、会の運営に関する会議に対して、高齢者福祉の観点に立ち、定期活動を支援するため優先的に部屋の利用確保を図っています。 ・南区老人クラブ連合会が主催するゲートボール大会や会合に出席し、互いの情報交換や会員との親睦を深め、相互理解を図っています。 ・南センター委員会の委員として、南区老人クラブ連合会会長に就任していただき、区内老人クラブの現状について意見交換を行い、緊密な連携を図っています。 ・敬老の日のイベントに際し、地域自治会の老人会が主催する食事会では、普段は団体利用を制限している「大広間」を全面的に開放し、南寿荘の機能を活用した支援を行っています。 	<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(ちらし等)、資料(事業計画書、事業報告書)、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> <ul style="list-style-type: none"> ・老人クラブ連合会との日常的な連携と情報共有ができています。 ・健康づくりや生きがいづくり、敬老の日の食事会、当施設の特長を活かしたゲートボール大会などの各事業や、シニア大学への協力など、様々な面から老人クラブ活動の支援が行われています。

(2) センター委員会等

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p><開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・南センター委員会には、自治会・町内会、老人クラブ連合会の各代表、スポーツ推進委員、学校の関係者など、地域で活動する幅広いメンバーが参加しています。 ・施設利用状況をはじめ、自主事業の進捗状況や計画、アンケート結果、施設からのタイムリー報告事項などについて、報告を行うとともに、活動への理解を促進しています。 	

②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？

※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 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(事業報告書、南センター委員会開催状況)、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)> ・南センター委員会には、館長及び副館長3人をはじめ、指定管理者の理事、事務局長、事務局職員が出席しており、会議の中で委員から挙げられた意見や要望に対して、直ちに検討され、課題として抽出される仕組みになっています。	

③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？

※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 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(事業報告書、南センター委員会開催状況)、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)> ・近年の委員会では、「コロナ禍でも安定した内容で自主事業を開催している」、「自主事業は多彩で充実している」、「南センターは緑が多く手作りの花壇も整備されて職員が温かい」といった評価の意見が見受けられます。 ・民生委員の委員からの要望を受けて対応した大広間の改善に対しては、「老人給食で椅子に座って食事できるよう、大広間に机や椅子を入れてくれてありがたい」との評価を受けています。	

(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)> ・地区センターと老人福祉センターとの複合施設であること、公共施設としては区内で唯一のゲートボール場を有すること、などの特長を最大限に活かして、地域の各組織や住民との密な連携が行われています。結果、開館から40年間の長きにわたり、南区のほぼ中心に位置する地域の重要施設として定着しています。 <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)>

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>・利用者会議は、インターネット予約の導入により利用団体が一齐に集まる抽選会が廃止されたため、別途の開催となり10人～25人の参加となっています。</p> <p>・利用者会議では、新年度の事業案内をはじめ、自主事業の案内・説明と参加のお願いや施設からの案内事項と説明等が行われ、ご利用者の了解・理解を得ています。</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>資料(事業報告書、利用者会議開催状況)、ヒアリング</p> <p><課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・利用者会議において挙げられた意見や要望に対しては、迅速に施設内で課題として抽出され、対応策が検討されています。</p> <p>・近年では、「高齢者はスマホの操作が苦手なので、やり方を教えてくれる場所があると良い」、「親子で作る絵巻寿司」に高齢者でも参加できると嬉しい、「施設に来ないと講座等の情報が得られない」といった課題が整理されました。</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 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(事業報告書、利用者会議開催状況)、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)> ・抽出された課題に対して、即対策できるものは実行し、検討を要するものは次年度の計画の中に反映しています。 ・講座等の情報に対するご意見に対しては、広報よこはま南区版や南センターホームページのご案内を再徹底いたしました。 ・また、南寿荘の高齢者と子供との触れ合いの場を創出するため、お菓子作りなど、協働できる工夫を行っています。	

(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 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	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 毎年11月ごろに実施しています。直近のアンケートでは、325人の利用者から回収できました。	
<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)> ・利用者アンケートでは、「性別、居住区、年代、利用回数」といった属性項目とともに、「施設職員の対応」、「施設の管理等」、「自主事業」についての評価のほか、自由意見による要望等を収集し、施設の改善に役立てています。	

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(お客様アンケート結果)、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)> ・利用者アンケートで得られた調査結果は、評価項目ごとに分析して施設の現状を客観的に把握、改善に役立っています。 ・また、挙げられた意見や要望に対しては、パソコンに入力して集計し、対策検討に結びつけています。	

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 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(お客様アンケート結果)、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)> ・抽出された課題に対して、即対策できるものは実行し、検討を要するものは次年度の計画の中に反映しています。 ・和室で使える椅子があるとよいという要望に対し、座椅子を和室8脚、茶室4脚に増やし、足つきの椅子を継続検討しました。 ・未就学児向けブレイルームの床が固くて冷たいとの意見に対しては、安全にも配慮したマットを購入し対応しました。	

