

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市大岡地区センター 評価シート

評価機関名：株式会社中央総合研究所

令和6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) 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) 図書の貸出し、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)地域及び地域住民との情報交換」 主に町内会館を保有しない近隣町内会(2連合町内会15町内会)については、優先的に会議室を提供し(R5年度8町内会)、地域活動を支援しています。</p> <p>近隣教育機関については、大岡小学校の生徒による体験活動(R5年度延べ12回300名)、職業体験として、南中学校・南が丘中学校の2年生(R5年度計9名)、校外作業学習として、横浜国大教育学部附属特別支援学校中学部2・3年生(R5年度2回27名)を受入れを行い、受付業務の体験により利用者と生徒の交流を深めました。</p> <p>大岡健康プラザ運営会議を隔月で開催し、3施設の課題解決や情報共有に努めています。</p> <p>「(2)地区センター委員会等」 毎年6月に開催される委員会や年1回開催する利用者会議で委員や団体から出された意見を施設研修や日々のミーティングで情報共有する他、利用者サービス向上策の検討・実施につなげています。</p>	<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"> ・当施設は、南スポーツセンター、大岡地域ケアプラザとともに「大岡健康プラザ」複合施設となっており、多くの地域住民に親しまれています。 ・併設施設とは、運営会議の定期開催やイベント・フードライブ等を協働実施して、より緊密な連携に努めています。 ・「地区センター委員会」を最低年1回開催し、施設に対する地域の要望などをくみ上げて改善を図っています。 ・年1回開催されるサークルフェスタをはじめ、多くの自主事業を展開することで、地域住民にとっての活動の場、憩いの場となっています。 ・町内会、教育機関、社協、医師会などの近隣施設や地域団体と連携し、一体となって地域活性化に努めています。 ・近隣教育機関とも、職業体験や見学の受入れなど、積極的に連携しています。
II ・利用者サービスの向上	<p>「(1)利用者会議」 サークルフェスタ参加団体への事前説明会儀や参加団体へのアンケートを利用して意見や要望を伺っています。</p> <p>「(2)利用者アンケート等の実施・対応」 館内に意見箱を設置し、投書の有無を日々チェックしています。ご意見等への回答は、2週間以内に回答を掲示し、迅速な改善につなげています。</p> <p>「(4)公正かつ公平な施設利用」 団体登録の申請時に利用目的のチェックや利用ルールの説明により公正な利用を担保しています。</p> <p>インターネット予約については、特に抽選申込み団体が多い部屋・時間帯については、当選実績を確認し、偏りがないかチェックしています。</p> <p>「(8)職員の接遇」 職員一人一人がおもてなしの心で日常業務を行うことの心構えを書いたカードを名札の裏に入れて、実践できているかどうか、業務の合間に各自チェックするとともに、面談や研修会等の場で確認しています。</p>	<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"> ・幅広い年代の地域住民の活動拠点として、地域の誰もが気軽に利用することができ、また、利用したくなる施設を目指すとの考えから、職員一同、お客様を気遣い相手を慮る「おもてなしの心」をもって、お客様の喜びにつながる対応を心がけ取り組んでいくことを基本理念として運営しています。 ・障がい者マークの館内掲示やダイバーシティを意識したポスター・ちらしの掲示・配架など、配慮が行き届いています。 ・利用者会議、アンケート、ご意見箱などを通じて、利用者の声を集め、たゆまぬサービス向上に努めています。 ・南区転入者や次世代を担う世代を対象とした事業の企画、参加者による活動や交流の推進、講座終了後の自主的なグループ活動への支援など、自主事業の活性化に取り組んでいます。
III ・施設・設備の維持管理	<p>施設の管理・点検業務については、大岡健康プラザの建物全体に関わる部分を南スポーツセンターが実施しています。</p> <p>「(1)協定書等に基づく業務の遂行」 毎月の業務点検の中で実施結果を確認しています。また、清掃の実施状況については、休館日での点検時に、業者と協議し、必要に応じて改善を求めて、協定書のレベルに添って館内の清潔度を保つことを心掛けています。</p> <p>「(2)備品管理業務」 お客様の安全確保の観点から、老朽化が顕著なものから順次計画的更新を実施しています。</p> <p>「(4)利用者視点での維持管理」 全館の日常的点検・清掃の中で、トイレ・ウオータークーラー等の水回りの清潔度向上に注力してきましたが、老朽化による修繕・更新の機会を捉えて、より快適な環境整備に取り組んでいます。</p> <p>また、夏の暑さ対策として、サーキュレーターの使用等の取組により快適な室温管理を徹底してまいります。</p>	<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"> ・「大岡健康プラザ」として、3施設による複合施設であることから、管理協定を締結し、専有部分は各施設が、共有部分は南スポーツセンターが担当して、建物全体として安全かつ清潔な状態を維持しています。 ・利用者の安全・安心・快適のため、職員の日常的な館内巡回による施設・設備点検、掲示物やちらしなどの整理整頓や清掃の徹底により、清潔で心地よい空間の創出に努めています。 ・指定管理者法人としてのYSDGsの上位認証の取得を踏まえた省エネルギー化を推進しており、照明等の節電使用、空調温度設定の適正化や節水、再生紙利用、ゴミの減量化等に取り組んでいます。 ・設備・備品の応急修理は極力職員の手で行い、本格的な修繕は、3施設運営会議や区との連携を図りながら対応しています。

