

横浜市指定管理者第三者評価制度

踊場地区センター
評価シート

評価機関名：SOMPOリスクマネジメント株式会社

令和__3__年__10__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踊場地区連合町内会との連携 毎月地区定例会に出席し、地区センターだよりの掲出・回覧依頼を行うとともに、情報交換を行っています。</p> <p>②運営委員会の開催 踊場地区、北汲沢地区の各種団体代表者及び学校PTA等で組織されている運営委員会を年5回開催し、地区センターの運営について幅広くご意見をいただいています。</p> <p>③地区センターまつりの開催 運営委員会メンバーを中心に地域からの実行委員会を組織し、各町内会や近隣学校からのボランティア約200名に協力いただき、地域住民の触れ合いの場となる地区センターまつりを開催しています。</p> <p>④踊場地区スポーツ推進委員との連携 夏休みラジオ体操を協働で開催しています。</p> <p>⑤ログハウス、コミュニティハウスとの連携 夏休み走り方教室や図書巡りスタンプラリー、踊場ハロウィンを開催しています。</p> <p>⑥中学校職業体験への協力 近隣中学校の職業体験を受け入れています。</p>	<p>・近隣自治会が主催する会合や祭りに積極的に参加し、地域住民の意見や要望を受け入れ、それに対応できるような自主事業やサービスを開発し、継続的に実施しています。</p> <p>・子育て支援、健康・地域づくり、暮らしの安全・安心、エコ活動、青少年の健全育成を中心とする自主事業を展開し、地域住民の安全・安心・健康な生活環境作りに貢献しています。</p> <p>・災害時の避難者や帰宅困難者の一時滞在施設として指定され、館内の倉庫には飲料水などが備蓄され、万一時に、地域住民の復旧支援に役立ちます。</p> <p>・毎年、近隣中学校の生徒による地区センターでの職業体験が実施されており、地域の青少年の健全育成に尽力しています。</p> <p>・コロナ禍においても、開館後、利用制限の緩和に伴い、厳重な感染防止対策を講じた上、一部の自主事業を再開し、様々な活動を通じて、地域住民を元気づけています。</p>
II ・ 利用者サービスの向上	<p>①利用者の声や利用者アンケートの実施 利用者の声の箱を設置し、ご意見・苦情等に対するセンターの考え方を館内に掲示するとともに、利用者アンケートによりニーズを把握して施設運営や事業企画に反映しています。</p> <p>②インターネット環境の整備 公衆無線LANを利用したインターネット接続利用サービスを提供しています。</p> <p>③自主事業の開催 子育て支援、健康づくり、青少年健全育成、サークル支援等各種分野における地区センター自主事業を年間を通じて開催し、多くの方々に参加していただいています。</p> <p>④インターネットによる部屋利用システムの導入 令和3年4月分の利用申し込み分からインターネットによる部屋利用システムを導入しました。</p> <p>⑤カラーコピー、ラミネートパウチの提供 低料金でご利用いただいています。</p>	<p>・スタッフ会議の中で、利用者の要望や意見について話し合いを行い、利用者の目線から改善策を考案し、確実に実施しています。</p> <p>・新人研修や協会または区役所が主催する研修が年2回以上実施され、スタッフの入れ替わりによるサービス品質の低下を防いでいます。</p> <p>・図書コーナーには、「夏休み自由研究コーナー」が設置され、またスタッフによる自作品も展示されているため、夏休みの宿題で頭を悩ませる親子の手助けになるとともに、小中学生の読書活動を推進しています。</p> <p>・ホームページやBlogなど電子媒体を積極的に活用して施設の情報をリアルタイムに発信しており、新規利用者の増加にもつながっています。</p> <p>・インターネット予約システムの導入や駐車場利用方法の変更など、サービス品質向上の取り組みが実施されており、利用者から好評を博しています。</p>
III ・ 施設・設備の維持管理	<p>①施設及び設備等の定期点検 毎月第二月曜日を休館日として、施設の定期点検を委託業者により実施しています。</p> <p>②施設及び設備等の日常点検 開館前から閉館時にかけて職員・スタッフが館内外の巡回点検を日常定期的に行っています。</p> <p>③小破修繕 スタッフが積極的に修繕できることは早急に行い、利用者の安全を第一に努めています。</p> <p>④日常清掃等 毎日清掃スタッフが館内清掃や植栽の除草、駐車場を含む敷地内全ての日常清掃を行い、施設の衛生管理・快適な環境を維持しています。</p> <p>⑤樹木の剪定 樹木によって見通しが悪くなった箇所や枝葉や、道路にはみ出した枝葉の剪定をスタッフ自らがを行い、安全確保に努めています。</p> <p>⑥施設管理者点検表の提出 毎年、施設管理者点検表を作成して横浜市に提出し、大規模修繕や長寿命化工事についての要望を行っています。</p>	<p>・年間計画に基づき、専門業者による施設の点検・整備が行われ、また全職員・スタッフによる日々の努力および利用者の協力により、施設全体は良好な状態に保たれています。</p> <p>・毎日、館内および建物周辺の巡回は複数回実施され、ゴミ拾いを含む清掃活動とともに、設備の動作確認など安全状態のチェックを行っています。</p> <p>・職員などによる周辺歩道の清掃活動や植栽の手入れが定期的に実施され、通行者および施設利用者の安全を確保しながら、地域住民の生活環境の改善に役立っています。</p> <p>・コロナ感染防止対策として、手洗いの励行やマスクの着用を徹底するとともに、主要個所の消毒および個室や共用部の換気もこまめに行われています。