

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市戸塚地区センター・公会堂合築施設 評価シート

評価機関名：経営創研株式会社

令和6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) 図書の出し入れ、購入及び管理	15
(7) 講堂貸出業務	15
(8) 広報・PR活動	16
(9) 職員の接遇	16
(10) 利用者サービスに関する分析・対応	17
(11) 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) 非常口・避難経路等の点検	26
(7) 緊急時対応全般(その他)	27
V. 組織運営及び体制	28
(1) 業務の体制	28
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	29
(3) 個人情報保護・守秘義務	32
(4) 経理業務	34
(5) 運営目標	37
(6) 組織運営及び体制全般(その他)	39
VI. その他	40

評価結果の総括

※協定書等で定めるとおりの管理運営ができていない点や、協定書等での定めはないが不足していると感じられる点、加えて施設独自の取組として評価できる点などを、総括として記載しています。協定書等で定めるとおり(標準的な水準)の管理運営については記載していません。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・地域及び地域住民との連携	<ul style="list-style-type: none"> ・連合町内会の定例会にて「地区センターだより」の回覧を依頼し、事業の内容を地域に周知している。 ・近隣の病院と共催で栄養士の指導による健康料理教室を連続して開催している。 ・南戸塚地域ケアプラザと共催で、認知症予防の連続講座を開催している。 ・『資源を大切に使おう』をテーマに、戸塚小学校に牛乳パックで、東保野小学校放課後キッズクラブにペットボトルのキャンドルホルダーを作成してもらい、展示するとともに、戸塚地区センターで活動する折り紙サークルによる折り紙にキャンドル型LEDライトを入れて安全に灯りを楽しむイベントを開催している。 ・SDGSの取組として、戸塚小学校放課後キッズクラブ・戸塚学童保育の皆さんと一緒に『打ち水』を実施している。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>指定管理者である公益社団法人とつか区民活動支援協会(以下協会という)の理事は、近隣の連合町内会等の役員が参画しています。理事会開催時には、近隣の情報共有にも努めています。</p> <p>戸塚第一地区青少年指導員の方やその他子育て関係団体の方とは「わいわいキッズデイ」、戸塚文化協会とは「生け花を楽しむ会」等、地域の様々な団体と数多くの自主事業を共催しています。その際、地域の情報共有に努めており、幅広い年代や多角的な視点で地域の課題を収集しています。</p> <p>図書館・地区センター・公会堂共通の地下駐車場の無断駐車が地区センター委員会で課題にあがっていましたが、2階受付での駐車時間の記録や駐車許可証の受け渡しを行う方法を導入し、改善しています。</p> <p>【提案事項】</p> <p>「打ち水」は、例えば「打ち水クール大作戦」等、ネーミングを工夫すると、子ども達の地域活動への参画意識の向上に繋がるでしょう。</p>
II ・利用者サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> ・地区センターの日曜、祝日の閉館時間を6時とし、横浜市地区センター規則で規定の時間を1時間延長している。 ・自習コーナーが満席の場合には、空いている部屋を無料で開放している。 ・地区センターの部屋抽選申込や自主事業の申込み(抽選分)をインターネットで受け付けている。 ・高速印刷機を設置して安価に印刷できるようにしている。 ・公会堂に舞台技術の専門家(ステージアドバイザー)を配置して、事前打ち合わせや当日の技術的な支援を行っている。 ・公会堂の講堂にヤマハとスタインウェイのフルコンサートピアノを2台設置し、低料金でピアノを自由に弾ける事業「グランドピアノを弾いてみよう」を行っている。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>ご意見箱を複数設置し、記入用紙は各部屋にも設置しています。頂いたご意見と対応については専用掲示板を設け、公表しています。ご意見を出しやすい環境を整えている点が評価できます。</p> <p>頂いたご意見から地区センターでFree Wi-Fiを利用できるようにしました。また、CDデッキ・卓球台を更新し、利用者から好評です。活動コーナーと自習コーナーのすみ分けの工夫、電気スタンドの設置等、ご意見への改善の取組みや創意工夫が顕著です。</p> <p>自主事業は、10項目の目的を設定して計画を立案することにより、対象者や内容に偏りがないように配慮し、地域の団体等と連携し、多彩に実施しています。</p> <p>協会本部が作成する35ページに及ぶ接遇ハンドブックがあり、スタッフはふりかえりを定期的に行いながら接遇の向上に務めています。</p> <p>公会堂は、専門知識を有する職員を常駐させ、利用について適切にサポートしています。</p>