	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	<p>緊急時対応は、施設管理の根幹に関わることからマニュアル・研修等により、職員間で日常から確認・意識するよう努めています。</p> <p>「(1)緊急時対応の仕組み整備」 センター・協会・区の連絡網を作成し、毎年更新しています。また、緊急時対応マニュアルを作成し、年1回施設研修の中で内容確認を行う他、当館での実例を全職員で共有しています。</p> <p>「(3)事故防止業務」「(4)事故対応業務」 事故防止・対応マニュアル研修を、年1回実施し、AED研修は交替で受講し、資料を回覧する等全員に周知しています。</p> <p>「(5)防災業務」 防災研修は、大岡健康プラザによる年2回の避難訓練時に合わせ実施します。また、当館が南区と協定を締結し、土砂災害や大規模地震等災害時の避難所に指定されていることを確認します。年1回大岡健康プラザ運営会議に南区防災担当職員に出席いただき、情報共有・意見交換し、災害時対応に備えています。</p>	<p>緊急時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"> ・当建物は、「大岡健康プラザ」として、南スポーツセンター、大岡地域ケアプラザとの複合施設であり、建物全体に関わる部分の管理・点検・セキュリティーについては、南スポーツセンターが担当しています。 ・年1回以上、区役所の危機管理・地域防災担当者も交えた「大岡健康プラザ運営会議」を開催しており、3施設と地域が一体となった防災への取組が行われています。 ・年2回の「大岡健康プラザ合同避難訓練」を実施しています。消防署の協力による避難訓練及び消火器取扱訓練を行っており、実践的な内容となっています。 ・様々な緊急時を想定した「緊急時対応マニュアル」を作成しており、様々なチェックシート類を活用した点検・清掃による安全性確認と事故防止が徹底されています。
V 組織運営及び体制	<p>組織運営の向上のために目標設定・自己評価表の情報共有を行うとともに、次のとおり職員の資質向上を図っています。</p> <p>「(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組」 必要な連絡事項は必ず連絡ノートや業務日誌に記録し、業務開始時に職員全員が目を通すとともに、日々の引継ぎの場でも内容・課題を確認しています。</p> <p>年1回提出する「スタッフ意向調査」等により、スタッフ一人ひとりが業務改善や経費節減についての提案を行い、館長面談の中で提案内容を確認・検討し、可能な限り実施に移すよう努めています。</p> <p>「(3)個人情報保護・守秘義務」 個人情報保護や事故対応などについて、日々の業務と合わせたチェックリストにより確認しています。</p> <p>「(4)経理業務」 利用料金は情報入力、二種類の料金表、現金出納帳の4段階で管理し、入力ミスがあった場合にチェックできるようにしています。</p>	<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"> ・お客様を気遣い相手を慮る「おもてなしの心」を基本理念として運営しており、全職員がお客様の喜びにつながる思いやりのある応対を実現できるよう、研修をはじめとする資質向上に取り組んでいます。 ・研修は、日程調整しやすいよう年度始めに研修計画を策定、勤務として扱い交通費も支給、一部の職員しか参加できない外部研修に代わり講師の招へいによる出前研修を増やすなど、全職員が参加しやすい環境整備を工夫しています。 ・施設運営においては、収入計画、支出計画、増収策、ニーズ対応費の使途、といった視点でPDCAを回しており、高齢者等にも利用しやすい和室への改善、参加者による交流ができる料理室への工夫などを行うことで、各部屋の利用者数と稼働率向上を図っています。
VI その他	<p>当館は、どなたでも利用できる市民利用施設であることを認識し、運営・管理しています。</p> <p>「①市・区の施策としての事業協力の取組」 市・区が実施あるいは支援する全事業について、会議室等の優先貸出・事業への参加・ポスター等の掲示等によるPRに積極的に協力しています。</p> <p>「②その他特記事項」 魅力ある自主事業の企画・実施や設備・備品の更新を行い、お客様が安全かつ利用しやすい施設を目指して、常に効率的運営とサービス向上のバランスを取りながら運営しています。</p> <p>また、自ら掲げる重点課題に加えて、区からは『地域コミュニティの醸成』『地域の担い手育成』に寄与できるような運営・事業企画が求められていることを強く意識し、横浜や南区の歴史や文化を学習する事業や学校と地域団体がコラボした事業を企画する等、課題解決に向けた事業を企画・共催するなどの取組を行っていきます。</p>	<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"> ・指定管理者法人としてのYSDGs認証維持への貢献を意識した、省エネルギー・脱炭素社会に向けた取組等を進めています。 ・市・区への事業協力として、ごみゼロルート回収への参加、市内中小企業への優先的発注、社会福祉協議会との共催事業、市立中学校の職業体験の受入れ、区選挙管理委員会の投票所会場の提供、区主催のイベント・講座・地域住民への説明会等への施設優先利用、区内住民を対象に行われる各種イベントへの協力、各局が行うパブリックコメントや広報の館内掲示や広報誌の展示、などを実施しています。 ・地域住民の居場所づくりとして、3Fのロビーを開放し、囲碁や将棋等の遊戯道具の貸出を行い、憩いと交流の場として提供しています。また、プレイルームやレクホールでの卓球、学習コーナーの個人利用も行い、地域住民のふれあいや学生等の学習支援にも貢献しています。

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>地域住民については、団体利用者とは年1回開催するサークルフェスタの開催のご案内の際にアンケートにより、さらに参加団体との事前説明会でご意見・ご要望を伺っています。個人利用者とは、日常のご利用の受付の際に、自主事業の参加者とは申込みや参加者アンケートの際に、情報交換を行っています。</p> <p>自治会町内会とは、部屋の優先利用に係る年間計画提出や会議やイベントによる部屋利用の際に、意見交換を行っています。</p> <p>近隣の関係機関・施設では、大岡健康プラザの複合施設である南スポーツセンター・大岡地域ケアプラザと運営会議の定期開催やイベント・フードドライブ等を協働実施して、より緊密な連携に努めています。放送大学神川学習センター・本大岡地区社協・南区医師会等と講演会などの共催により、周辺の小中学校や特別支援学校の職業体験や施設見学を受入れの際のやり取りを通じて、情報交換を行い、施設の利用者増に結び付けています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(事業計画書、事業報告書、地区センター委員会議事録、利用者会議議事録)、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"> ・町内会館を保有しない近隣町内会などに対して、優先的に会議室を提供するなど、地域活動を支援しています。 ・小学校との体験活動、中学校との職業体験や校外作業学習など、近隣教育機関との連携も深めています。 ・社協との共催で「ニコニコウオーク」を、フット&ボディバランスアジャストメント機構の協力による「足の健康フェスタ」を、それぞれ実施するなど、地域住民とのかかわり合いを積極的に展開しています。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・最低年1回、「地区センター委員会」を開催し、地域の要望などをくみ上げています。 ・直近では、委員13名で構成され、事務局として指定管理者法人事務局2名、地区センター3名が出席しています。 	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(事業報告書、地区センター委員会議事録)、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>・地区センター委員会では、施設の利用状況報告、自主事業報告、自主事業計画、利用者サービスの取り組みなどについて議論を行っており、課題を抽出しています。</p>	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(事業報告書、地区センター委員会議事録)、ヒアリング</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・抽出された課題に対しては、即検討を行い、対応策を講じています。 ・意見・要望を受けて、歩道に張り出していた桜の枝の剪定対応、和式トイレから洋式トイレへの変更、インターネット予約導入時の来館・電話予約併用とする配慮、連合町内会への広報紙の定期的配布、などを実施しています。</p>	

