

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市東戸塚地区センター 評価シート

評価機関名：株式会社フィールズ

令和6年9月

目次

評価結果の総括	2
I. 地域及び地域住民との連携	4
（1）地域及び地域住民との情報交換	4
（2）地区センター委員会等	4
（3）地域及び地域住民との連携全般（その他）	5
II. 利用者サービスの向上	6
（1）利用者会議	6
（2）利用者アンケート等の実施・対応	7
（3）意見・苦情の受付・対応	9
（4）公正かつ公平な施設利用	12
（5）自主事業	14
（6）図書の出し、購入及び管理	15
（7）広報・PR活動	15
（8）職員の接遇	16
（9）利用者サービスに関する分析・対応	16
（10）利用者サービスの向上全般（その他）	17
III. 施設・設備の維持管理	18
（1）協定書等に基づく業務の遂行	18
（2）備品管理業務	19
（3）施設衛生管理業務	20
（4）利用者視点での維持管理	21
（5）施設・設備の維持管理全般（その他）	21
IV. 緊急時対応	22
（1）緊急時対応の仕組み整備	22
（2）防犯業務	22
（3）事故防止業務	24
（4）事故対応業務	25
（5）防災業務	26
（6）緊急時対応全般（その他）	26
V. 組織運営及び体制	27
（1）業務の体制	27
（2）職員の資質向上・情報共有を図るための取組	28
（3）個人情報保護・守秘義務	31
（4）経理業務	33
（5）運営目標	36
（6）組織運営及び体制全般（その他）	38
VI. その他	39

評価結果の総括

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 地域及び 地域住民 との連携	<p>①東戸塚地区連合町内会との連携は毎月の地区定例会に出席し、地区センターだよりの回覧依頼を行うと共に、地域に関する情報交換を行っています。</p> <p>②近隣6連合町内会(東戸塚地区、川上地区、平戸地区、平戸平和台地区、柏尾地区、名瀬地区)の各種団体代表者及び隣接している川上北小学校長、PTA会長、地区センター利用団体代表者等からなる東戸塚地区センター委員会を年2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近隣6連合町内会及び隣接している川上保育園、東戸塚地域ケアプラザ、活動ホームひかりと合同で、大規模な地域のまつりとしての東戸塚地区センターまつりを毎年10月に開催しています。</p> <p>④東戸塚地区青少年指導員、スポーツ推進委員との連携 工作教室、しめ縄作り、スポーツ大会等を共催しています。</p> <p>⑤小中学校の見学・職場体験への協力</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>センターでは特に多世代交流に力を入れています。地域の教育機関との連携を重視し隣接している保育園や小学校、中学校と幅広く様々な事業に取り組んでいます。東戸塚地区青少年指導員、スポーツ推進委員との連携で手裏剣とブーメラン作り、スポーツ大会等を共催しています。館長は毎月、東戸塚地区6連合町内会の定例会に出席し地域の情報を得ています。また、町内会に地区センターだよりの町内会回覧や掲示板への掲示を依頼しています。東戸塚・川上地区子育て支援連絡会や戸塚地域療育センター・東戸塚地域ケアプラザ・東戸塚地区センター 三施設連絡会などに出席し世代を超えた多くの団体と密に意見交換や情報交換をして自主事業などの地区センターの運営に生かしています。さらに災害時に備えて東戸塚駅周辺混乱防止対策連絡協議会訓練等に参加し地域の安全に努めています。</p>
II ・ 利用者サ ービスの 向上	<p>①「利用者の声」(ご意見箱)を設置し、ご意見・苦情等に対する地区センターの考え方を館内に掲示すると共に、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計画に反映しています。</p> <p>②年間の利用料金収入の1/3相当額をニーズ対応費として、利用者の利便性向上のために使わせていただいています。</p> <p>③健康づくり、子育て支援、地域交流、困難を抱えた人への支援事業等幅広く時代や地域のニーズに沿った自主事業事業を開催しています。</p> <p>④インターネット部屋予約システムを導入し、予約時の利便性向上を実現しています。</p> <p>⑤インターネット環境の整備し、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>⑥中高生が学習に取り組めるよう、専用の学習室を設け、フリーWi-Fi利用可能な38席を提供しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>法人の職員行動指針に「わたしたちはまごころをこめて質の高いサービスを提供します。」「さわやかなあいさつ」「わかりやすい説明」「ていねいな言葉づかい」を掲げ職員は利用者一人ひとりに丁寧に接しています。利用者アンケートの実施や「利用者の声(ご意見箱)」の設置により積極的に利用者の意見を伺う姿勢があります。ご意見箱については意見を寄せた方の了解のもと回答をわかりやすく記入し掲示しています。対応できることは早急に実施しています。体育室利用者の方からのご意見で靴のまま履けるスリッパを整備し、またプレイルームの遊具(ボールプール、テント、トンネル)の設置、和室に軽量襖の設置、体育室用LED灯などをニーズ対応費で購入しました。さらに要望の多かったインターネット環境の整備では公衆無線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>
III ・ 施設・ 設備の 維持管理	<p>①職員・スタッフによる建物・設備の日常点検</p> <p>②専門業者による定期点検、メンテナンスは、計画的に実施し、四半期ごとに区に報告書を提出しています。</p> <p>③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伝えています。築35年を経過して設備全体の老朽化が目立ってきていることから、合築施設全体の統括管理者である療育センター及び戸塚区地域振興課と密に連絡をとりながら、照明の100%LED化や衛生配管改修の準備を進めています。</p> <p>④不具合箇所の早期発見、早期対応、安全性の確保に留意し、可能な箇所は自営で修繕対応しています。</p> <p>⑤毎朝、清掃作業スタッフが館内清掃や植栽の除草等を行い、施設の衛生管理・快適な環境の維持に努めています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>施設全体を1日4回点検し、気になる箇所があればすぐに職員に報告した後、業務日誌に記載して全員に共有する体制ができています。子どもが手にするプレイルームのおもちゃ類は毎週1回消毒を行い、利用者の安全性・衛生面を重視した確認を心掛けています。3施設共有の廃棄物置場を戸外で施設管理しており、多世代地域交流食堂開催後の生ゴミは翌朝に指定業者による回収を依頼することで、ゴミ散乱の予防と利用者の衛生面の確保を徹底しています。事務室内の手に取りやすい場所に、「分別・排出の手引き」と分別表を配備しています。障がい者優先の駐車スペースの設置や、利用者用のロッカーの設置など、事案によっては行政と協議を行い、積極的に工夫・改善を行っています。築35年を経過してエアコンが設置されていない体育館ですが、大型冷風機や業務用大型扇風機等を多用して、利用者の熱中症予防対策を取っています。</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合築3施設全体での危機管理体制を構築しています。療育センター長を自衛消防隊長、地区センター館長・ケアプラザ所長を副隊長として、自営消防組織を構築しています。</p> <p>②3施設合同で、火元確認・初期消火・避難誘導等の防災訓練を年2回実施しています。</p> <p>③危機管理・災害対応マニュアルを基に職員・スタッフで情報共有し、防火・防災・防犯その他の緊急時に備えています。</p> <p>④戸塚消防署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>⑤緊急連絡網の整備</p> <p>⑥災害発生時には、職員・スタッフ全員が徒歩または自転車にて参集できる地域に居住しており、戸塚区との災害時協定に基づいた迅速な対応を取れるよう備えています。</p> <p>備蓄品は、停電時でも支障なく取り出せる場所に保管し、自動販売機は災害時対応ベンダーを採用しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>119番(消防署)通報用の手順書は図表や写真を用いて作成し連絡網と共に受付と事務室内に掲出し体制を整えています。閉館時警備の記録は「警備履歴一覧」で確認し、不審者による危険が発生した場合には即時警備会社に通報する仕組みがあります。鍵とセキュリティーカードの所持者リストを作成しており、万一来備えて行政と共有しています。「事故防止チェックリスト」に沿って3ヵ月毎にチェックを行っています。「危機管理・防災マニュアル」、「緊急時マニュアル」が作成されており、日常的に確認を行い業務日誌でスタッフ全員に共有しています。「東戸塚緊急連絡網」を全スタッフに配付し、適切な連絡体制を整えています。「危機管理・防災マニュアル」、「緊急時マニュアル」等の重要マニュアルをまとめ、目につきやすい赤色のファイルで綴じて事務室内に配備しスタッフ全員で共有して事故防止に努めています。</p>
V ・ 組織運営及び体制	<p>①公益社団法人とつか区民活動支援協会事務局長を組織全体の管理責任者とし、その下に区内の公会堂、地区センター3館、ログハウス、コミュニティハウス7館の計12施設の館長が各施設の責任者となり、副館長・スタッフを統括して管理運営を行っています。</p> <p>②東戸塚地区センター職員配置体制は、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>③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>④休館日を活用して、年6回のスタッフミーティングを行い、情報共有並びに個人情報保護研修、人権研修等を実施しています。</p> <p>⑤年2回開催の東戸塚地区センター委員会において、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>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>公益社団法人とつか区民活動支援協会は長く公共施設の管理運営を担い安定して公平、公正を大切に運営しています。区内の公会堂、地区センター3館など計12施設の館長が各施設の責任者となり、副館長・スタッフを統括して管理運営を行っています。法人の強みを生かし大規模イベントの際には他施設から職員の応援を仰ぐこともあります。東戸塚地区センター職員配置体制は館長1名、副館長2名、スタッフ14名の17名です。法人本部で館長会・副館長会を開催し情報共有、スキルアップを図っています。組織としてのスケールメリットを活かし、協会全体での研修や、地域の方々に向けたイベント、戸塚公会堂でのコンサート開催等も積極的に行っています。職員の研修体制として年6回のスタッフミーティングを休館日に開催しています。全職員参加の元、情報共有及び個人情報保護研修や人権研修などを実施しています。</p>
VI ・ その他	<p>①当協会は、指定管理者制度導入以前から公共施設の管理運営に長く携わっており、公共施設としての公平・公正・安定した管理運営の重要性を十分に認識しています。</p> <p>②戸塚・大正・東戸塚の3地区センターを共通の部屋予約システムで管理することにより、1つのIDで複数施設の部屋予約・利用を可能とし、利用者の利便性を高めています。</p> <p>③大規模イベントの際は、施設間で備品の貸出しを行ったり、人手が不足する時には他施設から応援を受けたりすることで、より充実した事業開催を実現しています。</p> <p>④新型コロナによる各種制限が適用されていた時期には、次々変わる施設利用条件を、ホームページやメルマガでいち早くご案内しました。</p> <p>⑤WEBや電話等、自分に合った方法を選んで申込みができます。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>利用者の利便性を図り1つのIDで戸塚・大正・東戸塚の3地区センターの抽選申込ができます。空き部屋の予約やキャンセルなども、同様に手軽に行えます。さらに3地区センターのホームページから、部屋予約状況等を確認することもできます。</p> <p>横浜市通知「横浜市暑さ対策方針」等に基づき、利用者への熱中症予防の呼びかけや注意喚起を行っています。資源を大切にすす試みとして横浜市資源循環局と協力して小型生ごみ処理機の講習会や図書コーナーでのリユース文庫の呼びかけなどをしています。</p> <p>世代間交流の場として多世代地域交流食堂、プレイルームコンサートなどを実施しています。</p>