III ・施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・図書館、地区センター、公会堂の3館の併設施設全体の維持管理、清掃などについて責任をもって実施している。 ・専門業者を常駐させて、その管理により施設、設備を良好な状態に保っている。 ・清掃も専門の業者に依頼して日常清掃、定期清掃を行って良好な状態に保っている。 ・閉館時は機械警備として、安全性の向上と省力化を図っている。 ・開館から45年を経過して施設、設備が老朽化しているので必要に応じて修理交換を行っている。最近の主なものとしては、公会堂天井工事、公会堂椅子席の全面改修工事、全館照明のLED化(令和6年度)、自家発電設備更新、空調ヒートポンプオーバーホールなど。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>令和6年6月約1年の公会堂改修工事を完了しました。施設設備の維持管理は、委託業者の専門職員が8～22時2交代制で常駐しています。築46年の老朽化がすすむ施設ですが、予防保全の取組みを適切に実施しています。突発的な修繕には区と協議の上対応しています。</p> <p>清掃も専門業者に委託し8時～15時 3名の清掃員により図書館・地区センター・公会堂全ての清掃を行っています。日常清掃作業記録があり、チェック体制を整えています。加えて、スタッフは受付業務を行いながら、利用の少ない時間帯に委託清掃範囲外の清掃や施設利用状況に合わせた追加の清掃を実施し、業務日誌に記録しています。清掃員・スタッフ全員がきめ細かな清掃に継続的に連携し取組んでおり、高く評価できます。</p> <p>施設で分別回収したゴミは、バックヤードでさらに清掃員により詳細に分別し、市のごみゼロ回収ルートに出しています。</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	<ul style="list-style-type: none"> 施設全体で防災訓練を行っている。 戸塚駅周辺混乱防止対策連絡協議会に加盟し、会議と訓練に参加している。 災害時の一時滞在施設として水や食料などの応急備蓄物資を保管している。 職員用のヘルメットを用意している。 自動販売機を緊急時対応ベンダーに変更した。 防犯カメラの設置、警備会社への非常通報装置の導入に加え、閉館時は機械警備で管理している。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>緊急時マニュアルは、「緊急対応想定集」として火災、地震、怪我・急病ごとに、それぞれの場面を想定した対応手順が具体的に分かり易く記載されています。</p> <p>地区センター、公会堂とも1日3回館内外をチェックポイントを明確にして巡回しています。部屋の利用後もその都度現場確認を行っています。閉館前チェックは、スタッフが確認後、職員が最終確認を実施するダブルチェック体制となっています。</p> <p>緊急連絡体制は、職員間緊急連絡網、夜間・緊急連絡体制、開館時、事故・故障発生時の緊急連絡体制など様々な状況に対応できる体制を確保しています。</p> <p>災害時の帰宅困難者一時滞在施設となっており、戸塚駅周辺混乱防止対策連絡協議会にも加盟しています。必要な物品・備品の保管・管理の他、無線機による情報伝達訓練に参加しています。実際に訓練を行うことで課題や対応策の把握に努めています。</p>
V 組織運営及び体制	<ul style="list-style-type: none"> 常勤職員5名(地区センターと公会堂を兼務)と地区センター12名、公会堂6名の非常勤のスタッフがローテーションで勤務している。 職員1～3名とスタッフ3名(地区センター2名、公会堂1名)が常時勤務している。 公会堂の舞台技術に関する相談やイベント対応のため専門家(ステージアドバイザー)を基本的に常時配置している。 職員は9時の開館30分前、スタッフは15分前から勤務し、業務の準備を行っている。22時の閉館後は職員が終了業務を行うため22時15分まで勤務する。 職員は連絡ノート(令和6年度から職員メール)、スタッフは業務日誌で引継ぎ、情報交換を行う。隔月に開催のスタッフミーティングで、全体及び施設ごとの情報交換、事務処理方法の改善策などについて決めている。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>副館長の一人をマネージャーとし、公会堂運営の専門家としての業務を明確にしています。</p> <p>業務日誌に引継ぎ事項を集約し、連絡の漏れがありません。スタッフ間の追加清掃の実施状況の引継ぎにも活用し、効率的に清掃の行き届いた施設を提供しています。さらに業務日誌は閲覧や引継ぎ事項への対応サインもあり、組織運営に活用されており他施設の参考になります。</p> <p>パソコンにのぞき見防止フィルムを貼ったり、個人情報保護への意識高く運営しています。</p> <p>人権研修や公会堂関連技術研修等、外部研修を活用しスキルアップを図っています。</p> <p>【提案事項】</p> <p>QRコードを活用したホームページからの事業申込み方法も採用している点が利用者ニーズに応じており優れています。個人情報取得の目的をポスターやホームページの申込みフォームに記載しておくことより良いでしょう。</p>
VI その他	<ul style="list-style-type: none"> 公会堂天井工事を令和5年7月から令和6年5月まで実施しており、その間公会堂は休館としていたが、4月から6月までの公会堂稼働率は67%となっており、地区センターは年間を通じて58%と、多くの方々に利用していただいている。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>戸塚ふれあい文化祭の舞台部門での会場(公会堂)の提供、ハマハグの協賛事業者としての授乳スペースやベビーカーの設置、区の保育相談事業への協力、ウォーキングポイントのリーダー設置等、市・区の施策に対して協力しています。横浜市SDGs認証制度”Y-SDGs”第12回認証事業者の認証は、日ごろからのSDGsを意識した活動や運営が評価され、認証されました。</p> <p>地区センター、公会堂は図書館との併設施設ですが、それぞれの事業の広報・PRの他、設備の維持管理、防犯・防災等、日ごろから情報交換しながら連携して行っています。</p> <p>サークルメンバー減少の課題に対し施設やホームページで紹介コーナーを設けたり、紹介動画を掲載したりして支援しています。</p> <p>自主事業とつかキャンドルナイトに代表される様に子ども達を主役に幅広い年代に興味関心をもってもらい地域活性化に繋がる様な取組みも顕著です。</p>