(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・当施設とともに大岡健康プラザを構成する南スポーツセンターと大岡地域ケアプラザと、運営会議の定期開催や各種イベント、フードドライブ等を協働実施しています。</p> <p>・町内会、教育機関、社協、医師会などとの連携については、区からも「近隣施設や地域団体と一体となって地域活性化に努めた」、「近隣学校の生徒の受け入れを積極的に受け入れた」との評価を得ています。</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>・最低年1回、「利用者会議」を開催しています。 ・直近では、利用団体代表25名、職員2名の参加があり、様々な議論が行われました。</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
<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、利用者会議議事録)、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>・直近の利用者会議では、「サークルフェスタ」の開催要領確認や、当施設に対する意見・要望を議論しました。 ・直近では、サークルフェスタとは別に音楽発表だけに絞った発表会を開催してほしい、サークルフェスタで次の出演者にも発表中のプレゼンが見られるようにしてほしい、といった意見を受け、実現に向けて検討を進めています。</p>	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述 <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(事業報告書、利用者会議議事録)、ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・抽出した課題に対しては対応策を実施し、必要に応じて各種マニュアルへの反映(更新)を行っています。 ・直近では例えば、スマホの操作講習を開催してほしいとの声を受けて、スマホ講習会の導入と月次定例化を実現しました。また、卓球台のラインが消えて見えないとの声に対して、職員による保守対応を行いました。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

※アンケートは、市のアンケート様式を使って行うアンケート、または独自作成のアンケートなど。

アンケートでなくても、利用者の声を幅広く聞くことがあれば、実施していると判断する。なお、自主事業に対するアンケートとは異なる。ただし、自主事業に対するアンケートの一部で施設全体のサービスについても質問している場合は、実施していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述 <実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> ・毎年11月に「利用者アンケート」を実施しています。直近では346名からの回答を得ています。 <実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・年1回、指定管理者本部作成による独自アンケートを実施しています。職員の応対、施設の管理、自主事業などについて利用者の要望を収集する内容となっており、意見記入欄が記入しやすいように工夫するなど適宜フォームを改良しています。 ・その他にも、自主事業ごとのアンケートを実施して、積極的な意見収集と改善に努めています。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(お客様アンケート結果)、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)> ・利用者アンケート結果から、利用者属性の分析、施設職員の対応についての満足度分析結果をグラフで分かりやすく整理しています。 ・加えて、職員の対応、施設の設備・管理、自主事業、その他について、利用者からの声を一つ一つ分析し課題を抽出しています。</p>	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><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</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・抽出された課題に対しては、即検討のうえ、対応策を講じています。 ・直近では例えば、机を移動して活動する団体からの要望に対して、机の設置位置がわかるよう目印を設置しました。 ・また、3階でもWiFiを利用できるようにしてほしいという要望など直ちには対応困難な要望については、市とも要望を共有しています。</p>	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input 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)、資料(お客様アンケート結果、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>・「お客様アンケート結果」を館内の分かりやすい場所に掲示して公表しています。 ・ホームページでも公開しており、利用者の声と回答までを丁寧に開示しています。 ・事業報告書においても、「自己評価表」の中で詳細を提示しています。</p>	

(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> <p>・横浜市コールセンターの「ご意見ダイヤル」案内を、館内3ヶ所に掲示して周知を図っています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>・「ご意見箱」を受付前に設置しています。</p> <p><設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「ご意見箱」は、利用者が分かりやすいところに設置し、隣には筆記用具と「お客様の声カード」を備えています。</p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(お客様ご意見対応フロー)、ヒアリング</p> <p><仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・苦情解決の仕組みについて、「お客様ご意見対応フロー」を作成して分かりやすく整理しています。要望等が施設に直接寄せられた場合と、区に寄せられた場合に分けて、対応手順を解説しています。</p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>・受付前掲示板に「お客様ご意見対応フロー」を貼付して周知しています。</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「お客様ご意見対応フロー」は、利用者に分かりやすい場所に掲示することで周知を徹底しています。</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>・利用者から要望等が寄せられた場合には、ご意見箱、電話、口頭などの経路にかかわらず、もれなく記録して「お客様の声カード・苦情・要望綴」にファイル化しています。</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)></p> <p>資料(研修議事録、お客様の声カード・苦情・要望綴)、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>・寄せられた要望等については、すべて内容を吟味・検討し、対応策を講じています。</p> <p>・直近では例えば、和室が寒いとの苦情に対して空調切替日の予定を事前に館内掲示したり、構内と歩道の出入口にあるフェンスが不要ではとの意見に対して経緯と必要性を吟味したうえで撤去対応するなどの対応を行っています。</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)></p> <p>現場確認(館内)、資料(事業報告書、利用者の声の回答、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>・実施した対策については、受付前掲示板の分かりやすいところに「利用者の声の回答」として公表し、3か月程度で最新版に差し替えています。</p> <p>・事業報告書の中でも、「苦情対応状況報告」として開示されており、ホームページでも公開されています。</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> <p>来館者には、利用方法「利用のご案内」等のちらしを館内に配架し、公平・透明性を図っています。</p> <p>来館されることがない方には、電話でのご案内とともに、館内の案内図、各部屋の紹介・利用方法を分かりやすく解説した「施設紹介」・「利用案内」をホームページにも掲載しています。</p> <p>「地区センターだより」を毎月作成、来館されていない方にも情報提供できるよう、近隣の町内会等に定期的に配布依頼し、自主事業など施設情報を地域の皆様にお知らせしています。</p> <p>個別の自主事業の募集については、区の「広報よこはま南区版」に加えて、地区センターホームページや近隣施設・商店街・行政サービスコーナー等への配架依頼によって、より広域の方へのPRに努めています。</p> <p>大岡健康プラザの来館者には、1階階段下に掲示板を設置し、地区センターの様々な情報を一目できるようにし、受付が2階にあるハンディキャップをカバーするよう努めています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(館内外)、資料(広報紙、ホームページ、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"> ・当施設、南スポーツセンター、大岡地域ケアプラザで構成される「大岡健康プラザ」の設備そのものが、地域住民にとって欠かせない活動拠点として認知されています。 ・町内会や教育機関、社協、区などの地域機関との連携を通じて、施設の案内を広く伝達しています。 ・「利用のご案内」を、デジタルサイネージや持ち帰り用のリーフレット、ホームページなど、様々な形で作成し、広く情報提供しています。