</p> <p>・什器備品はスタッフによる日常的な点検、簡易的な修繕および適宜更新が行われているため、利用者に快適な施設環境を提供しています。</p>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 緊急時対応	<p>①緊急時対応マニュアル等の整備 危機管理マニュアルや災害対応マニュアル等を整備・配置し、職員・スタッフで情報共有して、日頃から防火・防災・防犯その他の緊急時の対応に備えています。</p> <p>②防災訓練の実施 休館日を活用したスタッフミーティングにおいて、館内の防災設備の確認、出火・初期消火・屋外への避難誘導等の防災訓練を実施しています。</p> <p>③普通救命講習の受講 戸塚消防署実施の普通救命講習を受講し、緊急時の対応力強化に取り組んでいます。</p> <p>④スタッフ緊急連絡網の整備 職員・スタッフ緊急連絡網を整備して、緊急時の連絡体制を整えています。</p> <p>⑤定期巡回 定期的(1時間毎)に施設を巡回し、防犯・危険個所のチェックを行っています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 施設内外の巡回は、毎日複数回行われています。特に、館内では、1時間ごとに実施されているため、利用状況を確認するとともに、事故の防止にも役立っています。 年間消防計画に基づき、避難誘導訓練や消火訓練を含む防災訓練が年2回実施されています。また、AEDの使用訓練および普通救命訓練を定期的に行い、万一時に備えています。 施設は、災害時の避難者や帰宅困難者の一時滞在施設として使用可能であり、また館内の倉庫で飲料水などの防災グッズを常備しているため、災害時に地域住民の復旧支援に役立ちます。 施設には、各種防犯機器が設置され、夜間休日の警備に当たっています。 全職員・スタッフに対し、事故防止対策や緊急時の手順などに関する研修が定期的実施されており、万一時に迅速かつ適切な対応が期待できます。
V 組織運営及び体制	<p>①職員配置体制 館長1名、副館長2名、スタッフ14名の総勢17名で施設の管理・運営を行っています。</p> <p>②館長会・副館長会の開催 とつか区民活動支援協会において館長会(毎月)及び副館長会(年4回)を開催し、協会全体の情報共有を図っています。</p> <p>③スタッフミーティングの開催 施設休館日を活用して、年6回のスタッフミーティングを開催し、情報共有並びに人権研修・防災訓練等を実施しています。また、日報のスタッフ全員回覧により、日々の情報交換を行い、業務改善に結びつけています。</p> <p>④地区センター運営委員会 年5回開催の運営委員会において、幅広くご意見をいただくほか、事業計画や事業予算をご審議いただいています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 開館日の3つの時間帯に合計9～10名の職員・スタッフが配置され、また利用者の人数に応じて、午後の時間帯では、3～4名体制での対応がされています。 横浜市のホームページに、年度の事業計画書および事業報告書が掲示され、また地区センターのホームページでも同内容のリンクが設定されているため、施設の運営方針や事業内容などを確認しやすくなっています。 施設内外の研修を通じて、サービスの質の維持と向上を図り、またスタッフ会議の中で、問題点の共有や研修内容の情報交換を行い、改善策の実施および注意点の徹底につなげています。 個人や団体利用者の登録情報について、個人情報保護指針に基づき、適切に管理・使用されています。 省エネ・エコ対策が実施され、また職員・スタッフによる植栽の手入れが行われているため、施設管理費の削減に努めています。
VI その他	<p>①駐車場利用方法の工夫 身障者用駐車スペース(1台)を含めて全10台分の駐車場しかありませんが、利用者の利便性向上のため、ご要望に応じて利用団体1団体につき1台分の駐車場を確保し、その都度スタッフがパイロンを置いて確保しています。</p> <p>②地区センターホームページの活用 踊場地区センターホームページを随時更新し、常に最新情報を発信しています。</p> <p>③踊場地区センターだよりの発行 毎月地区センターだよりを発行し、講座の募集やサークル紹介、新型コロナウイルスへの対応などの情報を発信しています。</p> <p>④ロビーショーケースへの作品展示 サークル活動の紹介の場として、作品成果物をロビーのショーケースにて展示しています。</p> <p>⑤新型コロナウイルス感染拡大防止 施設入口にサーモカメラを設置し来場者への検温及び手指消毒の徹底を図っています。スタッフ全員が換気や消毒に努めています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 発達障害に関する支援・相談会や在住外国人のための日本語教室などの自主事業を通じて、今日的課題の解決に向けた取り組みが継続的に実施されています。 駐車場利用方法を簡単かつわかりやすく変更し、利便性を向上させるとともに、スタッフの業務軽減にもつながっています。 地域へ情報発信は、従来のチラシ・センターだよりを継続実施しながら、ホームページやBlogなど電子媒体も活用されているため、さらなる利用者の増加が期待できます。 コロナ禍において、感染防止対策を厳重に講じたうえ、一部の自主事業の募集およびサークルの活動を再開し、施設での活動を通じて、地域住民が元気付けられています。また、インターネット予約システムの導入や、自主事業のリモート開催など、施設利用方法の多様化により、利便性の向上およびコロナ感染拡大防止とも実現されています。