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・連合町内会の定例会にて「地区センターだより」の回覧を依頼し、事業の内容を地域に周知している。 ・地域の子育て連絡会に出席し、情報交換を行っている。 ・付近の商店会に依頼し協会主催のイベントのチラシを配架してもらうほか商店会の会合を会議室で開催している。 ・近隣の病院と共催で栄養士の指導による健康料理教室を連続して開催している。 ・地域の情報の掲示板とチラシ用ラックを設置し、住民が地域の情報を得ることができるようにしている。 ・ふれあい文化祭の実行委員会に参加して、円滑な実施に向けて協力している。 ・協会が管理している地区センター等の館長会、副館長会を定期的に開催して、情報交換や業務改善等について協議し、運営改善に役立てている。 	<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>応募事業計画書・年度事業計画書・年度事業報告書・自主事業計画書・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> <p>指定管理者である公益社団法人とつか区民活動支援協会(以下協会という)の理事は、近隣の連合町内会等の役員が参画しています。理事会開催時や日常的にも、近隣の情報共有が図られています。</p> <p>戸塚第一地区青少年指導員の方やその他子育て関係団体の方とは「わいわいキッズデイ」、戸塚文化協会とは「生け花を楽しむ会」等、地域の様々な団体と自主事業を共催する際に情報交換しています。</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 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>年2回地区センター委員会を開催し、年度末の委員会では、次年度の施設運営方針や自主事業の考え方を地区センター委員とまず共有後、事業の内容を審議しています。令和5年度は、利用料金の支払期限等に関する利用要綱の一部改正についても審議しています。アンケート結果や利用者会議でのご意見を地区センター委員会でも共有した上で、管理運営へのご意見を収集しています。議事録を施設やホームページで公開しています。</p>	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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)> 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>地下駐車場の無断駐車に関する課題を共有しています。利用要綱改正に伴い団体登録時に名簿を提出することになった点について、ご意見を収集しています。継続的に地区センター委員会のメンバーを務めて下さっている方もおり、地区センターの取組みをよく理解した上で建設的なご意見や励ましの言葉を頂いています。</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)> 地区センター委員会議事録・現場確認・ヒアリング</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>公会堂利用団体の予約駐車については、スタッフが都度カラーコーンに団体名を明示しています。さらに図書館・地区センター・公会堂の3施設全てについて車で来館され駐車場を利用する時には、2階受付において駐車時間を記録し、駐車許可証をダッシュボード等に提示してもらう方式を取り入れ、無断駐車をほぼなくすことに成功しています。</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>2022年度から夏の恒例事業となった「打ち水」は、近隣商店会と放課後キッズクラブや学童保育の皆さんと連携して取組んでいます。自主事業「とつかキャンドルナイト」も隣接する小学校と連携しています。子どもの頃から地域活動に参画する機会を提供しています。地域団体と連携した自主事業を含め、地区センターが地域をつなぐ核となるように意識して運営しています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「打ち水」は、例えば「打ち水クール大作戦」等、ネーミングを工夫すると、子ども達の参画意識の向上や、地域行事として、一層地域の皆さんに認識される活動に発展していく一助になるでしょう。自主事業の広報では、一部既に実施していますが、共催する団体について簡単な説明文があると、地域活動団体の取組みの周知がすすむでしょう。</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>地区センター委員会と同様、年2回利用者会議を開催し、年度末の地区センター委員会では次年度の施設運営方針や自主事業の考え方を共有した上で、事業の内容を審議しています。アンケート結果を共有した上で、管理運営へのご意見を収集しています。議事録を施設やホームページで公開しています。</p>	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 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>各部屋ごと空調温度を自由に利用者で設定したいというご要望や、駐車場の無断利用についてご意見を収集しています。</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 checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 利用者会議議事録・現場確認・ヒアリング</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 空調温度を各部屋で温度設定を自由に行いたいという要望に対して、省エネや施設設備の予防保全の観点から、設定温度を集中管理しているという説明をし、ご理解を頂いています。尚、部屋や利用方法により室温状況が異なるため申し出があれば柔軟に対応しています。駐車場の無断利用の課題について、駐車証をおくルールに改善したことにより、駐車場が使いやすくなったという感謝のご意見を頂いています。</p>	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <div style="display: inline-block; vertical-align: middle; margin-left: 10px;"> <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> その他 </div>
<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><実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 直近2回のアンケート実施規模: 令和6年2月7日～2月29日 回答数120名/令和6年6月20日～7月10日 回答数88名 地区センター利用者を対象に実施しています。</p> <p><実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

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)> アンケート結果・現場確認・ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
自由記述の内容を一覧に記載するのではなく、各部屋ごとや課題ごとに分類して集計することにより、課題の内容や類似のご意見が集約され、より課題が明確になるように工夫しています。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> アンケート結果・年度事業報告書・現場確認・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)>	
Wi-Fi設備の充実に関する要望に対して、令和5年度に2階地区センター全体でFree Wi-Fiを利用できるようにしました。レクホールのCDデッキ・卓球台を更新し、利用者から好評です。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 事業報告書・現場確認・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>施設内掲示により公開しています。アンケート結果以外にも利用者の方からのご意見を掲示するコーナーを決めて、恒常的に公開しています。チラシラックの横、利用者の目に留まりやすい場所に掲示しています。</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>	