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"> ・「利用のご案内」を作成し、利用者が持ち帰られるよう配布用ちらしを館内の分かりやすい場所に配架しています。 ・館内では、「利用のご案内」の大型案内パネルや、「本日の利用状況」と「各部屋の予約状況」を示した液晶ディスプレイなども設置して、利便性を高めています。 ・ホームページでも、「利用案内」コーナーにて丁寧に案内しています。 	

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>・「利用要綱」は窓口を用意してあり、利用者に分かりやすいよう、受付前掲示板に「窓口で事業計画書、事業報告書、利用要綱が閲覧できる」旨の案内を出しています。</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)> 現場確認(館内)、資料(部屋予約ガイド、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>・部屋予約は、利用2か月前から、来館・電話・インターネットいずれでも可能となっており、利便性に配慮しています。</p> <p>・受付に当たっては、申込者が重複となった場合は抽選を行う旨が明記され、公平性が確保されています。</p> <p>・団体ごとの競合抽選の実績を調査して、有意差が生じていないかを検証し、当選率に有意差がないことも確認しています。</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(人権研修ファイル、研修計画、研修実施実績)、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>・人権擁護研修を年1回実施しています。</p> <p>・ここ2年間は「障害者理解促進研修」をテーマとしており、県のコーディネート事業を活用して専門家講師の派遣を仰ぎ、車いすについてのレクチャーや聴覚障害に関する講義を受けています。</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)> 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><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"> ・未就学児から成人、どなたでも、という形で、世代等を網羅した自主事業を提供しています。 ・例えば、誰でも参加できる「季節のミニイベント」は直近で8回実施し1,516名もの参加となり、「サークルフェスタ」では626名の参加となるなど、各サークルのみならず地域住民からも大好評となっています。 	

②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input 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"> ・令和5年度は、44もの自主事業を計画しました。 ・内、9事業については、講師や関係機関の調整による開催タイミング変更や、タイトル・コンテンツの修正・差し替えなど、時流の変化や利用者ニーズに対応した前向きで臨機応変な微修正を行っています。 	

(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(館内)、ヒアリング</p> <p><利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・新着本配架コーナーに、回収箱を設置し、新規購入の希望アンケートを募っています。また、Webからでもアンケートに回答できるようにQRコードも添付しています。</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>自主事業の講座・イベント案内、申込方法を「広報よこはま南区版」に掲載するとともに、地区センターホームページや館内にポスターやちらしを配架しています。</p> <p>「地区センターだより」については、近隣の町内会・商店街・行政サービスコーナー等に配布し、広く情報提供に努めています。</p> <p>大岡健康プラザ(大岡地区センター・南スポーツセンター・大岡地域ケアプラザ)の共催事業(足の健康フェスタ、フードドライブ)、イベント(クリスマス)については、地域連携として取り組んでおり、各施設でのちらしの配架・ポスターの掲示によりPRに努めています。</p> <p>地域のタウン誌「タウンニュース中・西・南区版」のタウン情報欄にもイベント情報の取材や案内の掲載を依頼しています。</p> <p>プレイルームには地域の子育て支援拠点施設(はぐはぐの樹)の広報誌を配架するとともに、地区センターの子育て関係の自主事業のちらしの配架等依頼を行っています。</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(広報紙、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>・ホームページ、広報紙、区広報、地域タウン誌などを通じて、積極的な広報・PR活動を展開しています。</p> <p>・近隣小学校の創立記念に館内で写真を展示したり、蒔田城や路面電車など地域をアピールする企画を展開することで、間接的な施設PRにもつながっています。</p> <p>・各自自主事業のお知らせちらしを副館長がパソコンで手作りするなど、総合力を発揮した広報を工夫しています。</p>

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)＞</p> <p>館内では、来館者への挨拶を励行し、必要に応じてお声がけし、適切に案内できるよう、努めています。</p> <p>お客様には早口にならず、分かりやすい言葉で説明することを常に心掛けています。利用手続きに時間を要する場合は、「少しお時間をいただきますが、よろしいでしょうか?」とお客様のご都合をお聞きするようにしています。また、スタッフであることが分かるよう、名札を着用し、身だしなみにも気を配って応接しています。</p> <p>電話対応は素早く対応し、必ず施設名と名前を名乗り丁寧な対応に心掛け、予約等に際しては必ず内容を復唱しています。</p> <p>施設研修では、個人情報の適正な取り扱いなど事例を基にどう対処すべきか意見を交わし体験をサービス向上につながるよう接客技術の向上に努めています。また、些細な出来事も1日2回の引継ぎでの情報伝達や業務日誌・スタッフ連絡帳への記録により、職員・スタッフが情報共有できるよう努めています。</p>	<p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・基本理念である「おもてなしの心」をもって、お客様の喜びにつながる思いやりのある対応を心がけています。 ・職員の名札ケースには「職員の心構え」を記載したカードが入っています。 ・来館時の挨拶をはじめ、積極的な声がけを行い、来館者とのコミュニケーションにより要望等を汲み取っています。 ・寄せられた要望等に対しては、利用者ニーズを踏まえた臨機応変の対応を行っています。