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①踊場地区連合町内会との連携 毎月地区定例会に出席し、地区センターだよりの掲出・回覧依頼を行うとともに、情報交換を行っています。</p> <p>②地区センターまつりの開催 運営委員会メンバーを中心に地域からの実行委員会を組織し、各町内会や近隣学校からのボランティア約200名に協力いただき、地域住民の触れ合いの場となる地区センターまつりを開催しています。</p> <p>③踊場地区スポーツ推進委員との連携 夏休みラジオ体操を協働で開催しています。</p> <p>④ログハウス、コミュニティハウスとの連携 夏休み走り方教室や図書巡りスタンプラリー、踊場ハロウィンを開催しています。</p> <p>⑤中学校職業体験への協力 近隣中学校の職業体験を受け入れています。</p> <p>⑥区役所との連携 保育相談として、遊び場しゃべり場ほっとタイムを毎週木曜日に開催しています。また、子育て連絡会、セーフティーネット会議、読書活動推進懇談会に参加しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(掲示板など)およびヒアリングより確認しました。</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>・自主事業やコロナ期間中の利用情報などは、通常の広告紙やチラシの配布のみならず、ホームページおよびはてなブログなども活用し、地域住民への発信が積極的に行われています。</p> <p>・毎年近隣中学校(2校)の2年生4~5名ずつを受け入れ、地区センターでの職業体験が実施されており、地域の青少年の健全育成に尽力しています。</p>

(2) 地区センター委員会等

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p><開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>毎年5回(定例3回+まつり準備2回)開催する予定ですが、コロナ感染防止のため、21年度の1回目は書面にて開催されました。</p>	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングより確認しました。</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、新型コロナウイルス感染症に伴う対応、駐車場受付方法およびデジタルサイネージの利用などの課題が抽出されており、安全安心な施設環境の作りとサービスの質の向上に努めていることが評価できます。</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)> ヒアリングより確認しました。</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>コロナ感染拡大防止のため、令和2年度は8月までの自主事業の中止、6月までの臨時休館と施設の利用制限が余儀なくされましたが、利用再開後、ドアノブ等の消毒や換気の頻繁実施、マスクの着用、入館時の体温チェックなどの対策を徹底したうえ、自主事業や団体・個人利用を再開し、来館する地域住民を元気付けています。また、駐車場の受け付けボードやデジタルサイネージの設置などを通じて、施設の利便性向上に努めています。</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>当地区センターの吹き抜け構造は、建築時に地域住民の要望を反映したものとのことです。指定管理者による管理は直近の数年間ですが、約20年前の建築計画やその背景を把握していることには感心しました。また、地区センターまつりは、コロナウイルス感染症の影響で2020年度は中止となりましたが、利用者が楽しみにしていることを認識しており、中止判断のぎりぎりまで実施に向けての準備を進めていた点は評価できます。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