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2か所設置しています。協会ホームページにお問い合わせフォームを設置しています。</p> <p><設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ご意見箱の記入用紙は、ご意見箱の近くだけではなく、各部屋にも設置しています。記載しやすい環境を整えており高く評価できます。</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>公益社団法人とつか区民活動支援協会苦情等解決要領・苦情等への対応の仕組みについて・掲示物・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>協会として公益社団法人とつか区民活動支援協会苦情等解決要領を定めています。苦情等対応責任者は館長です。経過の記録担当も含めて苦情等受付担当者を館長と副館長の2名体制をとり、情報の共有や対応の迅速化を確実にしています。頂いたご意見は、責任者が集約後決定した対応も含め、全職員・スタッフと共有し情報共有を徹底しています。</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>受付横掲示板に苦情解決の仕組みを掲示しています。</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ご意見箱に投函されていた用紙は全てファイリングしています。年度報告書の苦情対応状況報告の書式に則り、記録しています。</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)> 苦情対応状況報告書・現場確認・ヒアリング</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>活動コーナーと情報コーナーが隣接しているため、情報コーナー利用者から活動コーナー利用者の話声の大きさに対する苦情が複数寄せられました。立場や利用者の年齢層にも違いがあるため難しい課題ですが、情報コーナーを自習コーナーと名称を改めるとともに、ポスター掲出や、声掛けを行い、利用者へのご理解を促進し改善しています。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ご意見掲示板・掲出資料のファイリング・利用者会議議事録・苦情対応状況報告書・現場確認・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>ご意見掲示板に掲示する時は、ご意見内容がわかりやすいように表情の絵文字を使い、わかりやすく伝達しています。ご意見掲示板に掲出した過去の資料もファイリングされ閲覧可能です。</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>・地区センター、公会堂とも「利用案内」を作成して、各部屋の面積、定員、料金、写真及び申し込み方法を分かりやすく記載している。「利用案内」は窓口において自由に持って行っていただけるようにしている。また、年に1～2度地区センターだよりにて、利用案内と団体登録方法を案内している。</p> <p>・ホームページを開設して「利用案内」のほか、予約状況、イベントや講座のお知らせ、ブログなどをアップして、インターネットでも施設内容や事業内容を多くの方々に知っていただけるようにしている。</p> <p>・戸塚センターは複合施設のため、1階ロビーに地区センターの掲示コーナーを設けて講座のポスターを掲示するとともに利用案内、講座チラシなどを持ち帰れるようにしてPRしている。また公会堂については1階正面入口にポスター掲示スペースを設けて開催している事業の周知を行えるようにしている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>利用案内・ホームページ・現場確認・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>戸塚センターは1階図書館・2階地区センター・3階公会堂からなる複合施設です。1階ロビーに地区センター掲示板やデジタルサイネージを設置し、図書館のみの利用者の方にも周知しています。公会堂改修工事に伴い、公会堂の利用案内を更新する等適切に対応しています。遠くからも一目でわかるように、各施設ガラス面に大きく施設名を明示しています。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

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

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>利用要綱のみならず、条例や規則も合わせ受付横壁面に掲示しています。また利用要綱はファイリングもあります。ホームページでも閲覧可能です。</p>	

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 利用案内・施設予約申請受付に関する掲示物・ホームページ・現場確認・ヒアリング</p> <p><行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>地区センターは、インターネットによる公正平等な予約方法です。インターネットの取扱いが不慣れな利用者の方のために、書面での予約申込みコーナーを設置しています。またインターネットの利用方法についてもスタッフが丁寧に説明し、利用を促進しています。</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)> 職員研修計画表・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>横浜市内各区で実施している人権に関する講演会や研修会の情報を職員・スタッフに提供し、各自が希望する研修に参加できる体制を整えています。加えて年1回、館長を講師に全職員・スタッフに対し、人権研修の機会を設けています。</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)> 応募時事業計画書・年度事業計画書・自主事業計画書・年度事業報告書・事業ポスター・広報紙・ヒアリング <年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 高齢者の生きがいづくりや、子育て支援の充実等、10項目の目的を設定して計画を立案することにより、対象者や内容に偏りがないように配慮しています。長期にわたる公会堂の改修工事の際、工事前後に映画上映会といったイベントも開催し、改修に伴うご不便への配慮をしています。戸塚駅にも近く、稼働率が高い施設のため利用者の予約の妨げにならないよう配慮しつつ、令和5年度は実に76事業と多彩に自主事業を展開しています。</p>	

②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 戸塚文化協会華道部と共催した生け花を楽しむ会や、おもしろ科学たんけん工房と共催したおもしろ科学体験塾等、区の文化協会ははじめ地域の団体や企業、病院や学校とも連携して数多くの事業を実施しています。令和5年度に申込みが多かった事業は、令和6年度も継続して実施し、利用者のニーズに適切に対応しています。公会堂・図書館との複合施設のメリットを活かした連携事業も盛んです。</p>	

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている
<input 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 checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input checked="" 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	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
<利用者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)>	
<評価で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) 講堂貸出業務

① 講堂の利用者に対して、利用内容の打合せ等を行っているか？

※催し物を開催する前に、催し物スケジュール、舞台・客席等の利用方法、照明設備・音響設備等のセッティング、観客の誘導方法等について、利用者と事前に打合せを行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"/> 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	
<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)> ホール打ち合わせ表・ホール打ち合わせ表添付の各種書類・使用物品等確認票・ヒアリング	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ホール打ち合わせ表に集約して記載することにより、情報伝達のもれを防いでいます。公会堂ホームページには、専門的な内容にも対応できる照明設備等の詳しい情報や各種申請書を掲載しています。さらに「公会堂利用要綱」「戸塚公会堂をご利用予定、ご予約の皆様へ」もホームページに掲載し、利用方法の周知に務め、原則利用する1か月前くらいに来館での打ち合わせを徹底しています。	