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①東戸塚地区連合町内会定例会に毎月出席し、情報交換や地区センターだよりの回覧依頼を行っています。 ②東戸塚・川上地区子育て支援連絡会に参加し、課題解決に向けた話し合いや事業連携等を行うと共に、戸塚区との連携で毎月1回育児相談ができる場を提供しています。 ③青少年指導員、スポーツ推進委員との協働で小学生向け事業を開催しています。 ④近隣小学校の施設見学や中学校の職業体験を受け入れています。 ⑤地域の方々が集い交流できる「多世代地域交流食堂」を、地域の支援団体と共催しています。 ⑥地域施設間連携促進事業研修会に参加し、とつか区民活動センター等公的施設との情報交換を行っています。 ⑦災害時の混乱防止を図るため、東戸塚駅周辺混乱防止対策連絡協議会に参加し、訓練等を行っています。 ⑧連合町内会、東戸塚商店会等との合同事業「地区センターまつり」を開催し、近隣小学校児童の作品も展示していただいています。</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 資料確認(事業計画書・事業報告書)ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>東戸塚・川上地区子育て支援連絡会に参加し、事業連携等を行い、戸塚区との連携で毎月1回育児相談を実施しています。青少年指導員、スポーツ推進委員との協働で小学生向け事業を展開しています。地域の方々の交流の場「多世代地域交流食堂」を、地域の支援団体と共催しています。東戸塚駅周辺混乱防止対策連絡協議会に参加し、訓練等を行っています。</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>構成員は、近隣自治会・学校PTA・社会福祉協議会・スポーツ推進委員など幅広い委員の構成となっていて、広く地区センターの運営に関する意見を求めようとする姿勢があります。年間2回開催しています。6/21開催の地区センター委員会では委員11名、他に戸塚区役所地域振興課担当職員、館長・副館長が出席しています。地区センターまつりでは、模擬店や竹とんぼ作りなどに参加して頂き、良好な関係を築いています。</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)> 現場確認 資料(事業報告書 スタッフ会議議事録など) 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>職員間で話し合い課題管理表に課題を抽出し、優先順位をつけ対応しています。</p>	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認 資料(事業報告書 会議議事録)ヒアリング</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>地区センター委員会での意見について職員間ですぐに話し合い対応することができている点が評価されます。令和5年度は、第2回地区センター委員会において、アンケートで寄せられたご意見の中に体育室の照度不足のご指摘があったことから、すぐに対応することが望ましいとのご意見をいただき、年度内に全てのLED灯をより適切な照度の物に交換しています。</p>	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>当地区センターでは地域自治会、保育園～小学校、中学校・地元企業・スポーツ推進員など、さらに専門学校生と幅広く協力・連携しています。さらに災害時の混乱防止を図るため、東戸塚駅周辺混乱防止対策連絡協議会に参加しています。多世代地域交流食堂では地域の団体と協力し交流の場となっています。地区センターまつりでは、模擬店やゲームコーナーなど東戸塚商店会等に協力を仰ぎ、活気にあふれたまつりとなっています。</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>現在、プレイルームコンサートや多世代交流食堂など多世代で交流できるイベントの開催に努めています。今後はさらに多くの交流の場が生まれる事業の検討があるとよいと思われまます。特に中学生や高校生などの利用が可能なイベントを検討することが期待されます。</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 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	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 2024年度7月の利用者会議の参加者は21名職員3名でした。開催案内は、大きな字で分かりやすくお知らせを作成し利用団体の受付時に直接手渡して、参加を呼び掛けています。また、掲示板にも掲示し、広く参加を呼び掛けています。会議出席者が気おくれせず積極的に意見を述べられるように、なごやかな司会進行を意識して会議を開催しています。	