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。＞(400字以内)＞</p> <p>令和5年度利用者数は約10.4万人で前年度比10.2%、約9,700人増加し、コロナ禍の令和2年度以降3年連続で増加しました。階層別構成比では小学生が過去最高、一般女性・男性高齢者が過去最低となりました。特に3階ロビー、プレイルームの個人利用の大幅な回復が寄与しました。</p> <p>団体利用の部屋全体の稼働率は58.3%で、レクホール97.5%、音楽室74.2%、中会議室74.0%はコロナ禍前の水準を回復しています。しかし、料理室は11.1%とコロナ禍前の4割程度と低く、自主事業での利用拡充と事後サークル化による継続利用の支援を進めたいと思います。</p> <p>お客様からのご意見や要望については、すぐに改善できるもの、予算や時間を要するものなど仕分けをして対応しています。回答はお客様ボードに張り出しています。</p>	<p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サークルフェスタでのアンケートなど積極的な利用者ニーズの把握と運営への反映が行われています。 ・各部屋の稼働率を把握し、ロビー窓際の学習机設置、試験シーズンの空室の会議室開放、レクホールの荷物置き場設置など、具体的な改善対策が展開されています。 ・区からも、「利用者ニーズを把握し、稼働率の低い諸室の利用促進やサークルの活性化に努めることで利用者数は目標を上回った」との評価を得ています。

(10) 利用者サービスの向上全般（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">・利用者からの要望等は、ご意見箱、電話、口頭などの経路にかかわらず、もれなく記録して対策を講じています。・また、スタッフ提案を積極的に取り入れています。例えば、団体登録なしで部屋の利用ができる仕組みを導入しました。これにより、サービス向上と空室利用の機会増進による利用料収入の増加が期待されます。・区からは、「季節を連想させる装飾を施し、施設に賑わいをもたらした」との評価も得ています。 <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>

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 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 type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>・業者委託による点検保守が「維持管理計画表」と「委託内容一覧」で計画され、「維持管理・保守点検 実施状況」にて管理・報告されています。</p> <p>・また、自主的な活動として、「料理室ご利用のご案内・ご利用後のお願い」、「料理室備品点検一覧表」等を作成・活用した、利用者への啓発とスタッフによる点検を実施しています。</p>	

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 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
評価機関 記述	
<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> <p>・業者委託による清掃等が「維持管理計画表」と「委託内容一覧」で計画され、「維持管理・保守点検 実施状況」にて管理・報告されています。</p> <p>・また、自主的な活動として、スタッフによる清掃を実施しています。「美化作業日報」、「トイレ点検確認表」を活用した毎日の清掃と、「清掃点検確認表」を用いた月1回の総合清掃を行っています。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・市所有の備品と指定管理者所有の備品を、それぞれの備品台帳で管理しています。 ・現在は、パソコン内でシートを分け、混在しないように管理しています。 	

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> <ul style="list-style-type: none"> ・「備品台帳」と照合しながら、「パソコン」、「液晶ディスプレイ」、「サイネージ機器」、「タブレット型体温計」、「音声翻訳機」の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> <ul style="list-style-type: none"> ・職員の定例的な館内巡回による、施設や設備の点検を通じて、常に備品の安全性を確認しています。 ・万一損傷等が確認された場合は、スタッフ自ら修繕等を行うことで、安全性の確保と経費節減に努めています。 ・直近では例えば、ピアノのカバーの内側がほつれていたことから、早速、夜間スタッフの手仕事で繕いもの作業を実施しました。 	

（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> <p>・ゴミは原則として利用者持ち帰りとし、衛生管理と経費削減を図っています。</p> <p>・来館者にゴミを持ち帰っていただくよう、掲示物等で働きかけるとともに、スタッフの館内巡回時にゴミを拾うなど、館内美化に努めています。</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>・市ルート回収の「分別早わかり図」と「分別一覧表」を掲示して、適切な分別が行われています。</p> <p>・ゴミ箱は、色分けされ、内容物のシールも貼付して分別ミスを防止しています。</p>	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>大岡健康プラザが3施設による複合施設であることから、管理協定を締結し、専有部分については各施設が、共有部分については事務局施設である南スポーツセンターが点検・検査や窓ガラスを含めた清掃を行い、建物全体として安全かつ清潔な状態を維持しています。</p> <p>日々の美化・清掃については、開館前・午前中は美化担当職員が、ロビー・トイレ・廊下等の共用部分を清掃するとともに、受付スタッフが使用後の部屋を点検し、午後以降はトイレ等の美化作業を行っています。特に料理・和室については、使用後に職員が使用した食器等をすべてチェックしています。</p> <p>各部屋にはモップを業者レンタルにより設置し、利用者が部屋の使用後清掃できるようにし、常に清潔な状態を保っています。</p> <p>レクホールや大・中会議室には鏡を備え、それ以外の部屋でも移動式タイプを貸し出す等会議以外の活動の利用者の要望に沿った使いやすい部屋づくりに努めています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(館内外)、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"> ・「料理室ご利用のご案内・ご利用後のお願い」など、独自の様々なツール類を用いて、利用者とともに設備の維持を図っています。 ・トイレ・ウオータークーラー等の水回りの清潔度向上や、サーキュレーターを活用した暑さ対策、館内Wi-Fiの安定維持など、利用者目線での快適性追求に努めています。 ・館内清掃の徹底、図書やちらし、掲示物の整理整頓などにより、常に清潔で心地よい空間を創出しています。