(8) 広報・PR活動

① 広報紙を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・連合町内会の定例会にて「地区センターだより」の回覧を依頼し、事業の内容を地域に周知している。6連合町内会を対象に毎月2500部依頼している。 ・「地区センターだより」を区役所、他の地区センター、コミュニティハウス等にも送付して配架を依頼している。毎月合計200部依頼。 ・市の「広報よこはま戸塚区版」に事業内容の掲載を依頼している。 ・地区センター、公会堂とも「利用案内」を作成し館内に置いて自由に持って行っていただけるようにしている。 ・地区センター、公会堂ともホームページを開設して「利用案内」の内容のほか、予約状況、イベントや講座のお知らせ、ブログなどをアップして、インターネットでも施設内容や事業内容を多くの方々に知っていただけるようにしている。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>地区センターだより・広報よこはま戸塚区版・事業チラシ/ポスター・ホームページ・現場確認・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>近隣の6つの連合町内会に地区センターだよりの回覧を依頼しています。 ウェブアクセシビリティに配慮したホームページを公開し、ブログでは写真とともに事業の様子も掲載しています。地区センターは、希望者にメルマガも配信しています。地区センターは2階、公会堂は3階にあるため、1階の入口にデジタルサイネージや掲示板を設置しています。他施設の情報も1階・2階それぞれチラシラックを設けています。</p>

(9) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・お客様に気持ちよく利用していただくためには窓口や電話での対応が非常に重要となる。そこで協会として「職員行動指針」を定め、さわやかなあいさつ、ていねいな言葉づかい、わかりやすい説明を全職員、スタッフが実践して、質の高いサービスの提供に努めている。 ・協会として全職員、スタッフを対象に接遇に生かせる内容の研修を毎年1回行っている。 ・お客様に対して積極的に挨拶や声かけをしている。 ・相手の立場に立って、わかり易い言葉で簡潔に表現し、ゆっくり話すなど、高齢者でも理解しやすいように工夫している。 ・電話を受ける際には名前を名乗ることで、責任ある対応を行っている。 ・公会堂の抽選時や利用者の交代時などの繁忙の際には、職員とスタッフが全員で対応することにより、お待たせしない対応に努めている。 ・制服と名札を着用することとして、職員、スタッフであることをお客様が分かりやすくしている。 	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>協会本部が作成する35ページに及ぶ接遇ハンドブックがあります。施設現場に即した具体的な内容です。全職員・スタッフに配布しています。ハンドブックには対応チェックリストもあり、各自のふりかえりや基本の確認にも活用されています。複数施設を管理運営しているため他施設での課題は迅速に情報共有し、接客接遇の向上に活かしています。制服を貸与し、身だしなみにも十分配慮しています。</p>

(10) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・地区センターの稼働率は令和5年度の実績で58%と多くの皆様に利用していただいている。特にレクホールは稼働率98%で予約が取りにくい、ダンス、ヨガ、空手などでも安全面や他の利用者への影響が少ないものは会議室、和室でも行えるように柔軟に対応している。 ・自習コーナー、活動コーナーを設置し、囲碁将棋など多目的に利用されている。テーブルやいすの増設要望が多く寄せられているが広さの制約や安全性確保のため対応が難しいので、混雑時には空き会議室を自習コーナーとして開放している。また座席の有効利用のため、荷物置き用のカゴを設置した。 ・公会堂は舞台技術の専門家(ステージアドバイザー)を配置して事前打ち合わせや当日の技術的な支援を行っており、稼働率は講堂が64%、会議室が69%と比較的高くなっている。 	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>公会堂には専門知識を有するマネージャーと、マネージャー不在時はステージアドバイザーを配置して、常に専門的な利用支援を提供する体制を整えています。地区センターの稼働率は料理室を除き平均58%と高く、特にレクホールは98%と人気の高い施設です。アンケートでは接遇に関する満足の声が多数寄せられています。自習コーナーの利用も多く、図書館の補完的役割も担っています。</p>

(11) 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> <p>自習コーナーや記載台で手元が暗くなる場所に電気スタンドを設置したり、記載台は、座って記載できるように低い机を用意したり、利用者の立場に立った利用者サービス向上の創意工夫が随所にあります。公会堂の利用時間延長にも可能な限り柔軟に対応しています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

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)>	
施設設備の管理について、委託業者の専門職員が8～22時2交代制で常駐しています。1978(昭和53)年築の老朽化がすすむ施設にとっては、継続的に施設設備を管理することにより、課題を明確にすることができ、予防保全の取組みを適切に実施しています。令和6年6月約1年の公会堂改修工事を無事完了しました。自動ドア扉レール変形については、所管課と状況を共有し、経過観察中です。	

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)>	
清掃も専門業者に委託し8時～15時 3名の清掃員により図書館・地区センター・公会堂全ての清掃を行っています。日常清掃作業記録があり、詳細にチェック体制を整えています。加えて、スタッフは受付業務を行いながら、利用の少ない時間帯に委託清掃範囲外の清掃や施設利用状況に合わせた追加の清掃を実施し、業務日誌に記録しています。清掃員・スタッフ全員がきめ細かな清掃に継続的に取り組んでおり、高く評価できます。	