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>利用者会議は年2回開催され、20名程度の方が参加し、施設の運営状況やサービスの向上などについて、意見交換されています。会議で議論された課題の内容および改善策の実施状況から、利用者のご意見・ご要望を真摯に受止めて、今後のサービス改善に生かしていることが窺えます。</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(議事録)およびヒアリングより確認しました。</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>通信環境の改善策として、Wi-Fiの設置およびインターネット予約システムの導入などの課題が抽出されています。利用者目線での利便性向上が図られていることが確認できました。</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)> 資料確認(ホームページ)およびヒアリングより確認しました。	
<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)>	
Wi-Fiは2020年4月に設置されました(未成年保護のためのアクセス制限あり)。また、インターネット予約システムも導入され、2021年4月利用分からサービス開始となり、現在も好評実施中とのことです。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 自主事業ごとにアンケートを配布し、参加者にご協力いただく形で実施しています。また毎年度利用者アンケートを実施し、様々なご意見を収集しています(令和2年10月20日～11月30日、計188件回収)。	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用者のご意見・ご要望は、書面に限定せず、電話、ファックスおよび口頭など様々な形式で収集しています。利用者アンケートの結果分析は図表の活用によりわかりやすく集計されています。	

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	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(利用者アンケート集計結果)およびヒアリングより確認しました。	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(利用者会議議事録など)およびヒアリングより確認しました。	
<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、必ずスタッフ会議(2ヶ月1回)で検討し、迅速に対応するとともに、回答または対応策を公表することを通じて、施設運営の透明性が確保されています。また、多数の利用者の利便性向上につながる要望は、予算化できたものから実施しています(インターネット予約システムの導入、Wi-Fiスポットの設置など)。	

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・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(館内、ホームページ)およびヒアリングより確認しました。	
<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)>	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している
<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある	<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある
<input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)> 予約状況電子掲示板(デジタルサイネージ)下部のテーブル上に設置されています。</p> <p><設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(館内掲示)およびヒアリングより確認しました。</p> <p><仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)> エレベーター付近の壁面に「利用者の皆さまの声を!」、その近くの柱に「ご意見に対するお答え」が常時掲載されています。</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>受付した内容(メモ用紙または口頭)をPCに入力し、保存されています。また、重要な内容はスタッフ会議で共有し、対応策などを検討しています。</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(館内掲示資料)およびヒアリングより確認しました。</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>すぐに対応できそうなクレームは、職員またはスタッフの方がその場で対応し、要検討のものは、かならずスタッフ会議で議論し、回答案または対応策を決めていくという作業手順になっており、臨機応変に対応できる体制が整備されていることがうかがえます。</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・広報紙誌・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)> 資料(館内掲示資料など)およびヒアリングより確認しました。</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>例えば「50センチ以上のモニターを利用したいので、購入してほしい」とのご要望に対し、スタッフ会議で検討し、「利用者のニーズを見極めながら今後検討してまいります」という結果を伝えるだけではなく、代替案(プロジェクターの利用)の提案もみられるなど、真摯に対応している状況が確認できました。</p>	

(4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①地区センター利用案内等の配架 1階受付カウンター近くに施設利用案内を置き、利用者への案内を迅速に行っています。また、利用者からの声を聞くため、ボックスを設置しています。</p> <p>②地区センターだよりの発行 地区センターだよりを毎月発行し、踊場・北汲沢・戸塚第三地区連合自治会を通じて回覧・掲示をしていただくとともに、戸塚区役所3階情報コーナーやログハウス、コミュニティハウス、ケアプラザ、踊場駅、汲沢保育園にも配架し自主事業案内などの情報発信をしています。</p> <p>③ホームページの更新 予約状況やコロナ感染対策など情報を随時更新しています。</p> <p>④広報よこはま戸塚区版への掲載 毎月、事業案内を掲載しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認およびヒアリングより確認しました。</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"> ・随時更新されているホームページには、施設の利用案内や新着情報などのみならず、Blogから発信したお知らせや「夏休み自由研究コーナーのご紹介」なども掲示・リンクされ、利用者としては、複数の検索手段ができ、さらに利用しやすくなっています。 ・電子媒体の利用が少ない高齢者に対し、施設内外の掲示物は、ホームページの掲載と同時に更新され、施設の情報を幅広く伝えられるように努めています。

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

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

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

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

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングより確認しました。</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>インターネット予約システムが導入され、コンピューターによる抽選が行われているため、受付事務のミス防止ができ、公平性・公正性が最大限に確保されています。</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)> ヒアリングより確認しました。</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>職員採用時の新人研修(区が主催)に加え、協会が主催する全体研修は年1回実施されており、また館長が講師を務める研修も行われています。研修の種類・頻度から、施設の人権擁護に対する意識の高さが感じられます。</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)およびヒアリングより確認しました。</p> <p><年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「子育て支援」、「高齢者の生きがいづくり、健康づくり」、「豊かな暮らし 安全・安心・エコ活動」および「青少年健全育成」を中心とし、多くの方が楽しめる魅力のある多様な自主事業が展開されています。また、発達障害に関する支援・相談会など社会的弱者向けの自主事業も取組まれており、今日的課題の解決に努めています。</p>	