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	
<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(館内掲示)、資料(お客様アンケート結果、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> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートの結果及び対応策については、「お客様アンケート結果」として、利用者向けに館内掲示しています。 ・また、ホームページでも分かりやすく閲覧できるように掲載し、広く公表しています。 ・さらに、南センター委員会や利用者会議でも報告し、意見交換に活かすとともに、区に提出しています。 	

(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 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	
<p><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)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜市コールセンター(045-664-2525)を案内するポスターに、指定管理者名及び指定期間を明記して、入口すぐ横の掲示版に掲示しています。 	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)> 受付付近に「ご意見箱」と「ご意見記入用紙」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)> ・利用者の目につきやすいよう、団体登録などを記入するテーブルの角に設置し、積極的な意見収集を工夫しています。</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)> 資料(苦情対応の体制)、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)> ・苦情解決責任者を館長と定め、南センター委員会の中に「苦情処理委員会」を設置することで、苦情解決の仕組みを整えています。</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)> 受付付近の掲示版に「苦情対応の体制」を掲示し、利用者等に周知しています。</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)> ・「ご意見ダイヤル」案内とあわせて掲示することで、利用者が意見・要望を申し出しやすいよう工夫しています。</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><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>・苦情等が寄せられた場合には、「ご意見記入用紙」に職員が対応内容・日付を記録し、検討・対策後に保存しています。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><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(ご意見記入用紙綴りファイル、苦情対応状況報告)、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>・ご意見・苦情等が寄せられた場合には、迅速に検討し、改善策を実施する流れになっています。</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)> 現場確認(館内掲示)、資料(事業報告書、苦情対応状況報告)、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>・苦情等の内容及び対応策については、館内に掲示しているほか、区に報告され、事業報告書の「苦情対応状況報告」としてホームページでも公表されています。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・施設概要や利用方法を館内に掲示し、利用者が直接手に取れるよう、利用に関する印刷物を配架するとともに、南センターホームページにも施設・利用情報を掲載し、受付にあるタブレット端末を使って利用者が自由に検索できるようにしています。 ・施設で行われる「自主事業や趣味の教室」の案内は、館内及び館外へ掲示するとともに、市の広報紙や地域情報誌、施設のホームページ等で事業の内容を案内しています。 ・南区内の各施設交流会でそれぞれの利用案内やパンフレットの交換を行い、広域に広報活動を行っています。また、市のホームページと南センターのホームページをリンクさせ、施設案内やイベント情報が簡単に確認できるよう整備しています。 ・南区子育て応援マップ「おひさまだいすき」や「南区子育てカレンダー」に施設情報やイベント情報を掲載しています。優しい立ち寄り施設として便利で安全な設備と安らぎを子育て世代に提供しています。 	<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(利用案内、ちらし等)、資料(広報誌、ホームページ)</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"> ・施設の案内については、各広報誌の毎月発行、タイムリーな館内掲示、ホームページへの掲載などにより、広く地域の利用者へ情報提供しています。 ・インターネット予約により施設案内が充実し、利用者の負担軽減と部屋予約の公平性確保にもつながっています。 ・「まるごとみなみ」の交流会に年3回参加しており、各施設の意見交換や好事例の水平展開を通じたPRがなされています。

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> <ul style="list-style-type: none"> ・施設概要や利用方法を記した「ご利用案内」を館内に掲示しています。 ・また、利用者が直接手にとれるよう、利用に関する印刷物を配架しています。 ・さらに、ホームページではインターネット予約が可能となっているとともに、館内でも受付にあるタブレット端末を使って利用者が自由に検索できるようにしています。 	

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>・館内入口の見やすい場所に、「事業計画書・事業報告書・利用要綱の閲覧を希望される方は、受付に申し出てください」との案内を掲示して、事業計画書、事業報告書とともに「利用要綱」が閲覧できるようにしています。</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)> 資料(利用案内、ホームページ)、ヒアリング</p> <p><行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・2020年2月利用分より、ホームページでの「インターネット予約システム」が稼働しており、来館・電話・インターネット(パソコン、スマートフォン)のいずれでも予約が可能となっています。</p> <p>・利用月の2か月前から予約することができ、予約の方が複数の場合は抽選を行う旨が案内され、公平性が確保されています。</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(事業報告書、研修実施実績等)、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>・スタッフ研修ならびに新人スタッフ研修の中で、「人権研修」を実施しています。</p> <p>・直近では、「人権のヒント「職場編」気づきのためのエピソード集」というテーマでDVDを視聴し、意見交換が行われました。</p>	

(5) 自主事業

①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている
<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(事業報告書、事業計画書)、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)></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」では、未就学児と保護者2、小学生以下12、成人12、どなたでも9、の全35事業を計画しています。 ・「南寿荘」では、60歳以上31、どなたでも4(地区センターと共催)、の全35事業を計画しています。 ・世代等を網羅した自主事業の提供が実践されており、かつ、高齢者と子供たちの交流も促進されています。 	