(2) 備品管理業務

①指定管理者所有の備品と区別した、地区センター・公会堂(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	
<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)>	
<評価で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地区センター・公会堂(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	
<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)>	
<評価で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利用者が直接使う地区センター・公会堂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	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
公会堂の貸出備品については、使用物品等確認票を作成し確認しています。地区センターは各施設の利用終了時に利用報告票を提出するとともに立ち会いにより利用状況を確認しています。	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input 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>ごみゼロルート回収用記録用紙があり、排出量の記録があります。</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>事務室内で分別収集したゴミは、更にバックヤードにおいて委託する清掃業者の清掃員により詳細に分別され、横浜市のごみゼロルートの回収に出しています。施設のSDGsの取組みに大きく貢献しています。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・専門業者を常駐させて、その管理により施設、設備を良好な状態に保つよう努めている。 ・清掃も専門業者に依頼して、廊下、ロビー、トイレ、外構などの日常清掃、部屋の内部、窓ガラス、空調設備を含む清掃やワックスがけなどの定期清掃を行って良好な状態を保つよう努めている。 ・外構はシルバー人材センターに依頼して、年1回剪定を行っている。 ・職員、スタッフは部屋の清掃、備品の点検などを行っている。 ・開館から45年を経過して施設、設備が老朽化しているので、必要に応じて修理交換を行っている。最近の主なものとしては、公会堂天井工事、公会堂椅子席の全面改修工事、全館照明のLED化(令和6年度)、館内防犯カメラの設置など。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>事業報告書・現場確認・現場確認・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>専門業者の清掃に加えスタッフが利用状況を確認しながら日常的に追加清掃を実施しています。追加清掃の状況を業務日誌に記録することにより全スタッフが連携しながら効率的に隅々まで清掃しています。継続的に取り組んでいるため45年経過している施設でありながら、清潔感のある施設です。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>築45年、老朽化がすすむ施設のために修繕課題が各所にあります。令和5年度は16件もの修繕に対応しています。修繕には可能な限り地元業者の発注に努めています。修繕費について計画を立案し予算をとっているものの、突発的な修繕にも対応しなくてはなりません。公益社団法人である本部協会の支援を受けながら区と協議の上、対応しています。LED化は休館日を利用し順次行い、年度内に完了予定です。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>トイレ等、利用者の不適切な利用に起因する掲示物がいくつか見受けられます。掲示物があまり多いと美観を損ないます。困っている利用方法についてまとめて掲示したり、ピクトグラムやイラストを活用したり掲示件数を少なくしながら効果的な注意喚起の掲示物の工夫の余地がないか提案します。</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>マニュアルは、「緊急対応想定集」として火災、地震、怪我・急病ごとに、それぞれの場面を想定した対応手順が具体的に分かり易く記載されているので実用的です。 火災発生時の非常放送は、すべて二階にある図書館事務所(火災受信盤も同事務所に設置)で行うことで、火災発生時の館内放送や消防署への通報、避難誘導手順が一元管理されています。非常放送および作業手順については写真入りの詳細なマニュアルが整備されています。</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> <p>防火管理日誌があります。設備業者・図書館・地区センター公会堂の3者が、それぞれ退館時間と機械警備を記録し、さらに最終退館者が最終チェックを行うダブルチェック体制が構築されています。セコムカード管理表があります。</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・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)> キーボックスは、暗証番号を館長・副館長5名のみ周知しています。各部屋等の鍵は、5名のみが開錠できる別のキーボックスに保管されており、スタッフは必要に応じて鍵の使用ができます。安全性と利便性それぞれを考慮した管理体制となっています。</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)> 地区センター、公会堂とも1日3回館内外を巡回しています。チェックポイントやチェック項目に基づいて確認しているので、チェックが効率的に行われるとともにチェック漏れを防いでいます。部屋のご利用後も都度現場確認を行っています。閉館前チェックは、スタッフが確認後、職員が最終確認を実施するダブルチェック体制となっています。さらに、トイレは、スタッフ、職員、業者によるトリプルチェックが行われています。</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 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"/> 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 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>危機管理マニュアルの中に事故防止と事故発生時の対応が記載されています。業務日誌がチェックリストを兼ねています。</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 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><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>危機管理マニュアルを用いて、事故防止と事故発生時の対応について全職員・全スタッフを対象におこなっています。</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>スタッフミーティングや防災訓練時に研修を行うほか、市内の他施設など外部で事故があった場合、事例として報告することで注意喚起を図るとともに、事故防止の意識を高めています。</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	
<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)>	
危機管理マニュアル(防災時含む)、地震等災害対応マニュアルを作成しています。また当地区センターは帰宅困難者一時滞在施設に指定されているため、帰宅困難者一時滞在施設運営マニュアルも整備されています。	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<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)>	
戸塚センターの消防計画に基づいて、3施設の職員・スタッフ及び設備業者、清掃業者が参加し、合同で通報・消火・避難誘導訓練を行っています。公会堂の避難誘導は、事業主催者に事前説明を行い、参加者100名以上の場合は、災害等における避難誘導等防災協力員届を提出してもらっています。	

(6) 非常口・避難経路等の点検

①非常口や避難経路等を常に問題なく利用できる状態に保っているか？

※非常口及び避難経路等において、避難の妨げとなるようなものが置かれていたり、避難者の安全を妨げるような状態になっていないかどうか、非常灯は点灯しているかを現場確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 保っている	<input checked="" type="checkbox"/> 保っている
<input type="checkbox"/> 保っていない	<input type="checkbox"/> 保っていない
評価機関 記述	
<保っていない場合は、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)>	
非常灯・誘導灯は月1回設備担当の委託業者が点検しています。避難の妨げにならないよう通路が確保できるか等については、戸塚センター防火自主検査点検表を用いて年2回確認しています。	

②利用者が見やすい場所に避難経路図を示しているか？

※すべての利用者が見やすい場所・わかりやすい場所に避難経路図を示しているかを現場確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 示している	<input checked="" type="checkbox"/> 示している
<input type="checkbox"/> 示していない	<input type="checkbox"/> 示していない
評価機関 記述	
<p><示していない場合は、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>避難経路図には、非常口および避難経路のほか、消火器、消火栓、防火扉の位置が示されています。地区センター、公会堂の各室の他、館内に数か所掲示されています。</p>	