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 type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認 資料(事業報告書 ミーティング会議議事録など)ヒアリング	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者の声にはきちんと耳を傾け職員で早急に話し合い課題管理表に課題を抽出し、優先順位をつけています。	

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)> 現場確認 資料(事業報告書 ミーティング議事録)ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者の声からすぐ対応できることは早急に対応しています。ご高齢の方から、小会議室の椅子をラックに積み上げることが負担になってきているというご意見が寄せられ、すぐにラックに積み上げる椅子の数を減らし、軽量の椅子を4脚ずつ平積みする方式に変更しています。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 毎年1月に実施。令和5年度は1/5から1か月実施。毎回200通ほどの回答があります。 <実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> アンケート集計に関しては専門のソフトを使用し集計の効率化を図っています。棒グラフや円グラフを使用しカラー印刷で分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	
<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 資料(事業報告書 ミーティング議事録)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>まず職員で話し合いスタッフミーティングでさらに話し合っ課題管理表に課題を抽出し、優先順位をつけ、対応できるものから、順次対応しています。</p>	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認 資料(事業報告書 ミーティング議事録)ヒアリング</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>中学生や高校生の学習室の荷物入れのバスケットが不足しているとの声より追加購入しています。また多目的室にミラーが欲しいという声に応じて購入しています。体育室の照度が不足し暗いというご意見については、地区センター委員会でのすぐに対応するべきというご意見に従い、より適切な照度のLED灯に全て交換しました。</p>	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <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)> 現場確認 資料(事業報告書 業務点検報告書 ホームページ)ヒアリング <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> アンケート結果はホームページ上で公開している他に、印刷した冊子を受付に置いて、自由にお持ち帰りいただけるようにしています。改善方法は、対応した都度、四半期ごとに業務点検報告のサービス向上欄に掲載し、館内に配架しています。戸塚区のホームページでも公開されています。	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input 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 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)> 人通りが多く、いちばん目につきやすいエレベーター前に、わかりやすくコーナーを設けて掲示しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)> 利用者からいちばん目につきやすいエレベーター前に、コーナーを設けて「利用者の声」(ご意見箱)を設置しています。記入しやすいように筆記用具や記入用紙も置いています。</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)> 事務所などから少し視線を遮る見えにくい場所に「みなさまのご意見をお待ちしています」と明記して、記入台に用紙と筆記用具を準備し、鍵がかかる意見箱を設置しています。</p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認 資料(マニュアル)ヒアリング</p> <p><仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 苦情対応マニュアルを作成し、受付に掲示しています。フローチャートで対応手順や対応責任者(館長)、担当者などが明記されています。</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)> 掲示(利用者の声 苦情対応マニュアル) ホームページ</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)> 苦情等の解決体制を受付に掲示しています。わかりやすく工夫された掲示になっています。さらに「より良い施設運営に向けて利用者皆様の声を！」と印刷されたプリントを掲示し横浜市のコールセンターの番号を案内しています。</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ご利用者の皆様の声として、ファイリングしています。</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)> 現場確認 資料(事業報告書 利用者様の声ファイリング)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>職員間でまず話し合いその後スタッフミーティング等で対応策を検討し、可能なものはすぐに対応しています。施設のみでの対応が困難な場合は、戸塚区地域振興課に報告し、対応を相談しています。</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)> 現場確認 資料(利用者の声ファイリング 業務点検報告の苦情対応状況報告欄に記載配架)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>いちばん目につきやすいエレベーター前に、コーナーを設けて苦情等の内容及び対応策を掲示しています。また、対応策は、四半期ごとに業務点検報告の苦情対応状況報告欄に掲載し、館内に配架している他、戸塚区のホームページでも公開されています。</p>	

(4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>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「利用案内(一般・子ども向け)」「地区センターだより」「公開情報ファイル」等を置き、利用者へのご対応を迅速に行っています。また、「利用者の声」(ご意見箱)を設置し、ご意見・ご要望等をお伺いしています。</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、6連合町内会及び周辺マンション管理組合を通じて回覧・掲示すると共に、区役所情報コーナー、とつか区民活動センター等にも配架を依頼し広く情報発信しています。</p> <p>③ホームページ等の更新 ホームページの「利用案内」「講座・イベント情報」「図書案内」等は情報を随時更新しています。またブログをアップし、自主事業や各種イベントの様子について情報を発信しています。メルマガ登録者には講座・イベント情報等を定期的に配信しています。</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 資料(ホームページ 説明書) 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>多様な方法で情報提供しています。センター便りは地域の自治会を通じて回覧するとともに、HPでもダウンロードができます。館内に設置されたディスプレイで予約状況が一目で分かるように表示しています。一般向け利用案内の他に、ふりがな付きの子ども向け利用案内も用意しています。利用案内は大きな字体で簡潔にわかりやすくなっています。QRコードも記載されています。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p><備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>受付傍のカウンター上に、一般向けの利用案内と子ども向けの利用案内を配架しています。</p>	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる <input type="checkbox"/> 閲覧できない	<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる <input type="checkbox"/> 閲覧できない
評価機関 記述	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
人通りが多く、いちばん目につきやすいエレベーター前に、コーナーを設けて利用要綱を配架しています。	

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 type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <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)> 現場確認 資料(利用案内 インターネット部屋予約のご案内等) ヒアリング	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
部屋予約の抽選は、公平なものとなるよう、パソコンを使い機械的に抽選しています。WEB予約ができ2か月先の部屋予約は、予約システムで1団体につきセンターごとに第1回抽選、第2回抽選を各5件合計10件までエントリー予約を受け付け、締切後システム上で抽選を行っています。	

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 type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(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 (職員研修の実施状況 スタッフミーティング議事録 研修報告書)ヒアリング	
<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)>	
採用時には法人で新採用職員として人権・個人情報の保護についての研修を受けています。その後は人権研修を毎年9月にスタッフミーティング内で館長が行っています。今年度は9/9に実施しています。また、横浜市の各区が主催する人権研修講演会も全員が1回参加するようにしています。	