②事業計画書等のおり、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> <ul style="list-style-type: none"> ・昨年度は、南寿荘の事業として、ゲートボールへの関心を高めるために「わくわくゲートボール体験」を実施し、小学生のお孫さんと参加していただくなど、子供と高齢者が交流する場ともなりました。 ・また、みなみ桜まつりのバザーなどのイベントが荒天で中止になった代わりとして、当施設の体育室や敷地内でバザーや地域団体のイベントが催されるなど、地域との臨機応変な連携も行われています。 	

(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)> 現場確認(図書室)、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)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの図書の購入希望は、受付で行っています。また、ご意見箱により希望が寄せられる場合もあります。 ・中央図書館からの推薦図書や課題図書、話題の本などを取り揃え、利用者ニーズを満たすよう配慮されています。 ・また、図書室が奥まった場所にあることから、玄関ロビーに「新着本コーナー」を設置するなど、工夫が見られます。 	

(7) 健康の増進、各種相談

① 健康の増進、生きがいづくりにつながる取組(趣味の教室等)を、ニーズと施策を踏まえて行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><どのようなニーズ・施策を踏まえて、何の取組を行っているのかを記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・趣味の教室等は、お客様がどのような興味を持っているのか、高齢社会ではどのようなニーズが求められるのかを把握し、そのニーズにあった講座を企画しています。ニーズの把握には、これまでに趣味の教室等に参加された方の直接の意見や市の施策、社会的な関心事項を参考としています。 ・施設としての企画を練り上げて、企画に相応した講師を選定し、企画プランを講師と共に確認して最終的な決定をしています。 ・実施日程は、その教室や年代、男女比などを考慮して、参加しやすくするため、その開催に相応しい曜日や時間帯を決定しています。 ・趣味の教室等でのテーマは、高齢者層を踏まえ、介護予防のためのストレッチやウォーキング等、健康増進事業に力を入れており、また仲間づくりや教養を高めるものにも力を入れています。 ・事前に予約しなくても、毎月定期的に大広間を使って、「はまちゃん体操」や「みんなで歌おう」を実施しています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(事業報告書、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> <ul style="list-style-type: none"> ・約40事業のうち、「趣味の教室」として12事業以上を設定し、健康増進や体力アップ、食に関するもの、仲間作りなど、利用者の関心に応えるバランスが考慮されています。 ・「はまちゃん体操」や「みんなで歌おう」など、年間の延べ参加人数が600人から1,500人を数える事業をはじめ、「気軽に楽しむ色鉛筆画」、「介護予防教室」など、多くの事業が人気を博しています。

②生活相談や健康相談など各種相談に取り組んでいるか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・老人福祉センター「南寿荘」では、毎週木曜日に看護師の協力を得て「健康相談」を実施しています。血圧測定が中心となっていますが、毎週実施することで、看護師さんとの距離も近くなり、相談日を楽しみに来館される高齢者も増えています。</p> <p>・「生活相談」は内容が多岐にわたるため、常設の相談日を設けることは、現状困難です。そのため、様々な問題に対し、受付や大広間での案内により、関連する専門部署、関係機関への連絡方法など専門窓口への紹介で対応しています。</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(事業報告書、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>・「健康相談」では、毎週木曜日に、看護師による体調チェックや助言を実施しています。</p> <p>・館内での案内はもとより、毎月の「南寿荘だより」でも案内し、相談者の増加に向け工夫しています。</p> <p>・また、専門の相談部署や関連機関として、市役所の所管課や地域ケアプラザを紹介するなど、利用者ニーズに応えています。</p>

(8) 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>・実施する講座案内や募集方法等は、「南センターだより」や「南寿荘だより」を作成し、館内に掲示するとともに、直接手に取り持ち帰ることが出来るよう、ラックを用意するなど、工夫しながら力を注ぎ取り組んでいます。</p> <p>・また、毎月発行される市の広報紙の南区版に自主事業の募集案内を掲載依頼し、広範囲の住民に施設情報を発信しています。</p> <p>・ホームページには、自主事業の案内や募集、既に行なった事業の様子をコメントと共に写真で掲載しています。また敷地内に咲く四季折々の花々などを写真で紹介するなど、魅力あふれる情報を発信しています。</p> <p>・地域情報誌に対して、自主事業の案内の掲載依頼を積極的に行っているほか、近隣の地域ケアプラザや地区センター・コミュニティハウス、地域の町内会等に対しても、事業チラシの掲示や配布を依頼するなど、対象年齢や内容に応じて情報の発信手段を選択しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(広報誌、ちらし等、ホームページ)、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>・広報誌の「南センターだより」や「南寿荘だより」は、ホームページからも見られるようになっており、地域内外に広く案内を届けています。</p> <p>・また、町内会、保育園、小学校、地域ケアプラザなど、近隣の各施設にも積極的に配布して、地域内での周知に努めています。</p> <p>・「広報よこはま・南区版」でも案内しています。</p>