③消防機関による査察を受け、違反指摘等を受けている場合は適切な処理を行っているか？

※消防機関による査察結果を確認する。指摘を受けている場合は①区へ報告しているか、②既に是正あるいは何らかの処置が講じられている又は今後は是正される日程が明確であるか、が確認できれば適切な処理を行っている判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な処理を行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な処理を行っている
<input type="checkbox"/> 適切な処理を行っていない	<input type="checkbox"/> 適切な処理を行っていない
<input type="checkbox"/> 指摘を受けていない	<input type="checkbox"/> 指摘を受けていない
<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><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)> 改善計画報告書・ヒアリング</p> <p><適切な処理を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>査察結果については、改善(計画)報告書があります。戸塚センターの3施設をまとめて戸塚ポンプ場(統括責任者)が消防署に提出しています。</p>	

(7) 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>当地区センター・公会堂は、災害時における帰宅困難者の一時滞在施設となっています。必要な物品・備品の保管・管理の他、近隣の地域と連携して緊急時に備えるため、戸塚駅周辺混乱防止対策連絡協議会にて行う、無線機による情報伝達訓練にも参加しています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

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>公会堂の副館長の一人をマネージャーとし、公会堂運営及び舞台技術の専門家としての業務を明確にしています。</p>	

②協定書等のとおり開館しているか？

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

※指定管理者の責に拠らない場合の休館に関しては評価対象とせず、協定書等の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	
<p><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)></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>ホームページ(横浜市ホームページとリンク)・現場確認・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>館内でいつでも閲覧できるように受付近くの棚にファイルを配架しているほか、地区センター、公会堂それぞれのホームページから横浜市のホームページにリンクして閲覧できるようになっています。</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	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input 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	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 2023年度および2024年度職員研修計画・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)> 2023年度は、利用者意見への対応、業務改善、個人情報保護、人権、ノロウイルス対策等は全員を、救命講習は未了者を、業務の基本知識等の習得は新任者を対象にして実施されました。	
<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)>	
新任者向けの接遇研修で用いられる接遇ハンドブックは、接遇の心構えから、実際の応対、基本動作、ルール等内容が充実しているうえ、イラストやチャート、図表等を多用しているので理解しやすく又読み易いものとなっています。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員、スタッフは全員が新任者、接遇、個人情報保護、人権の各研修と救命講習を必ず受講することとしており、すべて勤務時間の扱いとしている。接遇や感染症予防、防災に関する研修等は、毎年協会全体で開催し全員が受講することとしている。 ・交代制勤務で全員が顔を合わせるのが難しいため、隔月で職員とスタッフが全員参加するミーティングを休館日に開催し、業務、利用者サービス、個人情報などの研修を行うとともに、情報交換や事務処理方法の改善策などについて決めている。 ・公会堂の舞台技術の専門家については外部機関が実施する研修に参加させている。 ・横浜市が指定管理者を対象に実施している研修については職務内容、経験などに応じて参加者を決めているが、研修内容、資料等は報告、回覧等により周知している。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>基本的に休館日に隔月で行うスタッフミーティングの中で研修を実施し、全員が参加しやすい体制を整えています。人権研修は、横浜市各区で主催する人権研修一覧を全職員・スタッフに提供し、自ら興味関心が高い研修を選択し受講しています。舞台技術等専門的な研修は、職員の意欲を尊重するとともに積極的に受講をすすめています。外部研修は全て勤務日扱いとし交通費も全て支給しています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>スタッフが参加した外部研修については、業務との関連性があるものや必要性が高いものを選択して研修資料等を回覧しています。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
接遇マニュアルの中で、「来館者対応」として窓口等の対応手順を記載しています。来館者との様々なやり取りの場面を想定しつつ、その対応方法・話法が具体的に示されているので、実践的なマニュアルとなっています。スタッフは、マニュアルを事務室のデスクに保管しており、必要に応じて読んだり、チェックリストで確認したりすることができます。その他「スタッフ業務マニュアル」「公会堂業務マニュアル」が作成されています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
・職員は連絡ノート(令和6年度から職員メール)、スタッフは業務日誌に引き継ぎ事項、注意すべき事項等を記入し、他の時間帯の職員、スタッフへの確実な伝達を図っている。 ・利用者のご意見、ご要望とそれに対する回答を職員とスタッフで回覧して情報の共有を行っている。	業務日誌・ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	業務日誌に引継ぎ事項を集約し、確認者のサインもあり連絡のもれがありません。スタッフが利用後の部屋の清掃や念入りに行った清掃状況も業務日誌に記載することで、効率的にまた細かいところまで行き届いた清掃にも寄与しています。引継ぎ事項の記載に対して対応した職員の日付サインもあります。業務日誌が組織運営に活用されており他施設の参考になります。

(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>個人情報の保護についての研修資料として、具体的で分かり易いマニュアルが整備されています。内容が非常に充実しています。資料内の自己チェック表により日ごろの行動や意識をチェックすることで、個人情報保護に対する意識をより高めています。</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>館内掲示で明確化し周知しているほか、協会のホームページにて「公益社団法人とつか区民活動支援協会プライバシーポリシー」として個人情報の取り扱いを公表しており、管理者・責任者を明記しています。</p>	

③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※全ての職員に対して、研修時の資料、出席者名簿等により実際に研修を行っていたかどうか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

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>	

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>	

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>	

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・ヒアリング <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></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)> 事務室内のパソコンのうち、外から見えやすい位置にあるものについては、「のぞき見防止フィルム」を貼り、斜めから見えないように工夫しています。事務室内に「個人情報漏洩事故の発生対応」を掲示しているため、万が一発生した時に迅速な対応が可能です。</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)> 業務日誌・ヒアリング <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 日々の入金については、業務日誌にその日の利用料収入や印刷代等収入について記載し、午前・午後・夜間の3回、現金、業務日誌、レシート及びパソコン入力数字との照合を行っています。さらに、1日の締め、10日ごとの締め、1か月ごとの締めをそれぞれ行っています。担当者の記録も残しています。	