② 事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>コロナ禍においても厳格な感染防止対策を講じた上で、2020年度に計画された自主事業60件のうち、26件が無事に開催できました。また、対面授業からリモート開催「在住外国人のための日本語教室」に変更するなど、時代に即した柔軟な対応が行われています。</p>	

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングより確認しました。</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>ご意見箱などから収集された利用者の希望を中心とし、職員・スタッフの意見も参考し、施設が総合判断したうえ、図書の新規購入を行っています。また、図書棚にわかりやすいサインスタンドの設置、スタッフによる自作品の展示など、利用促進への取り組みが多数見受けられます。</p>	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①地区センター利用案内等の配架 利用案内等を配架し、利用者の方が自由にお持ちいただける環境を整えています。</p> <p>②ホームページでの案内 利用案内、講座・イベント情報、地区センターだより等を掲載し、必要な情報が簡単に得られるようにしています。</p> <p>③地区センターだよりの発行 地区センターだよりを毎月発行し、踊場・北汲沢・戸塚第三地区連合町内会を通じて回覧・掲示をしていただくとともに、戸塚区役所3階情報コーナーやログハウス、コミュニティハウスにも配架し自主事業案内などの情報発信をしています。</p> <p>④広報よこはま戸塚区版への掲載 毎月、事業案内を掲載しています。</p> <p>⑤自主事業等ポスター・チラシの作成・掲示 自主事業等のポスターやチラシを作成し、館内に掲示して広報しています。</p> <p>⑥利用団体用チラシラック等の設置 利用団体用チラシラックや掲示板を設けて、団体活動の支援を行っています。</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(チラシ、ホームページなど)およびヒアリングより確認しました。</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>・ホームページのみならず、ブログによる情報発信が積極的に行われており、高校生、成人女性、65歳以上の高齢者を中心に、施設利用の拡大につないでいます。</p> <p>・地区センターだよりが毎月発行され、近隣町内会での回覧や掲示のみならず、区役所やログハウスなどの施設でも配架され、地域住民への宣伝が幅広く行われています。</p>

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①施設内での挨拶 来館時や退館時の挨拶は、笑顔で声かけし親しみやすい雰囲気づくりに努めています。また、施設内巡回時にも積極的に挨拶しています。</p> <p>②電話対応 施設名と氏名を名乗り、お客様の話を傾聴して的確に応答しています。</p> <p>③窓口対応 受付窓口においても、笑顔であいさつを交わし、お待たせしましたと声をかけてから用件を伺うなど丁寧な対応を心掛けています。</p> <p>④ユニフォームの着用 職員、スタッフ一同は統一したユニフォームを着用し、名札を付けて地区センター職員・スタッフとしての責任をもって業務を行っています。</p> <p>⑤日々の研鑽 職員・スタッフが協会全体で実施する接遇研修に参加するとともに、日常的に日頃の行いを振り返り、より良い対応が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"> ・新任者研修に加え、スタッフ会議を利用し、全職員を対象とする接遇研修が年1回以上行われ、職員の入れ替わりによるサービスの質の変動を防いでいます。 ・職員やスタッフは、協会統一仕様のユニフォーム(2種類)およびネクストラップ名札が着用されているため、施設の職員であることをわかりやすくしています。

(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>①利用者会議の開催 年2回利用者会議を開催し、ご意見・ご要望を直接お伺いすることのできる貴重な場としています。いただいたご意見・ご要望に対しては、可能な限り対応していきます。</p> <p>②利用者の声 利用者の声の箱を設置し、ご意見・苦情等に対するセンターの考え方を館内に掲示しています。</p> <p>③利用者アンケート アンケートは利用者の満足度や要望等を知る重要なツールです。自主事業やセンター利用方法についての意見や要望を今後のセンター運営に生かしていきます。</p> <p>④利用実績の分析等 部屋の利用実績から、利用者の年代、利用時間帯、稼働率等を分析し、予約集中の解消や稼働率向上策の検討を行っています。また、個人利用についてはコロナ感染対策として、密を避ける工夫を試行錯誤しながら進めています。</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> <p>利用者アンケートの集計結果では、色付き円グラフが採用されているため、利用実績やご意見・苦情などの割合が一目瞭然になっています。また、その場に対応できるご要望は即時実施で対応し、それ以外はスタッフ会議で検討したうえで、対応策や施設の方針を丁寧に説明し、ご理解いただいています。なお、2020年度は、予算を立てて実現された要望が複数ありました(ネット予約システムの導入、Wi-Fiの設置など)。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