(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 type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<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
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 資料(自主事業計画書 自主事業チラシ 事業報告書)ヒアリング <年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 各世代、年齢層に向けたバラエティに富んだ講座を企画している他、世代間交流を目的とした多世代地域交流食堂や地区センターまつり、高齢者から小さな子供まで気軽に楽しめるプレイルームコンサート等も開催しています。	

② 事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <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、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)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 自主事業は、計画通りに実施しています。前年10月頃から自主事業の計画を組み立て事業計画書として書面に落とし、収支概算も計画しています。自主事業は多世代交流を意識し地域のニーズに沿って進めています。新型コロナの影響がまだ残る中での講座開催は、参加者の安全確保に配慮し、机や椅子等の用具の消毒、換気の徹底などを実施しています。状況に応じて、参加人数の増減を検討し、柔軟な対応を取っています。	

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認 資料(リクエストカード 新規購入本リスト)ヒアリング</p> <p><利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>多くの本は利用者からのリクエストカードに沿って購入しています。令和5年度は、芥川賞・直木賞受賞作品等、人気の高い本を計134冊新着本として配架しました。その内の26冊は、利用者からのリクエストカードで希望が出された本です。</p>	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①利用案内、地区センターだより等を館内に配架し、自由にお持ちいただけるようにしています。</p> <p>②地区センターだよりを毎月発行し、6連合町内会及び周辺マンション管理組合を通じて回覧・掲示すると共に、区役所情報コーナー、とつか区民活動センター等にも配架を依頼し広く情報発信しています。</p> <p>③広報よこはま戸塚区版に毎月事業案内を掲載しています。</p> <p>④ホームページに「利用案内」「講座・イベント情報」「図書案内」等の他に「部屋予約状況」を掲載し、多くの方が必要な情報を得られるようにしています。</p> <p>⑤講座・イベントのポスターやちらしを作成し、館内及び近隣の地域子育て支援拠点とつとの芽やショッピングモール等に配架しています。</p> <p>⑥閲覧用の新規会員登録団体一覧を設置すると共に、募集ちらし掲示コーナーを設け団体活動PR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>現場確認 掲示物、ホームページ、資料(利用案内、地区センター便り、市広報誌等) 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>地区センターだよりを毎月発行し、6連合町内会及び周辺マンション管理組合を通じて回覧・掲示すると共に、区役所情報コーナー、とつか区民活動センター等にも配架を依頼し広く情報発信しています。戸塚区役所内にある託児ルームにも地区センターだよりを届けて、子育て支援講座等を広報しています。ホームページに「利用案内」「講座・イベント情報」「図書案内」等を掲載しています。</p>

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)＞</p> <p>①来館者には率先してお声がけし、皆様が快適に過ごせるよう常に意識しています。初めて来館された方にはご用件をお伺いし、適宜ご案内するよう心掛けています。</p> <p>②電話対応はお客様の話をよくお聞きし、ていねいな言葉づかいと分かりやすい説明をするよう心がけています。</p> <p>③受付にイラストや英語標記付きのコミュニケーションボードを用意し、小さいお子様や日本語を母国語としない方等とも円滑なコミュニケーションを図れるようにしています。</p> <p>④窓口が混み合う場合はスタッフと職員が連携し、待ち時間が長くならないように努めています。</p> <p>⑤職員、スタッフはユニフォームと名札を着用し、地区センター職員、スタッフとしての自覚と責任を持って業務に携わっています。</p> <p>⑥職員、スタッフが協会全体で実施する接遇研修や感染症対策研修に参加し、常により良い対応ができるよう訓練しています。</p>	<p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>法人作成の接遇マニュアルに沿って職員、スタッフが協会全体で実施する接遇研修に参加し、常により良い対応ができるよう務めています。構内に5公共施設が建っており、誤って地区センター受付に来る方も多いため、他施設の基本情報を把握し、適切にご案内できるよう努めています。電話対応はお客様の話をよくお聞きし、ていねいな言葉づかいと分かりやすい説明をするよう心がけています。</p>

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。＞(400字以内)＞</p> <p>①アンケート等で体育室個人利用時間帯にバスケットを取り入れてほしいとご意見をいただいております。令和4年度に体育室に可動式ネットを設置。個人利用時間帯のバスケットが可能となり、地域の子どもや学生の利用が広がっています。稼働率の高い体育室を3分割することで、少人数の団体も利用しやすくなりました。</p> <p>②稼働率の低い料理室と、稼働率の下がる午後・夜間の会議室を利用し、地域のボランティア団体・他施設と協力して「多世代地域交流食堂」を開催するなどして、稼働率の上昇につなげています。</p> <p>③プレイルームや学習室の拡張に取り組み、以前より広く快適にご利用いただけるようになりました。</p> <p>④今後も挨拶や声掛けなどで利用者の方々と積極的にコミュニケーションを図り、ご意見やご要望を直接お伺いします。また利用者アンケートや「利用者の声」(ご意見箱)にいただいたご意見やご要望も真摯に受け止め、可能な限り改善していきます。</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>利用者会議やアンケートでのご意見、日頃のご利用時の様子等から、利用者のニーズを分析し、各室の利便性を高める工夫をして、稼働率向上につなげています。小会議室2へのピアノの設置、多目的室への可動式ミラー増設、多目的室・工芸室への大型モニター導入や和室仕切りを軽量襖に交換、ステージへのマット、大型扇風機の使用などです。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

地域の方の要望や利用者アンケートなどに早い対応をしています。要望によっては横浜市全体で取り組まなければならない課題(利用料の支払いを電子マネーでできるようにしてほしいなど)はその旨を回答し、また、多目的室にミラーの設置などすぐ対応できるものは早めの対応を心掛け利用者サービスの向上に努めています。横浜市のクールシェアスポットとして登録し、快適に過ごせる空間を提供しています。

<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

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)>	
施設全体を、開館前・午前・午後・夜間の4回点検を行い、気になる箇所があればすぐに職員に報告した後、業務日誌に記載して全員に共有する体制ができています。	

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)>	
業務日誌にチェックリストを設けています。	

(2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p><備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>備品台帳はⅠ種(市所有品)とⅡ種(指定管理者所有品)に分けて、備品分類表に則った管理が行われており、Ⅰ種備品の購入・廃棄については、区と連絡様式で協議した上で実施しています。</p>	

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

※評価対象年度に購入した新規備品に関しては、書類上記載されたものが存在するかどうかを確認する。
その他の備品に関しては、任意で5つの備品(高額備品を優先する)を備品台帳から抽出して、存在するかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p><揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ピアノ・ミシン・レジスター・電気炉・耐火金庫の5点を選び、備品シールが貼られて適切に管理していることを確認しました。</p>	