(9) 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> <ul style="list-style-type: none"> ・受付、窓口事務では、職員・スタッフ間で引き継ぎミーティングや終礼時を利用して、常にお客様に公平なサービスの提供を図るため、作業手順の確認や問題の改善点の確認を行っています。 ・季節に合わせた清潔感のある身だしなみを心掛けています。名札・ユニホームを着用し、職員・スタッフは公共施設で働くという自覚と責任を持ち、おもてなしの心で、笑顔で応接サービスに徹しています。 ・お客様に対しては、「丁寧な言葉遣いと簡潔で明瞭な説明を行うこと」、「利用者の話を最後まで聞く姿勢を大切にすること」、「手続きなどに時間を頂戴する際は、その目安となる時間や利用者の都合を確認すること」、この3つの心遣いを実行しています。 ・電話による問い合わせにおいては、聞き取り用件をメモにまとめ、相手側に要領を得た回答を実践しています。 	<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"> ・お客様には「おもてなしの心」で接し、利用者が安全に安心して利用でき、かつ、公平・公正な対応となるよう、お客様の立場に立った思いやりのある接遇に努めています。 ・利用者の声に常に耳を傾け、ニーズを把握して敏感に反応することにより質の高いサービスの提供につなげています。 ・明るい挨拶、親切な対応、統一されたユニホームなど、多くの利用者に好感されています。

(10) 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> <ul style="list-style-type: none"> ・利用状況を分析すると、部屋の用途の違いにより稼働率の高低が目立ちます。茶室・和室・調理室の稼働率が比較的低くなっています。茶室は茶道サークルの部屋という先入観や畳ということが利用にブレーキをかけています。そこで、畳の部屋でも多目的で利用できることを積極的にPRしています。また、高齢者の生活様式も変化し、座って利用することが苦痛とを感じる傾向が強く、椅子を設置して利用しやすくするなど工夫しています。また、稼働率の低い部屋・時間帯で積極的に自主事業を開催しサークル化に繋げています。 ・アンケートや意見・苦情に対しては、職員間で利用者の視点に立って真摯に受け止め、内容を分析し施設の環境整備や運用の見直しを速やかに行い、その内容を直接利用団体等へ伝えたり館内掲示を行って、利用者へ周知しています。 	<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"> ・ご意見箱・お客様アンケート・相談窓口・接遇・利用者会議などを通じて、多様化する利用者のニーズや意見の把握に努めています。 ・収集した情報は、職員間で内容を検討して対応策を講じ、質の高いサービスの提供につなげています。 ・接遇サービスの向上と情報サービスの充実に努めるとともに、様々な広報活動を通じて、認知度をより高めることにより、利用人数のアップや利用率の向上を図っています。

(11) 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)>

- ・公衆無線LANの導入、デジタルサイネージの館内設置、障害者マーク(補助犬マークや耳マーク等)の施設内掲示、ホームページへのウェブアクセシビリティの推進など、利用者サービスの向上に努めています。
- ・ホームページの「利用案内」では、南センターの「空き室情報」というリンクから市のホームページに遷移する仕組みになっています。部屋名をクリックすると予約状況がリアルタイムで表示され、利便性を高めています。

<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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・専門業者により、自動ドア点検、空調設備保守点検、電気・機械整備点検、エレベーター点検、水質検査、消防用設備保守点検などが、計画通り実施されています。 ・概ね「異常なし」の状況にあり、万一、劣化や故障が発見された場合には直ちに交換・修理が施されています。 	

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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・専門業者により、清掃業務、中・低木刈込、草刈、病虫害防除などが、計画通り実施されています。 ・また、清掃の美化担当スタッフを配置しており、シルバー人材の方と併せて4名体制にて交代で清掃活動を実施しています。チェックリストに基づいた清掃が行われており、「美化日報」に記録されています。 	

(2) 備品管理業務

①指定管理者所有の備品と区別した、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> <ul style="list-style-type: none"> ・市所有の備品のみが配置されています。 ・備品台帳は、管理番号と部屋名によりパソコンで管理されており、廃棄したものは赤字にして判別しやすくするなど、確実な管理を実現しています。 	

②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> <ul style="list-style-type: none"> ・備品台帳と照合しながら、「耐火金庫」、「マッサージチェア」、「AED収納ケース」、「サーマルカメラ」、「パソコン」の高額備品5点を選び、存在を確認しました。 ・各備品にはすべて管理シールが貼付されており、いずれも良好に整備されている状況が確認されました。 	

③利用者が直接使う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> <ul style="list-style-type: none"> ・職員・スタッフによる施設の巡回時に、備品の安全性に関わる損傷がないかどうかのチェックを励行しています。 ・また、会議室では、利用時間終了の少し前に、利用者から連絡をいただくことで、都度、備品の点検を行う流れになっています。 ・万一、不調や破損が見つかったときは、迅速に対応し、業務日誌等による情報共有がなされています。 	