小中学生の読書活動を推進するため、夏休み図書スタンプラリーの開催にとどまらず、夏休み自由研究コーナーも設置され、またスタッフの手作り賞品や、用意された本の実作品を作成するなど、子供達のため一生懸命取り組んでいる様子が窺えます。また、地元で伝わるお話「踊る猫」をモチーフした猫の飾りがエントランスなどに飾られ、地域の魅力発信に努めています。

<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)>	
施設の点検は、毎月第2月曜日の休館日に設定されており、施設利用者への影響が最小限に抑えられています。	

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)>	
清掃スタッフによる日常清掃の他、開館前から閉館時の間、職員・スタッフが施設内および敷地周辺を複数回巡回し、ゴミ拾いを含む清掃業務も実施されているため、施設内外の衛生管理状況は非常に良好です。	

(2) 備品管理業務

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

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

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>	

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>体育室バスケットゴール付近のベンチと床間には、劣化や損傷により隙間が大きく開いている箇所があり、ボールやシャトルが時々中に入ってしまう。利用者の安全が損なわれていないと判断したものの、利便性向上の観点から、スタッフにより丁寧に修繕されました。</p>	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input 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)>	
ロビーや会議室などの共用部には、ゴミ箱を設置せず、利用者が出したゴミは各自で持帰るというルールが徹底されています。利用者の「資源を無駄にしない」という意識を高めるとともに、ゴミ収集量の減少による処分費用の削減にもつながっています。	

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)>	
事務処理ゴミや施設の消耗品などの廃棄物について、横浜市の分別ルールに沿って分別され、維持・管理状態は良好です。	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①定期点検・清掃等 安全で衛生的にご利用いただくため、設備等の定期点検、定期清掃及び衛生害虫等駆除作業は業者委託にて、毎月第2月曜日を休館日として実施しています。施設内外の日常点検、清掃は職員・スタッフが毎日実施しています。</p> <p>②施設内備品の清掃・消毒作業 毎朝、開館前にスタッフによる館内の清掃作業や、机・イス、カウンター等の消毒作業を実施しています。また、部屋の利用に際しては、利用者による清掃・消毒作業にご協力をいただいています。</p> <p>③植栽の管理 樹木によって見通しが悪くなった箇所の枝葉や、道路にはみ出した枝葉の剪定をスタッフ自らが行き、安全確保に努めています。また、利用者の皆様に気持ちよくご利用いただくため、植栽の剪定や花植えなどをスタッフが行っていきます。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認およびヒアリングより確認しました。</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"> ・職員・スタッフによる日常清掃が頻繁に行われ、とくに椅子、テーブルおよび自販機などの重点箇所に力を入れています。また、施設利用者にもご協力いただき、利用後の清掃と現状復帰が実施されています。 ・コロナ期間中の対策として、注意事項の掲示、換気の実施、共用部の消毒、個室滞在時間の制限など、安全安心な活動環境維持に努めています。

(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> <p>館内各所は、使用開始から18年が経ちましたが、きれいな状態に保たれているため、職員・スタッフの日々の努力および利用者の協力的な姿勢の高さが窺えます。また、職員・スタッフなどによる周辺歩道への清掃活動や外構植栽への手入れなどを通じて、安心安全な環境作りに努めていることが感じられました。</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>

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> <p>緊急時の連絡簿およびマニュアルは、いつもでも確認できるように、事務室に保管されています。</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>	

(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	
<p><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)></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>入口付近は、タイル床であり、雨天の場合、来館者の転倒リスクが潜在するため、滑り止めマットを自主的に設置しています。</p>	

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	
<p><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>スタッフ会議の中で、全職員に対し、館内での具体的な事例や市地区センター館長会作成のヒヤリハット集について</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>仕事に気づいた些細なことでも、仲間との意見交換ができるような職場環境が醸成されているように感じられました。職員間の連携強化は有効な問題解決策の立案という面でも有効です。</p>	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

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>来館者の避難誘導訓練、消火器の使用訓練を含む防災訓練は年2回実施されており、万一の災害に備えています。</p>	

(6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>火災・地震・怪我急病などを想定した危機管理マニュアルおよび緊急連絡体制表が作成され、定期的に通報・対応訓練を実施しています。また、毎年の防災訓練を通じて、消火器の使用練習および避難手順の確認を行い、緊急時の対応体制が整備されています。なお、館内2つの倉庫では飲料水や非常食などが常備され、万一時に備えています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<p><協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>午前、午後、夜間の3つの時間帯のうち、利用者の一番多い午後(13時～16時半)では、職員2名+スタッフ2名の4名体制(ほかの時間帯は職員1名+スタッフ2名)で業務が行われており、利用者のニーズに合致した配備体制を整えています。</p>	