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>備品の破損の確認や修繕にとどまらず、特に子どもが手にするプレイルームのおもちゃ類は毎週1回消毒を行い、利用者の安全性・衛生面を重視した確認を心掛けています。</p>	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>3施設共有の廃棄物置場を戸外で施設管理しており、多世代地域交流食堂開催後の生ゴミは翌朝に指定業者による回収を依頼することで、ゴミ散乱の予防と利用者の衛生面の確保を徹底しています。</p>	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している
<input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<p><適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>事務室内の手に取りやすい場所に、「分別・排出の手引き」と分別表を配備して、適切な分別を行っています。</p>	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①安全で衛生的にご利用いただくために、建物・設備等の定期点検、定期清掃及び衛生害虫防除作業は業者委託で実施、施設内外の日常点検、清掃は職員、スタッフで毎日実施しています。</p> <p>②施設内の小破修繕や植栽管理、草むしり等は職員、スタッフが行います。</p> <p>③ニーズ対応費の用途については、利用者アンケート等の要望や提案を検討し、優先度の高いものから購入しています。令和5年度は体育室のLED灯を全て適切な照度の物にし、交換は職員、スタッフで行いました。</p> <p>④開館から35年が経過し、施設・設備の老朽化が進んでいます。緊急度の高い修繕から計画的に対応しています。令和6年度は横浜市による衛生配管、冷温水配管、蓄熱槽の長寿命化工事を予定しています。</p> <p>⑤作業スタッフの清掃の他、スタッフによる各スペースの清掃、消毒作業を実施しています。また部屋利用に際しては、利用者による清掃作業にご協力いただいています。</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・資料「チェック表」等・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>障がい者優先の駐車スペースの設置や、登録利用者用のロッカーの設置など、事案によっては行政と協議を行い、日頃から積極的に工夫・改善を行っています。</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35年を経過してエアコンが設置されていない体育館ですが、大型冷風機や業務用大型扇風機等を多用して、利用者の熱中症予防対策を取っており、救急搬送者を出さない工夫が実施されています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>前年度は施設運営に係るノロウイルス対策研修を実施していましたが、今年度は防災対応の研修を行ったため、感染症対策の研修が組み込まれていませんでした。ウイルス対応のセットは館内2箇所を設置されているため、手順の再確認を行う機会を設けることを提案します。</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 type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<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)>	
119番(消防署)通報用の手順書は図表や写真を用いて作成し、連絡網と共に受付と事務室内に掲出しており、緊急時への万全の体制を整えています。	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。>	
<input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)	
<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)>	
閉館時警備の記録は「警備履歴一覧」で確認し、不審者による危険が発生した場合には即時警備会社に通報する仕組みがあり、適切な防犯対策を取っています。	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input 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	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(キーボックス)・ヒアリング・資料「鍵・セキュリティーカード所持者リスト」他 <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)>	
金庫や重要情報などレベルに応じて3段階のセキュリティー管理を行い、鍵とセキュリティーカードの所持者リストを作成しており、万々に備えて行政と共有しています。	

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 type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<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
評価機関 記述	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
最寄りの交番と連携して、警察官立寄所のステッカーを貼り、外部からも分かりやすい防犯に務めています。1日4回、職員とスタッフが館内を巡回して業務日誌に記録しています。	

(3) 事故防止業務

①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか？

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
「事故防止チェックリスト」に沿って3か月毎にチェックを行っています。「危機管理・防災マニュアル」、「緊急時マニュアル」が作成されており、日常的に確認を行い、業務日誌でスタッフ全員に共有しています。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
4月8日のスタッフミーティングにおいて、スタッフ全員を対象にした個人情報の取り扱いに関する研修を実施しています。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
市内の地区センターの事例を取りまとめた「事故事例・ヒヤリハット事例集」を作成して情報共有を行い、事故防止を徹底しています。	

(4) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない</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)> 戸塚消防署による普通救命講習を全てのスタッフが受講して終了証を保有しています。</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>「危機管理・防災マニュアル」を用いた内部研修を実施するほか、AEDの操作を学ぶ機会を設けています。</p>	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<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「連絡網」、ヒアリング</p> <p><体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価でき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>「東戸塚緊急連絡網」を全職員・スタッフに配付しており、加えて、事務室内には指定管理者の緊急連絡網も配備して、適切な連絡体制を整えています。</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	
<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>「事故事例・ヒヤリハット事例集」を随時更新しています。「危機管理・防災マニュアル」、「緊急時マニュアル」を、東戸塚地区センターにおける重要マニュアルとしてまとめ、目につきやすい赤色のファイルで綴じて事務室内に配備し「事故事例・ヒヤリハット事例集」をスタッフ全員で共有して事故防止に努めています。</p>	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>合築3施設合同で、3月と9月の年2回、防災訓練を実施しており、現実性の高い訓練ができるように他施設と連携しています。</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>施設内の各部屋に避難経路図を掲出して、避難路・非常口・消火器・消火栓の場所を明示しています。</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>横浜市の帰宅困難者一時滞在施設として、トイレパック、水、ビスケット、アルミブランケットを常備しています。また、震度5強以上の地震が発生した時は、横浜市戸塚区との協定により、職員は直ちに施設に参集し、施設の開錠、点検、被害状況報告をします。状況に応じて、地域防災拠点である隣接の川上北小学校へ利用者を誘導します。</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 type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<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
評価機関 記述	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
基本的に、午前と夜間は3名体制、特に混み合う午後は4名体制で施設の管理・運営を行っています。	

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 type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<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
評価機関 記述	
<協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
朝の開館は、職員と清掃作業スタッフの双方が鍵とセキュリティカードを持っており、適正に開館を実施しています。	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
受付窓口にファイルで設置 ホームページ	
<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)>	
人通りが多く、いちばん目につきやすいエレベーター前に、コーナーを設けて事業計画書・事業報告書を配架しています。また、戸塚区のホームページでも公開されています。	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 必要な研修は年間の研修計画に沿って適切に実施されています。	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(研修実施記録 研修資料 スタッフミーティング議事録)ヒアリング <研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 4月個人情報保護 全職員 8月普通救命講習AED訓練 全職員 9月防火防災の基礎研修 人権研修 全職員 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 地区センター休館日に研修を実施しています。年間計画に沿って全職員・スタッフが参加しやすいように配慮しています。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①協会主催で全職員、スタッフ対象の人権研修や普通救命講習を開催します。同一内容の研修を複数回設定することにより、参加しやすくなるよう配慮されています。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ます。近年は感染症対策や防災に関する講座など、時宜に合った研修も実施しています。</p> <p>②館で行う研修として、新任スタッフ研修(実務研修を含む)や3施設合同の防災訓練などがあります。個人情報保護に関する研修は、全員が参加できるよう休館日に実施する全体ミーティングに併せて行っています。</p> <p>③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>資料(研修実施記録 シフト表など)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>協会主催で全職員、スタッフ対象の人権研修や普通救命講習を開催しています。同一内容の研修を複数回設定することにより、参加しやすくなるよう配慮しています。参加者は勤務扱いとなり、賃金及び交通費が支給されます。センターで行う研修として、新任スタッフ研修があります。個人情報保護に関する研修は、全員が参加できるよう休館日に実施する全体ミーティングに併せて行っています。</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>資料(研修報告研修資料 回覧記録 スタッフミーティング議事録)ヒアリング</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>外部研修などの研修資料はスタッフが見やすいように事務所において回覧しています。またスタッフミーティングで伝達研修を実施しています。</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)> 当地区センター作成のスタッフマニュアルが作成されています。午前スタッフ、午後スタッフ・夜間スタッフの業務、清掃業務などについて簡潔にわかりやすく作成されており全スタッフに配布されています。利用受付に変更があれば随時見直しをしています。またマニュアルは年1回はスタッフ皆で話し合い見直しをして使いやすいマニュアルにしています。	