(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 type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・館内にはゴミ箱の設置はなく、利用者にゴミの持ち帰りの徹底をお願いしています。 ・事務室のゴミ処理は適切に行われています。 	

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 type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・ゴミ箱は、色分けされ、燃えるゴミ、プラスチック、その他のゴミ、古紙などに分類されて、分別間違いがないよう工夫されています。 	

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・お客様が快適に利用できるよう、専門のビルメンテナンス業者が常駐し、電気・空調・水道等の設備を安全かつ衛生的に維持管理しています。 ・施設内外の清掃には特に気を使い、専門業者への委託清掃は、月1回部屋や廊下などのワックス掃除や雨どい・ガラス窓の清掃を定期的に行っています。 ・日常の清掃及び消毒は、美化担当スタッフやシルバー人材の派遣スタッフが廊下やトイレを中心に行い、シャワー室の清掃は、朝と昼の2回行っています。緊急時には、職員やスタッフ、常駐のメンテナンス業者職員も含め、臨機応変に対応しています。 ・水周りや設備・備品なども常時、館内巡視の際に点検し、簡易なものは、職員等で修理を行い、必要に応じて専門業者による委託修繕を行い、安全に配慮しています。 ・大広間では、歌唱するごとに使用したマイクを消毒し、終了後には室内サンダルの除菌を行うなど衛生面に配慮しています。 	<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)、資料(美化日報)、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"> ・利用者の安全・安心・快適を第一と考えた施設の管理が実施されています。 ・今年は体育室に冷暖房設備を設置し、夏季・冬季での快適利用と熱中症対策が十分に図れるよう努めています。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・サービス向上や経費節減に向けて、館内の整理整頓、各種案内表示をはじめ、季節によって飾り付けを積極的に行うなど、利用者が快適に利用できる施設運営に取り組んでいます。 ・看板や屋外ベンチのペンキ塗装、体育室防犯カメラ交換工事や送風機モーター修繕等の整備を実施するなど、清潔かつ安全・安心な環境への管理を実施しています。 <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>

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 checked="" type="checkbox"/> 作成している
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「緊急時対応マニュアル」のほか、「事故対応マニュアル」、「緊急防犯マニュアル」、「苦情対応マニュアル」、「苦情ひやりはっと」などが作成され、研修等により職員・スタッフへの周知徹底が図られています。 ・「緊急時対応マニュアル」については、職員・スタッフ向けに事務室内に掲示されています。 	

(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 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"/> 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 type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p><警備の内容についてチェック又は記述して下さい。></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に: _____)</p> <p><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)></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"> ・機械警備により、専門業者による毎日の建物警備が実行されています。 ・事業報告書に「維持管理・保守点検 実施状況」が報告されており、機械異常が起こった場合は、必要な補修・交換を行うなど適切に対応をしています。 ・加えて、防犯カメラを17ヶ所に設置することで、事故や犯罪の防止に努めています。 	

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 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(キーボックス)、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>・鍵の管理者や管理方法は明確になっており、執務室への入室時には鍵が必要な体制がとられています。 ・マスターキーの受け渡しは、館長経由で確実に管理され、受渡簿に記録されています。</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>・午前・午後・夜間3班それぞれの時間帯にスタッフが巡回を行っているほか、美化担当による点検も行われています。 ・そのほか、利用者退出のタイミングで必ず部屋の点検を行うことになっており、異常や忘れ物がないことが確認された後で利用者に帰宅いただいています。 ・また、終礼時には、「スタッフ業務日誌」等による引き継ぎを行うことで、見逃しを防止しています。</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"> ・毎日、「事故防止チェック表」を用いた日常点検を行っています。 ・また、消防の「自主点検チェックリスト」に基づき、館長による点検が月1回実施されています。 ・万一不具合が発見された場合には、直ちに対応しています。 	

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)>	
緊急時の体制と対応計画についてというテーマにて、全職員・スタッフを対象に実施されています。	
<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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・研修は年2回、基本的に7月と3月に実施されています。 ・直近では、エレベーター会社を招いて、エレベーター閉じ込め対応研修を実施しました。 	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

※評価対象外施設だがマニュアルを作成している場合は、『評価対象外施設である』にチェックをしたうえで、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「防災マニュアル(地震等)」、「災害時等の体制整備に関する基本方針」を作成し、周知されています。 ・「福祉避難所開設・運営マニュアル」も常備されています。 	

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"> ・年2回、「火災発生時の避難訓練」として、全員参加による、火災発生時の対応と避難経路の実地確認の防災訓練を実施しています。 	