(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"> ・3施設複合施設であることから、合同の運営会議を開催し、設備の情報を共有するとともに、区にも参加してもらい改修・更新に関する情報を共有しています。 ・清掃面では、委託業者に任せきりにせず、定期的に協議し、必要に応じて改善を求めています。 ・備品管理面では、利用者の安全確保の観点から、老朽化が顕著なものから順次計画的更新を実施しています。 <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 type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述			
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「緊急時対応マニュアル」を作成しており、「緊急・火災・地震」、「盗難、暴力、不審者」、「防災、防犯対策」、「開館遅延」、「勤務シフト表のチェック」などについての対応方法が周知されています。</p> <p>・また、不測の事態により開館時間に所定の職員の到着が間に合わない場合などを想定した「開館時における緊急対応マニュアル」も整備されています。</p>			

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
<div>評価機関 記述</div> <p><警備の内容についてチェック又は記述して下さい。></p> <div> <input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:) </div> <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> <p>・当建物は、大岡地区センター・南スポーツセンター・大岡地域ケアプラザ3施設による複合施設であり、建物全体に関わる部分の管理・点検・セキュリティについては、南スポーツセンターが担当しています。</p> <p>・万一の異常検出時には、警備会社が駆けつける体制となっています。</p>	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(事務所)、資料(鍵の管理マニュアル、カード登録者名簿、カード・鍵の預りに際しての誓約書) <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>・鍵の管理者を館長と定め、「鍵の管理マニュアル」にて管理方法が明確にされています。 ・警備会社への「カード登録者名簿」の届出と「カード・鍵の預りに際しての誓約書」による申請・記録が行われ、厳格に管理されています。</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>・美化担当スタッフが、毎日「美化作業日報」チェックシートに基づき、清掃とともに異常の有無等を点検しています。 ・さらに、受付スタッフが、「防火等確認箇所チェック表」と「清掃点検確認表」に基づき、各設備を巡回・点検しています。 ・防犯カメラを7台設置しており、防犯に努めています。</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)> ・「事故防止・対応マニュアル」と「事故防止チェック表」を備えています。 ・利用者の施設利用後は、「茶道・華道道具点検表」、「料理室備品点検一覧表」、「料理室ご利用のご案内・ご利用後のお願い」などを活用して、安全性やサービス内容のチェックを徹底しています。 ・また、週間・月間にて、「清掃点検確認表」を用いた安全性やサービスの総合チェックも実施しています。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述 <研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ:事故防止、対象者:全職員 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・最低年1回、事故防止研修を実施しています。 ・研修では、「事故防止・対応マニュアル」の再確認や、館内外の事故・事件事例の情報共有を図っており、後者については、日々の事務引継ぎの中でも共有化に努めています。	

(4) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述 <施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない <研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ:事故対応・AED講習、対象者:全職員 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・指定管理者本部主催によるAED研修を毎年開催しています。 ・消防出張書職員によるAED使用方法及び心肺蘇生法の講習会となっています。 ・新人職員が採用時に必須研修として参加できるよう配慮しています。	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述 <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(火災救急連絡表、職員連絡網)、ヒアリング <体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・「火災救急連絡表」が事務所の見やすい場所に掲示されています。 ・「職員連絡網」は、個人情報に配慮し、職員全員が携帯または自宅にて保管しています。	

(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>・「災害対応マニュアル」(福祉避難所編、補足的避難所編、土砂災害等避難施設編)を備え、整備しています。</p> <p>・さらに、「大岡健康プラザ施設の発災時の役割一覧表」、「開館時における緊急マニュアル」、「福祉避難所開設・運営マニュアル」なども常備しています。</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>・年2回の大岡健康プラザ合同避難訓練を実施しています。</p> <p>・当施設・南スポーツセンター・大岡地域ケアプラザの3施設合同、かつ消防署協力による避難訓練及び消火器取扱訓練となっており、実践的であるとともに、訓練後の反省会も実施して課題の確認と改善を図るなど、真剣味が感じられます。</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>・様々なチェックシート類を活用して、点検・清掃時の安全性確認と事故防止を徹底しています。</p> <p>・2か月に1回「大岡健康プラザ運営会議」を開催し、年1回以上区役所の危機管理・地域防災担当者も交えて、3施設と地域が一体となった防災への取組が行われています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

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	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・「常勤職員勤務予定表」、「職員勤務当番表」、「出勤簿」等により、計画的な人員配置と実績管理が実施されています。	

② 協定書等のとおりの開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・毎日の開閉館時間は、「業務日誌(常勤用)」に記録されています。	

③ 事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
・事業計画書・事業報告書、利用要綱を事務所に配置しています。	
・ホームページでも案内しています。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・受付前及び受付横の掲示板の2ヶ所に、閲覧できる旨を、利用者に分かりやすいよう掲示して案内しています。	
・ホームページでは、「指定管理者の管理運営状況」として、事業計画書・事業報告書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)> ・年間の「研修計画」を作成しています。 ・日程・場所、研修名、研修内容、参加者、が計画され、職員に周知されています。	

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、職員研修実施実績、研修出席簿、研修議事録)、ヒアリング <研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ:個人情報、人権啓発、事故防止、事故対応・AED、消防、防災、接遇、避難誘導、初期消火 対象者:全職員 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・年間研修計画に基づき、年4回研修が実施されています。	

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>協会や施設が開催する研修については、進んで参加するよう就業規則にも定めており、勤務として扱います。常勤職員は勤務時間として扱い、非常勤職員は定められた時給の賃金を支給します。いずれの場合にも交通費を支給します。</p> <p>当年度の開催日は職員の予定が定めやすいように年度始めに研修計画を策定し、施設研修で説明します。実施内容に変更があった場合には、変更計画を策定し、施設研修で説明します。</p> <p>市や区、もしくは他施設で開催する研修についても業務に関わるものは積極的に参加するよう案内し、みなみ区民利用施設協会で毎年開催しているAED研修（於：スポーツ会館）には、新人職員は必修としており、都合により参加できない場合は翌年度に参加するようにしています。</p> <p>人権啓発研修については、県障害者自立生活支援センターの協力を得て外部講師を招き、実益的な内容を加味し、職員の受付業務に役立つ内容となるよう努めています。</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）、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"> ・「年間研修計画」にて日程を定めることにより、全職員が研修に参加できるよう図っています。 ・年4回の施設研修（個人情報保護、人権啓発、接遇、防災訓練等）をはじめ、職場内実務研修、指定管理者法人の全体研修など、豊富な研修の機会を設けています。 ・一部の職員しか参加できない外部研修に代わり、外部機関との連携による講師の招へいを増やすことで、全職員が参加できる機会の創出を工夫しています。