②協定書等のおりに開館しているか？

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

※指定管理者の責に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>	

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>横浜市のホームページに掲載されています。</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> <p>地区センターのホームページにも、事業計画書などへのリンクが設定されており情報公開に努めています。</p>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない	<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"/> 作成しているが不備がある
<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><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

②職員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 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(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングより確認しました。</p> <p><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 全職員を対象とし、接遇研修、個人情報保護や人権に関する研修など、協会・区役所・職場が主催する各種の研修が年2回以上実施されています。</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>業務の基本とする接遇研修のみならず、個人情報保護や人権研修などの研修が実施されており、サービスの質の向上に努めています。</p>	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①協会主催の研修 協会主催で人権研修や救急救命講習等の必要な研修を職員・スタッフ向けに開催し、同一内容を複数回設定することにより参加しやすく配慮されており、スタッフのシフト変更により支障なく参加できます。また、参加者は勤務扱いとなり、賃金及び交通費が支給されています。</p> <p>②職場研修 地区センターで行う研修として、個人情報保護に関する研修や新任スタッフ研修、防災訓練等があり、全員が参加できるよう休館日に開催するスタッフミーティングに併せて行っています。</p> <p>③横浜市・戸塚区役所の研修 公共建築物の保全に関する研修等、横浜市や戸塚区役所が主催する研修に積極的に参加するとともに、研修内容を職員・スタッフ全員に周知して参加を促しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングより確認しました。</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>協会主催の研修では、同内容で複数回が行われており、また研修時間が勤務扱いとなり、交通費も支給されています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングより確認しました。</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>スタッフ会議の中で各自で受けた研修内容の情報や感想を共有し、意見交換も実施されています。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
窓口などの対応手順が冊子(接遇ハンドブック)にまとめています。スタッフ全員がこれに基づき管理・運営を実施しています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
①スタッフミーティング 2か月に1回休館日を利用したスタッフミーティングにおいて情報伝達と意見交換を行っています。日常業務で気づいた事などについて全員で話し合っています。また、業務やスケジュールを全員で確認することで、統一的な施設運営ができ、資質向上・情報共有の有効な手段となっています。	資料(業務日誌)およびヒアリングより確認しました。
②業務日誌による引継ぎ・情報共有 業務日誌に勤務中の案件を記載するとともに、業務交代時には日誌及び口頭により引継ぎを行っています。また、スタッフ・職員全員が業務日誌を確認することで日々の情報を共有しています。	<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)>
③月間予定表の活用 事務室月間予定表により、設備点検や自主事業、シフトの確認を行い、常に全員が施設管理・運営状況を共有できるようにしています。	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
④地区センターまつり 職員・スタッフ全員が一丸となって、地域の皆様とともに地区センターまつりを開催しています。	外部研修や会議から入手した情報は、スタッフ会議を通じて、全職員に共有されています。職員間の情報交換や伝達事項などについて、業務日誌や口頭より行われており、また月間予定表(ホワイトボード)を活用し、設備点検やシフトの確認など、施設全体の運営管理状況を必ずチェックすることをルール化しています。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input 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)>	
個人情報に記載されている資料は、常時施錠管理またはパスワードによる保護(PCの場合)が行われています。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報の保護方針および取扱責任者は館長であることを館内ホールに掲示しています。	

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)>	

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	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
コロナ対策として来館者に連絡先の記入、またはLINEのコロナお知らせシステムへの登録をお願いし、感染者が発生した場合にはお知らせが届くようになっています。	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

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

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(事務室)およびヒアリングより確認しました。 <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)></p> <p>書類は施錠管理され、職員用PCはパスワード(2段階認証など)が設定されています。</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>	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングより確認しました。	
<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)> 自主事業または経理担当者が入出金の明細に基づき出納帳を作成し、館長によるチェックが行われています。また、10日に1回出納帳の期間集計が行われ、その集計結果を別の職員がチェックしています。さらに、協会に提出後、協会担当者によるチェックが実施されています。	

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)> ヒアリングより確認しました。	
<明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。

なお、法人等の本部等で管理されている場合でも、コピー等により必ず伝票を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input 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)>	

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)> ヒアリングより確認しました。</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>	