(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"> ・新型コロナウイルス感染症拡大期にあつては、緊急時対応として対策を徹底して実施していました。館内消毒やマスク着用ルールの徹底など必要な対応を行い、利用者の安心・安全の確保に注力されました。 ・マニュアル配備や巡回などの日常業務はもとより、録画機能付きの防犯カメラを設置するなど、徹底した事故防止や防犯に努めています。 <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で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> <ul style="list-style-type: none"> ・年度当初に、職員及びスタッフの勤務ローテーションを作成し、人員の適正配置に努めています。 ・突発的に計画変更が生じた場合には、あらかじめ勤務を交代するなど、欠員が生じないよう万全を期しています。 	

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> <ul style="list-style-type: none"> ・機械警備のレポート出力により、日々の開館・閉館(警備開始・解除)が記録されています。 ・美化担当スタッフが毎日7:30から開館前の清掃にあたっていることから、これまでに開館遅れなどのトラブルはありません。 	

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>受付にて閲覧できるようになっており、利用者向けに案内を貼付して周知しています。また、ホームページでも公表しています。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・館内入口の見やすい場所に、「事業計画書・事業報告書の閲覧を希望される方は、受付に申し出てください」との案内を掲示して、利用者への周知がなされています。 ・ホームページでは、南区サイトの「指定管理者の管理運営状況」へのリンクが案内されています。 	

(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)>	
・年間研修計画が作成され、採用時研修や全職員対象の全体研修及び施設で行う個別研修など、職務上必要な能力の取得や資質向上を図り、円滑な業務運営を目指すための各種研修が計画されています。	

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(研修計画等、事業計画書、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)> 全員対象:個人情報保護研修、人権研修、スタッフ研修、全体研修等。 新人・未講習者対象:新採用スタッフ研修、AED講習。	
<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)>	
・年間研修計画に基づき、徹底した個人情報保護、人権感覚の向上、接遇のレベルアップなど、業務に応じて求められる様々な能力向上のための研修が実施されています。 ・全員が参加できるよう、休館日を使って、年2回の研修機会を設定しています。	

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> <ul style="list-style-type: none"> ・協会が主催する全体研修や南センターが実施する職場研修は、常勤・非常勤を問わず全員が職務として受講しています。 ・研修時には、参加に要する通勤手当を支給するとともに、研修時間に応じて勤務手当も支給しています。 ・常勤職員は、当協会が主催する研修のほか、市や区役所など行政が主催する研修を受講する機会があります。これらの研修への受講は、各職員の意向を確認して、職務として受講する機会を与えています。 ・非常勤職員に対しては、職務形態から外部研修を受講する機会は限られ難しい面がありますが、当協会の施設が毎年実施するAEDの取り扱い講習には、新採用スタッフに受講を義務付けるなど、業務に必要な研修の受講機会を確保しています。 	<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(研修計画等、南センタースタッフ研修、スタッフ勤務表)、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"> ・研修体制、日程設定、勤務調整、費用負担などにより、研修に参加しやすい環境が整えられ、職員・スタッフ全員が受講できるよう工夫されています。 ・また、職員の希望により、行政が主催する研修などを受講する機会も設けています。 ・一部の職員が参加する外部研修などについては、研修資料が共有され、間接的に研修受講ができるようになっていきます。

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(研修資料)、ヒアリング</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・適宜タイムリーに終礼時のミーティングの場を活用し、情報の共有と職員の資質向上を図っています。 	

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)>	
・「スタッフマニュアル」という基本マニュアルのほか、午前・午後・夜間各担当それぞれのマニュアル、インターネット予約システムのマニュアルなどを作成し、活用しています。	

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)>
・館長と副館長の間では、事業の進め方・内容、お客様からの要望・意見への対応、困難事案の対処などについて、議論し情報共有を図り、施設としての基本方針を決めています。 ・職員は交代勤務により、全員がそろることが少ないため、情報共有の方法として、「連絡ノート」を作成し、日々の出来事や連絡・決定事項などを記載し、情報に齟齬が生じないようにしています。 ・スタッフは、勤務交替時に必ず引継ぎを行い、連絡事項の確認を行っています。また隔週の勤務体制のため、次週のスタッフへは終礼等を通じ連絡事項の申し送りを徹底しています。またスタッフ・常勤職員間の事務連絡や依頼事項を共有するため、「業務日誌」を作成しています。 ・職員の資質向上のため、スタッフ引継時の終礼など様々な機会を捉え、職務やサービスに関する取扱い、施設の運営方針などを伝え、スタッフからも意見や運営に関する事項を聴取し、双方向の情報共有を図っています。	資料(事業計画書、事業報告書、スタッフ業務日誌)、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)>
	・年間研修計画に基づき行う採用時研修、全職員対象の全体研修及び施設で行う個別研修、指定管理者事務局や行政が主催する研修など、様々な機会を設けて、各業務を遂行する上で求められる様々な能力の向上に努めています。 ・ミーティング等を通じた職員・スタッフの日常的なコミュニケーションはもとより、「連絡ノート」や「業務日誌」といったツールを活用して、情報共有に努めています。