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
<p>評価機関 記述</p> <p><確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）></p> <p>資料（研修議事録）、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"> ・全職員対称の研修は、原則全員参加であり、万一の欠席の際には補講や資料回覧を行っています。 ・昨今は、一部職員だけが受講していた外部研修に変わり、県のコーディネート事業等を活用した外部講師を招いての出前講習による全員参加型が増えてきています。「障害者理解促進研修」や「インターネット被害未然防止講座」などが行われています。 	

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)> ・「業務マニュアル」(受付・その他)を作成して活用しています。1冊のファイルにまとめられ、スタッフの心構え、受付業務、個人情報の取扱、事故防止、機器説明等についてインデックスを付して整理されており、参照しやすく工夫されています。 ・また、各マニュアルには日付を付し、変更点を反映した最新版として備えられています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
<p>受付には「スタッフの心構えについて」の貼紙を行い、スタッフとしての行動規範、受付での対応について、常に確認できるようにしているほか、スタッフの心構えを記載したカードを、各自のネームプレートの裏に入れて、常に意識できるように努めています。</p> <p>受付での対応については、アンケートやお客様の声カードでの意見や要望を踏まえて、改善が必要と思われる事柄については、その都度、問題提起し、引継ぎミーティングにおいて、情報共有する他解決策を連絡ノートに記載したり、文書にまとめ、各自回覧確認後は捺印しています。</p> <p>次年度の意向調書に基づく館長との面談ではサービス向上等施設運営の改善に向けた考えを聞く他、必要であれば随時、面談を行い、資質向上のための支援を行っています。</p> <p>業務の情報共有については、業務日誌や連絡ノートを活用する他スタッフの交替時間に引継ぎとして必要事項を確実に伝えるよう努めています。</p>	<p>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"> ・各種研修により、計画的な資質向上が図られています。 ・1冊のファイルに整理された「業務マニュアル」により、業務が分かりやすく解説されており、活用されています。 ・「連絡ノート」や「業務日誌」を通じて、必要な連絡事項が職員全員に伝達される仕組みになっています。 ・スタッフ一人ひとりが、業務改善や経費節減についての提案を行う機会があり、モチベーション向上とサービス向上につながっています。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

※個人情報保護のための具体的な取扱方法や留意事項を記載したマニュアル等を整備しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している	<input 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> <p>・「個人情報保護方針」、「個人情報の取り扱いについて」、「個人情報漏えい事故等防止マニュアル」などが整備されています。</p> <p>・各種書類、電話応対、パソコンの情報、郵便・FAX、職務中の留意点等、個人情報の具体的な取扱いについて解説されており、職員に周知されています。</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>・管理責任者として館長が明確化され、周知されています。</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>・年1回、個人情報の取扱いに関する研修が実施されています。</p> <p>・シルバー人材センターからの委託派遣である美化担当スタッフにも参加してもらい、個人情報の取扱いを徹底しています。</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	
<p><取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・全職員から誓約書を取り、保管されています。</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>・利用許可証、図書予約票、自主事業申込書には、お客様控えに個人情報の使用目的が明示されており、適切な手段で収集されています。</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>・利用許可証、図書予約票、自主事業申込書には、お客様控えに個人情報を目的外に使用しない旨が明記されており、適切に使用されています。</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 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"/> 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 type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
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(パソコン、書庫、シュレッダー)、ヒアリング</p> <p><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)></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)> ・パソコンは、IDパスワード管理とワイヤーロックが施されており、不要な書類はシュレッダー処理または業者による溶解により廃棄されています。 ・「処務規程」にて、文書保存に関する具体的な文書名と保存期間が明記されており、適切な管理が徹底されています。</p>	

(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 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"/> 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 type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>・システムと各帳簿により、指定管理料、利用料金等が適切に管理されています。</p>	

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	
<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(経理規程、伝票、利用受付及び利用料金等集計表)、ヒアリング</p> <p><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)></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>・「経理規程」にて、事務局長を会計責任者、館長を出納責任者、副館長を経理担当と、役割が明確にされています。 ・伝票には必ず2名で押印し、伝票番号を連番で管理して、ミス防止と相互牽制に配慮しています。 ・シフト交代時のレジ現金確認の際は、「利用受付及び利用料金等集計表」に金種票を用いて2名で確認しています。</p>	

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	
<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(経理規程)、ヒアリング</p> <p><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)></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>・システム上、施設コードにより分類され、施設経理と指定管理者本部経理が明確に区分されています。</p>	

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	
<p><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)></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>・「消耗品費」、「ニーズ対応費」、「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。</p>	