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 <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	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・ヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 通帳は金庫に、印鑑は館長が別に保管・管理しています。	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している	<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している
<input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある	<input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和5年度事業報告書(ニーズ対応費使途一覧)・ヒアリング <目的に沿わない支出がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 令和5年度は、ニーズ対応費の約50%を利用者から要望が多かった2階フロア全てのWi-Fi環境の整備に支出しました。他に料理室のそば打ち関係の備品やプレイルーム用のおもちゃ等も利用者のニーズに適切に対応しています。	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費削減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・地区センター、公会堂、図書館の3館併設施設全体の維持管理、清掃、機械警備などを一括管理しているが、これらの業務を協会で管理する施設全体について競争入札で最低価格を提示した業者に一括発注することで経費を削減している。</p> <p>・事務用品やトイレトペーパーなどの消耗品についても協会でまとめて発注するなどして経費削減を図っている。</p> <p>・令和6年度に全館の照明LED化工事を順次進めているほか空調の温度管理を徹底することで電気料金の削減を図っている。</p> <p>・裏紙の使用の徹底やコピー機タイプの印刷機の導入により経費削減を図っている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>協会が、地区センター・公会堂・図書館の3施設を管理していることのメリットを活かすことで、設備、維持管理、備品、消耗品などの一括発注・大量発注が可能であり、経費削減につながっています。また現在全館のLED化を進めており、電気料金の削減を図っています。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
評価機関 記述	
<p><反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

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

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している	<input 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	
<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)> 地区センター委員会議事録、ヒアリング <協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
区の職員とは、年2回行われる地区センター委員会および業務点検を通じて年3回協議しているほか、必要に応じて電話での情報交換を密に行っています。施設の管理運営のみならず地域の課題や区の考え方も共有し共に地域の活性化に取り組んでいます。	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・指定管理者の応募書類の事業計画書の内容を基に、現在の運営状況を勘案して目標を設定している。目標設定に当たっては、職員間で情報交換や話し合いを行って設定している。特に自主事業については社会的なニーズを反映できるように努めている。</p> <p>・自己評価についても、職員間で実施の状況を確認して行っている。</p> <p>・目標設定、自己評価ともに作成後は回覧して周知、共有を図っている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>目標設定や自己評価を職員間での情報交換や話し合いを交えて行っていることや作成後に回覧して職員と共有している点が評価できます。</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>職員と事務局長は、自己申告シートを活用した面談を年1回(館長は2回)行っています。スタッフの募集は、対象とする勤務時間帯を明記しているので、採用後に勤務時間帯についてのスタッフからの要望や不満が出にくく、スタッフにとっても働きやすい体制となっています。</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> <p>QRコードを活用したホームページからの事業申込み方法も採用している点が利用者ニーズに応じており優れています。個人情報取得の目的をポスターやホームページの申込みフォームに記載しておくより良いでしょう。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・区政運営の基本目標である「こころ豊かに つながる笑顔 元気なとつか」を実現するために、誰もが安心して快適に交流できる場の提供、ニーズに即した生涯学習、地域活動の支援などに努めている。 ・戸塚ふれあい文化祭を公会堂で開催しており、実行委員会のメンバーとして参加し、円滑な実施に協力している。 ・「ハマハグ」の協賛事業所として、子供が遊べるプレイルームに授乳ができるスペースを設けている。男女及びユーティリティイレにベビーキープを設置している。 ・区から派遣の保育士が保育相談事業を週1回プレイルームで行っている。ボランティアによる絵本の読み聞かせや手遊びなどを年5回行っている。 ・ヨコハマ3R夢プランに協力してゴミ箱は設置せずゴミの持ち帰りを促している。 ・横浜市SDGs認証制度”Y-SDGs”第12回認証事業者の認証を受け、SDGs達成に向けて取り組んでいる。 	<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>年度事業計画書・年度事業報告書・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>戸塚ふれあい文化祭の舞台部門での会場(公会堂)の提供、ハマハグの協賛事業者としての授乳スペースやベビーキープの設置、区の保育相談事業への協力、ウォーキングポイントのリーダー設置等、市・区の施策に対して様々な面で協力しています。</p> <p>横浜市SDGs認証制度”Y-SDGs”第12回認証事業者の認証は、日ごろからのSDGsを意識した様々な活動や運営を評価され認証されました。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・地区センター、公会堂は図書館との併設施設であり、設備備品の維持管理、防犯対策などについて日常的に情報交換や打ち合わせを行っている。 ・高速印刷機を設置して安い料金で印刷に利用していただけるようにしている。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認・ヒアリング</p> <p><評価でき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、公会堂は図書館との併設施設です。それぞれの事業の広報・PRの他、設備の維持管理、防犯・防災等情報交換を密に連携して行っています。</p> <p>サークルメンバー減少の課題に対し施設やホームページで紹介コーナーを設けたり、紹介動画を掲載したりして支援しています。</p> <p>自主事業とつかキャンドルナイトに代表される様に子ども達を主役に多くの方に関心をもってもらい地域活性化に繋がる様な取組みも顕著です。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>公会堂の改修工事を無事完了することができました。多くの方に改修後の様子を知って頂くきっかけに、また改修後の実際の避難の課題を確認するためにも避難訓練コンサートも方法の一つでしょう。</p>