(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)>	
・「個人情報保護方針」ならびに「個人情報保護研修資料」をマニュアルとして整備し、個人情報保護の徹底、意識の向上に努めています。	

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？

※管理責任者を明確化し、全職員に周知しているかを確認する(複数の職員に質問する)。

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)>	
・館長を管理責任者と定め、全職員・スタッフに周知しています。 ・また、受付にも掲示して利用者にも公表しています。	

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)>	
・毎年、年度初めの4月に、館長が講師となり、職員・スタッフ全員への個人情報研修を行っています。 ・また、新人スタッフ研修でも適宜「個人情報の適切な取扱い」に関する研修を実施しています。	

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)

※非常勤も含むすべての職員の分があ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"/> 全ての職員から取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている
<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない	<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない
<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><一部の職員から取っていない、又は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> <p>・全職員から署名をした誓約書を取っています。</p>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p><適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・団体登録申込書、貸室の利用申込書、各講座の申込書等には、個人情報の使用目的が明記されています。</p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

※個人情報を収集する際に、目的外に使用しないことが明記されており、かつ、収集した個人情報を目的以外に使用していないことがヒアリングで確認できた場合に、適切に使用していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している
<input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p><適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・団体登録申込書、貸室の利用申込書、各講座の申込書等には、個人情報を目的外に使用しない旨が明記されています。</p> <p>・また、個人情報を目的外に使用しないことが館内にも掲示され、利用者に周知されています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(事務所内、パソコン、シュレッダー)、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)> ・パソコンにはログインパスワードが設定され、持ち出せないようワイヤーロックも施して万全の体制を敷いています。 ・個人情報の含まれた書類等は施錠保管されています。 ・また、不要な書類は、迅速にシュレッダーで廃棄処分されています。	

(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)> ・各種経理帳簿により、指定管理料、利用料金、自主事業収入等が明確に管理されています。	

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)> 現場確認(事務所)、資料(経理規程)、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)> ・出納責任者は館長、出納担当者は副館長、会計責任者は指定管理者事務局長と定められており、役割分担が明確になっています。 ・また、出納担当者が出納責任者によるダブルチェック、定期的な担当職員の配置換えにより事故防止に努めています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(事務所)、資料(経理規程、経理書類)、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)> ・指定管理者が運営する各施設の経理は、経理ソフトで管理されており、施設ごとに設定されたIDとパスワードにより、明確に分離されています。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・「通信費」、「消耗品費」、「自主事業費」の3費目について伝票の存在を確認し、適切に運用されていることが確認されました。	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input 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(事務所)、資料(通帳、印鑑)、ヒアリング</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・通帳と印鑑等の管理者を館長と定め、金庫にて厳重に保管されています。</p>	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している	<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している
<input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある	<input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(ニーズ対応費使途一覧)、ヒアリング</p> <p><目的に沿わない支出がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・施設運営に必要なシステムメンテナンス費などのほかは、茶室畳表替え、卓球用アジャストサポート・ネットセット、プレイルーム用おもちゃ・マットなど、利用者目線でのニーズに即した支出になっています。</p>	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費削減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の維持管理に関する大部分の業務委託は、5年契約として、通常より廉価で契約しています。 ・電気使用料の削減を図るため、全館の照明をLED照明に交換しました。館内の不要な照明は消灯しています。電気は全て再生可能エネルギー発電により作られた電気を使用し、協会として横浜市SDGsの上位認証を受けました。 ・熱中症を防ぐため、体育室にガス空調による冷暖房設備を設置し、お客様が快適に利用できるようになりました。体育室を含めた館内の冷暖房温度は適正温度に保ち、電気やガスの使用量を抑えて、光熱水費全体の省エネとムダの削減を図れるよう管理しています。 ・事務経費の削減としては、使用済み用紙の裏面を再利用したり、大量の印刷物を行う際には、コスト計算をしたうえで印刷方法を選択するなど、費用の削減を行っています。 ・軽易な修繕は、常駐する設備メンテナンス業者や職員・スタッフがを行い、経費の削減を図っています。 	<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(事務室、掲示物)、資料(事業計画書、事業報告書)、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> <ul style="list-style-type: none"> ・全館照明をLEDへ変更完了したことにより、電気料金の縮減効果が期待されます。 ・体育室の空調工事を行いガス空調に変更するなど、利用者の快適性向上と電気・ガス使用量の節減のバランスを考慮しながら運営しています。 ・業者への委託に加え、光熱水費の節減や施設の修繕・清掃など、職員ができることは積極的に実行し、コスト縮減を図っています。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・事業計画や運営目標については、南センター委員会や利用者アンケート結果、地域の各組織の意見なども取り入れながら振り返りを行い、次年度の計画・目標に反映しています。 ・目標の設定にあたっては、職員の意見も幅広く取り入れています。 	