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とつか区民活動センターが主催している公共施設職員向けの各種研修に、毎年積極的に参加し、職員の資質向上に繋がっています。 ②区や市が主催する講座にも可能な限り参加し、公共施設職員としての研鑽を積むよう心がけています。 ③研修や講座に参加した場合は、後日、資料やまとめノート他他の職員にも回覧し、情報共有を図っています。 ④職員間の綿密な情報共有のために、以前はノートに記述していた業務連絡を、パソコンを使ってメール形式で共有するように改善し、より手軽に詳細な業務連絡ができるようにしています。検索機能も活用し、時間が経過してもすばやく必要な情報をピックアップできるようにしています。 ⑤ただし、一番の基本は、顔を見ながらの良質なコミュニケーションであることを全員が自覚し、協会の職員行動指針にある「まごころをこめた」「質の高い」サービス提供を常に心がけながら働いています。	現場確認 資料(研修報告 研修資料)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)>
	とつか区民活動センター主催の公共施設職員向けの研修に参加し、職員の資質向上に繋がっています。9/2にはWEB研修で「認知症患者や障がい者(知的・精神)理解」研修に参加しています。「公共建築物に関する保全の研修」など区や市が主催する講座にも参加しています。職員間の情報共有のために、パソコンを使って共有するようにし、より手軽に業務連絡ができるようにしています。

(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)>	
個人情報保護マニュアルは法人として整備しています。	

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)>	
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が作成されています。個人情報保護管理者は 事務局長、個人情報保護責任者は 各施設長とし明確化されています。ホームページで公表されています。また入口に「個人情報保護の基本方針について」を掲示しています。	

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)>	
全職員・スタッフが参加するスタッフミーティングで年1回研修を実施しています。	

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 type="checkbox"/> 取っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 取っている <input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報保護の研修後全職員・スタッフから誓約書に署名をしてもらっています。	

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 type="checkbox"/> 適切に収集していない	<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
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)>	
必要最小限の個人情報のみ収集しています。	

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 type="checkbox"/> 適切に使用していない	<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
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)>	
「会員募集团体リスト」「自主事業講師連絡先」「職員住所録」等、施設が管理する個人情報を目的に応じて適切に管理しています。特に個人情報を記入する「団体登録申込書」「図書貸出カード申込書」「図書貸出予約・リクエストカード」などは適切に使用されています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(個人情報マニュアルなど)ヒアリング <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 個人情報保護マニュアルに個人情報毎に利用目的の通知、保有形式、保管方法、保存期間と消去方法が明記され、それに基づいて適切な措置を講じています。また、個人情報漏洩時等事務対応マニュアルも作成されて漏洩時にも対応できるようになっています。	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

※出納帳等の帳簿において、指定管理料、利用料金、自主事業における実費収入等明確にしているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 指定管理者による経理規程があり、「経理事務の手引き」が作成されています。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「経理事務の手引き」・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)>	

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)> 資料「出納帳」「元帳」等の会計帳票類のファイル・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)> 施設の公益会計と収益会計、指定管理者の法人会計の3つの経理が区分、管理されています。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 消耗品費・ニーズ対応費・自主事業費の3項目について適切に管理しています。	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input 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	
<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 <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)>	
通帳と印鑑を別管理して、キャッシュカードは作成していません。	

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 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 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"/> 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)> 資料「ニーズ対応費使用一覧」・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)>	

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施設内の小破修繕、植栽手入れなどは、可能な範囲で職員が実施しています。</p> <p>②旧市庁舎や文化体育館の建て替え時に、不要となった調度品が希望施設に提供されることになった際には、積極的に貰い受け、傷んだ椅子や机の更新を図りました。</p> <p>③省エネルギー・経費節減のために、照明のLED化にも積極的に取り組み、現在、94.6%のLED化を実現しています。令和6年度中には、残りの合築3施設共有部分のLED化も実施し、LED化100%となる予定です。</p> <p>④SDGsの取り組みの一環として、リユース本の活用も推進しています。地域の皆様から読み終えた本をご提供いただき、図書コーナーに新着本として配架したり、リユース本コーナーを設けて希望されるお客様に提供し喜ばれています。</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(図書コーナー)・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>利用者に対しても節電を呼び掛けています。リユース本を活用して配架する他、状態によってコーナーを設置して利用者に提供しています。</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> <p>指定管理者独自の自己評価表を作成して、PDCAで業務改善を実施しています。</p>	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" 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 type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input checked="" 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 type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「管理運営業務点検報告書」・ヒアリング <未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>行政による指導事項がない状況でも、日常業務のお客様の声から「課題管理表」を独自に作成して自主的に改善に取り組んでいます。</p>	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input 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	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「管理運営業務点検報告書」「地区センター委員会議事録」「利用者会議議事録」・ヒアリング <協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

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>資料「自己評価表」「課題管理表」「スタッフミーティング議事録」・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者アンケート・地区センター委員会等で挙げた課題等は独自の「課題管理表」で管理しており、積極的に改善活動に取り組んでいます。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>公共性・公平性を大切にする考えを指定管理者になる以前から継続しており、職員・スタッフ全員に徹底して、公共施設であることを大事にした施設運営を行い、日常的に利用者サービスの向上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人権尊重 事業運営や職員・スタッフの採用の際に、人権に配慮し公平・公正に行うと共に、差別のない風通しの良い職場作りに努めています。可能な限り施設のバリアフリー化に取り組み、誰もが気軽に不自由なく使える施設を目指しています。</p> <p>②子育て支援 区事業の未就学児と保護者を対象とした「遊び場・しゃべり場・ほっとタイム(週1回)」の開催に協力しています。また、区や地区児童委員と連携し、「東戸塚・川上地区子育て支援連絡会」に参加して活動支援や、子育て支援運動「パマトコ」協賛事業所登録による支援等、安心して子育てができる環境づくりを目指しています。</p> <p>③環境への配慮 施設の省エネに関する自己診断を定期的実施し、省エネ行動を行っています。</p> <p>④情報公開 事業計画、事業報告等の情報を、配架やホームページ等で積極的に提供し、運営の透明性を講じています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(事業報告書 事業計画書)ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>子育て支援として区事業の未就学児と保護者を対象とした「遊び場・しゃべり場・ほっとタイム(週1回)」の開催に協力しています。また、区や地区児童委員と連携し、「東戸塚・川上地区子育て支援連絡会」に参加して活動支援や、子育て支援運動「パマトコ」協賛事業所登録による支援等、安心して子育てができる環境づくりに努めています。</p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①合築3施設の管理 3施設合築施設である為、常に3施設で連携し施設管理を行っています。また、安全、防犯、防災等の情報交換を行い、定期的に3施設合同防災訓練を実施しています。</p> <p>②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。 エントランスロビーに防災・区民マップを掲示し、日頃から避難場所を確認できるようにしています。</p> <p>③傷害保険の加入 館内や事業開催中の事故に対する傷害保険に加入し、利用者の不利益にならないよう備えています。</p> <p>④多世代地域交流食堂、フードバンク横浜によるひとり親への食品配布会等の活動支援 今日的課題解決の為に、会場提供等の支援を行っています。</p> <p>⑤協会全体で行う区民の文化・教育等支援事業 「ふれあいトリオコンサート」等、毎年、協会全体で区民の文化・教育の為の公益的事業を行っています。</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(事業報告書 事業計画書)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>多世代地域交流食堂の実施により、多くの世代が利用しやすい食事の場を提供しています。地域の小学校と連携して、年度末に学習成果の場を提供する等の地域交流に尽力しています。</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>