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)> ヒアリングより確認しました。</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>	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①消耗品の一括購入 大量に消費する消耗品(トイレトペーパー)は、協会全体で一括契約して安価に購入しています。</p> <p>②物品購入のインターネット活用 物品購入の際はインターネットを利用し、できるだけ安価な業者から購入するように努めています。</p> <p>③職員による修繕等の実施 簡易な修繕や草刈り、植栽の手入れ等は職員・スタッフがを行っています。</p> <p>④省エネの取組み 全ての部屋に温度計を設置し、室内推奨温度を達成できるように努めています。また、中間季等、外気導入が効果的な時期には窓開けによる自然換気を励行し、省エネに努めています。</p> <p>⑤節電の取組み 定期的な館内巡回により、不必要な電気・空調を切るよう節電に取り組んでいます。</p> <p>⑥裏紙の再利用 内部資料等においては、裏紙を再利用するとともに、ペーパーレス化、Nアップ印刷などの工夫をしています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認およびヒアリングより確認しました。</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"> ・一括購入やインターネットの活用などを通じて消耗品をより安価に調達できる方策を検討しています。 ・空調の適正な温度設定の推奨、自然換気の励行、不要な照明や空調の停止などで、省エネ・節電に積極的に取り組んでいます。 ・職員やスタッフによる簡易的な修繕、植栽の手入れが行われており、管理経理削減に努めています。

(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>	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

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

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

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

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①目標設定・自己評価シートの活用 目標設定・自己評価シートを用い、指定管理申請の内容に沿った目標を設定しています。目標については、スタッフミーティングで説明し職員・スタッフで共有しています。目標達成の進捗状況については、半期ごとに事務局長と面談して確認しています。計画未達事項については、逐次、対応策を検討します。</p> <p>②地域、時代に即応した事業展開 包括的な目標として、地域や時代のニーズ、社会的要請などに即応した多彩な事業を展開することを掲げています。 今後も、地域の活動団体との連携・協働による事業を展開し、乳幼児から高齢者までの幅広い地域住民が、誰でも気軽に、安全で快適に安心して利用できる施設の運営に重点を置いて取り組んでいきます。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングより確認しました。</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"> ・利用者のニーズに応じ、インターネット予約システムを導入し、利便性を向上させるとともに、予約による来館が不要となり、コロナ感染防止にも役立っています。 ・発達障害に関する支援・相談会や、在住外国人のための日本語教室など、今日的な課題の解決に向けた取り組みも行われており、利用者から好評を博しています。

(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> <p>館長をはじめ、職員・スタッフ全員が利用者に温かく、かつ快適な施設環境を提供している様子が見受けられました。また、スタッフ会議での意見交換や施設内外の研修を通じて、より良いサービスの提供を常に意識して、日々の業務に取り組んでいます。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①子育て支援 区事業の子育て中の親を対象とした「遊び場・しゃべり場・ほっとタイム」を毎週木曜日に開催しています。また、市立保育園と共催で親子遊び講座を開催しています。</p> <p>②環境への配慮 施設の省エネに関する自己診断を毎月実施し、省エネ行動を行っています。</p> <p>③ヨコハマ3R夢プランの推進 ごみの減量化、分別・資源化に積極的に取り組んでいます。</p> <p>④資源回収ボックスの設置 横浜市資源循環局の資源回収ボックスを敷地内に設置して、紙ごみ、新聞、雑誌等のリサイクルを行っています。</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(事業計画書など)およびヒアリングより確認しました。</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"> ・年間自主事業のうち、8割弱(60件のうち47件)が区政運営目標(子育て支援など)の達成につながっており、地域住民の安全・安心・健康な生活環境作りに貢献しています。 ・省エネ・節電といった施設運営上の取り組みだけではなく、「エコ講座」などの自主事業を通じて、利用者の省エネ・エコ意識の向上に役立っています。
<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>①災害時の役割 災害時の避難者や帰宅困難者の一時滞在施設として施設を提供します。平時から避難者のための飲料水やトイレパック等を備蓄しています。</p> <p>②傷害保険の加入 館内や事業中の事故に対する傷害保険に加入し、利用者等の不利益にならないように備えています。</p> <p>③協会全体で行う区民の文化・教育等支援事業 「ふれあいコンサート」など、毎年、協会全体で区民の文化・教育のための公益的事業を開催しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認およびヒアリングより確認しました。</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"> ・駐車場の利用方法は、簡単かつ分かりやすく変更されたため、利便性を向上させるとともに、スタッフの受付作業も軽減されています。 ・保管期限を過ぎた忘れ物の傘を、雨の日に無料貸出サービスとして活用しています。サービスおよび資源活用の点から評価できます。 ・見守りの観点で建物の吹き抜け構造を活用しています。例えば、スタッフが2階にいても1階の声や音に注意を払えるので危機管理につながっています。 <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>