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)> 資料(管理運營業務点検報告書、業務点検結果シート)、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)></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(区)からの指摘事項・改善指導事項はありません。</p>	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している	<input 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)> 資料(業務点検報告書、業務点検結果シート)、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)></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>・年に数回、課題・目標・進捗について南区と協議を行っています。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・前年度の運営目標や事業計画の振り返りを行い、基本協定書や市の施策を基に、南センター委員会・お客様アンケートなどの意見、地域の町内会・施設等の声を取り入れながら次年度の運営目標・事業計画を策定します。その内容は「自己評価表」「事業計画書」として作成し、南区に提出します。 ・事業計画を立案する際には、職員が他施設で行っている講座・イベント等を見学して情報収集と交流を図り、また地域ケアプラザ等の地域の関連施設との連携事業を推進するなどの取り組みを行っています。 ・事業計画・運営目標に基づき、日々の管理運営業務を遂行し、定期的に南区と課題・目標・進捗について協議しています。 ・事業報告書・自己評価表、事業計画書・目標設定の公表については南区が区ホームページ上で行います。 ・目標の設定には職員の意見も幅広く取り入れ、実績は全ての職員に周知され、研修において具体的な改善点を話し合い、実行しています。 	<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(管理運営業務点検報告書、業務点検結果シート)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・目標設定にあたっては、施設内職員・スタッフ間の自己評価と他施設情報の収集、南センター委員会などを通じた各地域団体の意見、利用者アンケート結果、定期的な区との協議など、複合的・総合的な評価が反映されています。 ・設定された目標・計画は、全ての職員・スタッフに周知され、日々の管理運営業務遂行につながっています。

(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"> ・勤務体制の工夫により、シフトバランスの適正化と業務品質の標準化が図られています。 ・区からは、「地域の団体と連携し、誰もが親しみやすい施設運営に努めている」、「複合施設という性質を活かし、世代間の交流を目的とした事業の開催により、地域の活性化に寄与している」、「利用者が快適に利用できる施設運営に取り組んだ」といった評価を受けています。 <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> <p>・これまで南区のイベントである「南区文化祭」やバザー等の会場として施設全体を開放し、職員やスタッフが会場設営準備や当日の会場案内、会場の撤収作業などで全面的に協力してきました。</p> <p>・南区や横浜市が主催する各種の事業(選挙での投票所、こそだてホッとタイム事業、マイナンバーカード説明会など)は、事前の優先予約や使用料の減免措置の適用により、事業が円滑に開催できるよう側面的な協力を行っています。</p> <p>・同様に、区役所が委託・支援する団体の事業(南区地域子育て支援拠点が運営する「おでかけ広場」、困難家庭のこどもの学習を支援する「みなみ希望教室」等)にも、会場の事前予約や遊具・学習教材等の使用物品の施設内保管など、様々な協力を行っています。</p> <p>・家庭から出される資源物(新聞、雑誌・その他の紙、紙パック、布類の4品目)を回収するボックスを敷地内に設置し、「ヨコハマ3R夢」の推進に協力しています。</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(事業計画書、事業報告書、ホームページ)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・当施設は再生可能エネルギー電気を利用しており、市の「ゼロカーボンヨコハマ」の取組を推進しています。 ・市の重要施策「ごみゼロルート回収」に参加するとともに、市内中小企業への優先発注等を行っています。 ・指定管理者として、横浜市の「Y-SDGs」認証(上位)を取得しています。 ・「南区制80周年記念」を受けて、「南寿荘健康フェスタ」などを実施しています。
<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>・南区や横浜市と「災害時等における施設利用の協力に関する協定」等を締結し、災害時の応急備蓄物資を備蓄し、災害時における福祉避難所(南寿荘)での要援護者の支援体制を整えています。</p> <p>具体的には、地震等の大規模災害が発生した場合、高齢者等の要援護者のうち、地域防災拠点での避難生活が難しいと判断された方を受入れるための二次的な避難所「福祉避難所」として当施設がその運営に当たることとなります。また、南区社会福祉協議会が運営する「災害ボランティアセンター」を二番目の設置場所として体育室を利用する協定を締結しています。</p> <p>・南寿荘では、市内の看護学校の学生を看護実習生として受け入れて、看護師教育の場として協力しています。実習当日は、館内で活動する高齢者のサークル活動に参加したり、大広間で高齢者と交流するなど、自ら体験することで高齢者の生活様式や考え方を学び、今後の高齢者の理解に役立っています。</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(事業計画書、事業報告書、ホームページ)、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> <ul style="list-style-type: none"> ・複合施設の特徴を活かし、クリスマスイベント、ゲートボール、健康吹き矢、絵画、書道など、子供と高齢者がともに楽しめる事業が数多く実施されています。 ・「お一人様講座」といった事業は、高齢者の孤立化防止、仲間作り支援など、地域課題解決に貢献しています。 ・「はまちゃん体操」「みんなで歌おう」などは毎回定員超えの人気事業となっており、高齢者の相互見守り機能も担っています。 <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>