◆参考: 評価に必要な資料・評価項目の根拠

※評価全体を通して確認する書類: 基本協定書、仕様書、事業計画書等(必要に応じて公募要項)

評価項目	必要書類	根拠
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	地域での会合等の議事録、地域アンケート結果等	仕様書における運営改善の取組(地域住民の主体的な活動の支援)に関する項目
(2) 地区センター委員会等	委員会議事録等	仕様書における施設の運営に関する委員会の設置(地区センター委員会等)の項目
(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	-	-
II. 利用者サービスの向上		
(1) 利用者会議	利用者会議の議事録等	仕様書における利用者会議の開催の項目
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	利用者アンケート結果の公表媒体等	仕様書における運営改善の取組(地域や利用者ニーズ把握)の項目
(3) 意見・苦情の受付・対応	苦情解決の仕組みや対応策等の仕組みに関する書類等	仕様書における意見・要望への対応の項目
(4) 公正かつ公平な施設利用	規範・倫理規定等の資料、研修資料等	仕様書における公平性の確保、人権の尊重の項目及び基本協定書における人権の尊重の項目
(5) 自主事業	事業計画書、事業報告書等	特記仕様書における自主事業の項目
(6) 図書の出し入れ、購入及び管理	-	特記仕様書における図書コーナーの項目
(7) 広報・PR活動	チラシ、広報よこはま、HP、パンフレット、PR誌等	特記仕様書における施設情報の提供、施設のPRの項目
(8) 職員の待遇	-	-
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	-	-
(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	-	-
III. 施設・設備の維持管理		
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	点検等報告書等	基本協定書・仕様書・事業計画書における維持管理の項目
(2) 備品管理業務	備品台帳等	特記仕様書における備品管理業務の項目及び基本協定書における備品等の扱いの項目
(3) 施設衛生管理業務	研修資料等	基本協定書における廃棄物の対応の項目
(4) 利用者視点での維持管理	-	-
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	-	-
IV. 緊急時対応		
(1) 緊急時対応の仕組み整備	緊急時マニュアル等	仕様書における緊急時の対応等に関する項目
(2) 防犯業務	機械警備等の契約内容等がわかる資料、実施状況がわかる資料等	特記仕様書における保安警備業務の項目
(3) 事故防止業務	事故防止に関するマニュアル、研修等資料等	仕様書における危機管理意識に基づく健全かつ安全な業務執行の項目
(4) 事故対応業務	事故対応に関するマニュアル、研修等資料等	基本協定書における緊急時の対応についての項目
(5) 防災業務	指定管理者災害時対応マニュアル、消防計画届出書等	特記仕様書における災害等緊急時の対応の項目
(6) 緊急時対応全般(その他)	-	-
V. 組織運営及び体制		
(1) 業務の体制	事業計画書、業務日誌等	特記仕様書における開館時間の項目及び仕様書における職員の雇用等に関する内容及び事業計画書等の作成・公表の項目
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	研修計画、窓口等の対応手順マニュアル等	特記仕様書における職員の雇用・配置体制に関する留意事項の項目
(3) 個人情報保護・守秘義務	個人情報に関する研修資料等	仕様書における個人情報保護に関する項目
(4) 経理業務	事業計画書、収支決算書等	-
(5) 運営目標	自己評価表、管理運営業務点検報告書、業務点検結果シート	基本協定書における事業計画書、事業報告書、自己評価、業務実施状況の点検、市による業務の改善指示に関する項目
(6) 組織運営及び体制全般(その他)	-	-
VI. その他		

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック		評価機関 チェック			
Ⅰ 地域及び地域住民との連携	(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？	レ	開催している	レ	開催している		
				開催していない		開催していない		
		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？	レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している		
				課題を抽出していない		課題を抽出していない		
				特に課題がない		特に課題がない		
				非該当		非該当		
		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？	レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している		
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない		
				対応策を実施していない		対応策を実施していない		
				非該当		非該当		
		不備の数			0	0		
		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？	レ	開催している	レ	開催している
	開催していない					開催していない		
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？	レ			課題を抽出している	レ	課題を抽出している		
				課題を抽出していない		課題を抽出していない		
				特に課題がない		特に課題がない		
				非該当		非該当		
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？	レ			対応策を実施している	レ	対応策を実施している		
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない		
				対応策を実施していない		対応策を実施していない		
			非該当		非該当			
(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？		レ	年1回以上実施している	レ	年1回以上実施している	レ	アンケート
				実施していない		実施していない		その他
	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？		レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している		
				課題を抽出していない		課題を抽出していない		
				特に課題がない		特に課題がない		
				非該当		非該当		
	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？		レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している		
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない		
				対応策を実施していない		対応策を実施していない		
				非該当		非該当		
	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？		レ	公表している	レ	公表している		
				公表していない		公表していない		
			非該当		非該当			
			非該当		非該当			
(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？		レ	情報提供している	レ	情報提供している		
				情報提供しているが、一部不備がある		情報提供しているが、一部不備がある		
				情報提供していない		情報提供していない		
	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？		レ	設置している	レ	設置している		
				設置していない		設置していない		
	③苦情解決の仕組みがあるか？		レ	仕組みがある	レ	仕組みがある		
			仕組みがない		仕組みがない			
	④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？	レ	周知している	レ	周知している			
			周知していない		周知していない			
	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？	レ	記録している	レ	記録している			
			記録していない		記録していない			
			苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない			
	⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？	レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している			
		一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない				
		対応策を実施していない		対応策を実施していない				
		苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない				
⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？	レ	公表している	レ	公表している				
		公表していない		公表していない				
		苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない				