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・印鑑の管理責任者を経理担当者と定め、金庫にて適切に管理しています。 ・館長印は鍵のかかる書庫に保管するなど、厳重に管理されています。</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(事業計画書、事業報告書、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>・利用者ニーズと対応した適切な支出が行われています。 ・適宜、区とも協議しながら、サービス向上につながるよう工夫しています。 ・昨今の支出例として、カラオケ情報利用料、図書・児童雑誌、お客様用消耗品、インターネット予約システムメンテ、などが挙げられます。</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>基本的な考え方として、無駄な出費を抑え、施設の運営のために有効となる必要最小限の支出を計画しています。</p> <p>地区センターエリアのLED化完了後も節電の意識をもって照明及び電気器具類等の使用をこまめに確認し電源を切るとともに、トイレでの節水にも心がける等光熱水費の縮減に努めています。</p> <p>光熱水費の費用負担は、大岡健康プラザ3施設の管理協定による按分比率で負担していますが、ガス料金については使用実態と乖離しているため、再試算による協議を進めています。</p> <p>物品を購入したり、サービスの提供を受ける際には、購入予定金額が大きい案件や数年にわたる支出が見込まれるサービスの提供については、少なくとも3社以上の見積金額の比較を行い、より安価又は合理的な契約になるよう努めています。</p> <p>施設清掃や簡単な修繕は安全を考慮し、日常業務の中でできる範囲で職員が行うよう努める等身近なことからコスト削減を図っています。</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>現場確認(館内外)、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"> ・館内に、省エネに対する利用者向けの掲示物を貼付するなど、啓発に努めています。 ・さらに、省エネと脱炭素社会に向けた取組推進のため、空調機の設定温度の随時変更、開放スペースでのサーキュレーター併用、自動販売機の消灯設定、などを実施しています。 ・区からは、「スタッフ自ら修繕等を行うことで経費節減に努めた」との評価を得ています。

(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
<p style="text-align: center;">評価機関 記述</p> <p><反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「自己評価表」により、計画内容及び運営目標、実績、今後の取組(改善計画)、の各項目に整理され次年度に反映しています。</p>	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 全て対応している	<input type="checkbox"/> 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(管理運営業務点検報告書)、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> <p>・市(区)からの指摘事項はありません。</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(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><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>・毎月の業務点検を通じ、区への報告を行っています。 ・また、必要に応じて、都度、区の担当者に相談しています。</p>	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜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>『目標設定・自己評価表』における”目標”は、事業計画書や基本協定書を基に、地区センター委員会や利用者アンケート等の意見、町内会や自治会の声を取り入れながら設定しています。近年は、地域の団体や近隣施設からも交流や事業の共催を望む考えが広まっているため、共催事業を多く盛り込んでいます。</p> <p>次年度の目標設定としては、直近実績の傾向を分析し振り返りながら、継続していくものと改善していくものを見極め、設定しています。特に、令和5年度にはコロナ禍が法改正もあり収束に向かったことを踏まえて、コロナ禍前後の状況分析を行い、新たな時代に向けて目標を設定しています。</p> <p>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>	<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)、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>・「自己評価表」により、地域特性・ニーズ、公の施設としての管理、利用者ニーズの把握と運営への反映、利用者サービス向上の取組、利用促進策、自主事業計画、施設の維持管理計画、施設の維持管理計画における効率化の工夫、緊急時の体制と対応計画、収入計画、増収策、支出計画、ニーズ対応費、設置理念を実現する運営内容、本市重要施策に対する取組、といった各項目について丁寧に評価され、次年度計画に反映されています。</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>・障がい者マークの館内掲示、ダイバーシティを意識したポスター・チラシの掲示・配架、Webアクセシビリティ向上、施設パンフレットや利用案内の英訳版の作成・配架など、きめ細やかな快適性の追求が行われています。</p> <p>・スタッフ提案を積極的に取り入れ、窓口スタッフの作業軽減と経費節約に資する図書カード再発行の仕組み導入などを行っています。</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>当館は、横浜市の市民利用施設の指定管理者として、日ごろから次のような行政への事業協力を行っています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者第三者評価員等養成研修の会場提供、フォーラム南太田等の広報紙配架【政策経営局】 ・ごみゼロルート回収への参加【資源循環局】 ・共有設備の保守点検等を除く市内企業との契約の実施【財政局】 ・本大岡地区社会福祉協議会との共催事業(年2回実施)【健康福祉局】 ・市立中学校の職業体験の受入れ【教育委員会事務局】 ・区選挙管理委員会の投票所会場の提供【選挙管理委員会事務局】 ・南区(横浜市各局によるものを含む)各課主催のイベントや講座、地域住民への説明会の部屋の優先利用。 <p>この他、「南なんデー」「まるごとみなみスタンプラリー」等の区内住民を対象に行われる各種イベントへの協力、各局が行うパブリックコメントや広報活動について、館内掲示や広報誌の展示等、積極的に協力を行っています。</p> <p>＜②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)＞</p> <p>当館は指定管理者として、次の3つの重点課題を掲げて、日常的に取り組んでいます。</p> <ol style="list-style-type: none"> ①地域住民の居場所づくり ②サークル活動の助成 ③地域関係機関との連携強化 <p>①については、3Fのロビーを開放し、囲碁や将棋等の遊戯道具の貸出を行い、憩いあるいは気軽に楽しめる交流の場として提供しています。また、プレイルームやレクホールでの卓球、学習コーナーの個人利用も行い、地域住民のふれあい及び学生等の学習支援にも一役買っています。</p> <p>②については、毎年サークルフェスタを行い、活動内容発表の場を提供するとともに、インターネットやちらしによるサークルの活動内容を広報する等活動支援を行っています。</p> <p>③については、地区社会福祉協議会、南スポーツセンター、大岡地域ケアプラザ、地域の教育機関(小中学校、特別支援学校)、放送大学神奈川学習センター、南図書館との連携により、地域力向上の一翼を担うよう努めています。</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"> ・指定管理者法人としてのYSDGsの上位認証の取得を踏まえて、省エネルギー・脱炭素社会に向けた取組等を進めています。 ・市・区が実施あるいは支援する事業について、会議室等の優先貸出、事業への参加、ポスター等の掲示等によるPRに積極的に協力しています。 ・区からは、「ごみゼロルート回収に参加」、「市内中小企業に優先的に発注している」といった評価を得ています。 <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"> ・施設の設置理念を実現する運営に努めています。 ・大岡健康プラザの連携では、フードドライブの取組、横浜国大附属特別支援学校の施設見学の受入れ、クリスマスサンタ訪問、足の健康フェスタなどを実施しました。 ・サークル支援では、会員募集・発表会のちらし配架やサークルフェスタ開催を行いました。 ・大岡小学校との連携では、開校記念事業の写真展、生徒の授業活動受入れ、職員の文化祭出席を行いました。 <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>