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック		評価機関 チェック	
Ⅱ・利用者サービスの向上	(4) 公正かつ公平な施設利用	②窓口に「利用案内」等を備えているか？	レ	備えている	レ	備えている
				備えていない		備えていない
		③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？	レ	閲覧できる	レ	閲覧できる
				閲覧できない		閲覧できない
		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？	レ	行っている	レ	行っている
			行っていない		行っていない	
	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)	レ	全ての職員に実施している	レ	全ての職員に実施している	
			一部の職員に実施していない		一部の職員に実施していない	
			研修を実施していない		研修を実施していない	
	(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？	レ	年齢や性別が網羅できている	レ	年齢や性別が網羅できている
				年齢や性別が網羅できていない		年齢や性別が網羅できていない
	(6) 出し入れ管理	②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？	レ	実施している	レ	実施している
				実施していない		実施していない
	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？	レ	利用者から希望をとっている	レ	利用者から希望をとっている	
			利用者から希望をとっていない		利用者から希望をとっていない	
		評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)		評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)		
不備の数			0	0		
Ⅲ・施設・設備の維持管理	(1) 協業協定の書等に基づき	①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？	レ	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	レ	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
				協定書等のとおり管理していない		協定書等のとおり管理していない
		②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？	レ	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	レ	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
				協定書等のとおり実施していない		協定書等のとおり実施していない
	(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？	レ	ある	レ	ある
				ない		ない
		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？	レ	揃っている	レ	揃っている
			揃っていない		揃っていない	
	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？	レ	安全性に関わる損傷等がない	レ	安全性に関わる損傷等がない	
			安全性に関わる損傷等がある		安全性に関わる損傷等がある	
	(3) 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？	レ	適切に管理している	レ	適切に管理している
				適切に管理していない		適切に管理していない
	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？	レ	適切に分別している	レ	適切に分別している	
			適切に分別していない		適切に分別していない	
	不備の数			0	0	
Ⅳ・緊急時対応	(1) 整備の仕組	①緊急時マニュアルを作成しているか？	レ	作成している	レ	作成している
				作成していない		作成していない
	(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？	レ	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	レ	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
				協定書等のとおり実施していない		協定書等のとおり実施していない
				評価対象外施設		評価対象外施設
	②鍵を適切に管理しているか？	レ	適切に管理している	レ	適切に管理している	
			適切に管理していない		適切に管理していない	
	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？	レ	定期的に行っている	レ	定期的に行っている	
			定期的に行っていない		定期的に行っていない	
	(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チェックしているか？	レ	チェックしている	レ	チェックしている
			一部チェックに不備がある		一部チェックに不備がある	
			チェックしていない		チェックしていない	
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)		レ	全ての職員に実施している	レ	全ての職員に実施している	
		一部の職員に実施していない		一部の職員に実施していない		
	研修を実施していない		研修を実施していない			

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
IV 緊急時対応	(4) 業務 事故 対応	①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			一部職員に実施していない	一部職員に実施していない
			研修を実施していない	研修を実施していない
		レ 体制を確保している	レ 体制を確保している	
	レ 体制を確保していない	レ 体制を確保していない		
	(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？	レ 評価対象施設であり、作成している	レ 評価対象施設であり、作成している
			レ 評価対象施設だが、作成していない	レ 評価対象施設だが、作成していない
			レ 評価対象外施設である	レ 評価対象外施設である
		②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？	レ 実施している	レ 実施している
			レ 実施していない	レ 実施していない
0			0	
不備の数		0	0	
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？	レ 協定書等の職員体制をとっている	レ 協定書等の職員体制をとっている
			レ 協定書等の職員体制をとっていない	レ 協定書等の職員体制をとっていない
		②協定書等のとおり開館しているか？	レ 協定書等のとおり開館している	レ 協定書等のとおり開館している
			レ 協定書等のとおり開館していない	レ 協定書等のとおり開館していない
		③事業計画書・事業報告書を公表しているか？	レ 公表している	レ 公表している
			レ 公表していない	レ 公表していない
	(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)	レ 作成しており不備がない	レ 作成しており不備がない
			レ 作成しているが不備がある	レ 作成しているが不備がある
			レ 作成していない	レ 作成していない
		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)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない
			レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない
	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？	レ 情報共有している	レ 情報共有している	
		レ 情報共有していない	レ 情報共有していない	
		レ 作成し、活用している	レ 作成し、活用している	
	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？	レ 作成しているが、活用していない	レ 作成しているが、活用していない	
		レ 作成していない	レ 作成していない	
		(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？	レ 整備している
	レ 整備していない			レ 整備していない
	②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？		レ 明確化し、周知している	レ 明確化し、周知している
			レ 明確化しているが周知していない	レ 明確化しているが周知していない
			レ 明確化していない	レ 明確化していない
	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)		レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない
		レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない	
		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)	レ 全ての職員から取っている	レ 全ての職員から取っている
	レ 一部の職員から取っていない		レ 一部の職員から取っていない	
	レ 取っていない		レ 取っていない	
	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？	レ 適切に収集している	レ 適切に収集している	
		レ 適切に収集していない	レ 適切に収集していない	
		⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？	レ 適切に使用している	レ 適切に使用している
	レ 適切に使用していない		レ 適切に使用していない	
	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？		レ 適切な措置を講じている	レ 適切な措置を講じている
		レ 一部適切な措置を講じていない	レ 一部適切な措置を講じていない	
		レ 適切な措置を講じていない	レ 適切な措置を講じていない	
	(4) 経 理 業 務	①適切な経理書類を作成しているか？	レ 適切に作成している	レ 適切に作成している
			レ 一部適切ではない書類がある	レ 一部適切ではない書類がある
			レ 適切に作成していない	レ 適切に作成していない
		②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	レ 役割分担を明確にしている	レ 役割分担を明確にしている
			レ その他けん制機能を設けている	レ その他けん制機能を設けている
レ 仕組みを設けていない			レ 仕組みを設けていない	
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？		レ 明確に区分している	レ 明確に区分している	
		レ 明確に区分していない	レ 明確に区分していない	
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？		レ 存在する	レ 存在する	
		レ 存在しない	レ 存在しない	
⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している		
	レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない		
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？	レ 目的に沿って支出している	レ 目的に沿って支出している		
	レ 目的に沿わない支出がある	レ 目的に沿わない支出がある		
⑦前年度の自己評価結果(改)	レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設		
	レ 全て反映されている	レ 全て反映されている		

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック		
	(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？	一部反映されていない項目がある	一部反映されていない項目がある		
			全て反映されていない	全て反映されていない		
			前年度評価で改善する項目が無い	前年度評価で改善する項目が無い		
		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？	レ 全て対応している	レ 全て対応している		
			一部未対応の項目がある	一部未対応の項目がある		
			全て対応していない	全て対応していない		
		③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？	レ 年に1回以上は協議している	レ 年に1回以上は協議している		
			協議されていない	協議されていない		
			市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	市(区)からの指摘・改善指導事項が無い		
				不備の数	0	0
				不備の合計	0	0