

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市舞岡地区センター 評価シート

評価機関名：特定非営利活動法人よこはま地域福祉研究センター

令和7年 2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) 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>◇毎月1回実施される舞岡地区連合会、柏尾地区連合町内会の定例会に出席し、近況報告を行っている他、地区主催行事に参加し地域住民との交流を通じた情報交換を行っています。</p> <p>◇舞岡地区連合会及び柏尾地区連合町内会を始めとした各町内会・自治会長やスポーツ推進員、青少年指導員、近隣学校長等を構成員としたセンター運営委員会により、地域住民からの要望に応えるための機能や運営について、幅広くご意見をいただくようにしています。</p> <p>◇地域の諸団体主催事業開催の際の利用については、優先・減免を適用しています。また、「地区センターまつり」では、運営委員や利用団体から実行委員会を組織し、各町内会等から約100名近くのボランティアに協力いただき、準備及び当日の運営に関わっていただいています。2024年度は、舞岡地区地区別保健福祉計画の協議の場に参加し、地域連携を図っています。</p>	<p>【評価できる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎月の連合町内会の定例会等で、地域の小・中学校、地域ケアプラザ、地区社協等と情報交換を行い、地域の課題やニーズの把握に努めています。 ・地域行事への参加や、近隣施設の祭りにブースを出して地域連携を図り、地区センターの広報活動に努めています。 ・地区センター委員会を年3回開催してセンターの運営状況や事業報告をし、委員から助言や提案を頂いています。また毎年開催する「地区センター祭り」の運営実行委員として各連合町内会や、利用団体がボランティアとして関わり、準備段階から協力をしています。 ・2024年のセンター祭りは、25参加団体からの協力があり、1000名以上の来場者で盛況な祭りになりました。 <p>【今後期待したい点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・舞岡地区保健福祉計画の協議と上福祉・保健分野、街づくりに更なる連携を進めることを期待します。 ・地区社協やケアプラザと連携した福祉相談会などの実施を期待します。
II 利用者サービスの向上	<p>◇すべての場面で法人の大切にしている4つの価値「「CARING」(思いやり)、「HONESTY」(誠実さ)、「RESPONSIBILITY」(責任感)、「RESPECT」(尊敬心)」に基づいた対応に取り組んでいます。また、地区センターは、地域のすべての人の利用・活動拠点であることから、声かけ+1を心がけています。</p> <p>◇施設利用において、当日に限り1時間単位での利用を可能とし、利用者及び来館者の利便性に合わせ、短時間の施設利用を可能としています。</p> <p>◇地域への新たな交流及び体験の機会の提供を目的に、地区センターとしての主催事業を積極的に展開しています。また、週3回スタッフによる「朝のストレッチ体操」を実施しています。</p> <p>◇「子育て支援」への取組みとして、近隣保育園の保育士による「乳幼児発育測定会」を月1回開催しています。</p> <p>◇図書は、新刊や特集コーナーやイベントを定期的に実施し、集客に繋がっています。</p>	<p>【評価できる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域の全ての人の利用・活動拠点であることから、声掛け+1を職員みんなで心がけています。 ・利用者会議やアンケートの他、利用者が気軽に窓口で意見や要望を伝えています。利用者の意見や要望で、使用を禁止していた体育館の冷水器使用を再開したり、以前から要望が出ていたトイレのウォッシュレットの導入が実現しました。駐車場をより安全かつ便利に利用できるように改修工事をしました。 ・立地条件等で利用者の増加が見込めない点を考慮し、今年度は自主事業数を増やして参加機会増に繋がりたいと考えています。予約なしで参加できる「朝のストレッチ体操」は、参加毎にポイントが付き特典が付与されます。 ・施設利用の予約は、利用者の利便性に配慮して、電話やオンラインで、予約状況もインターネットで確認ができます。 <p>【今後期待したい点】</p> <p>子どもの誕生会等の利用希望などあり、今までと異なる柔軟な利用の工夫を期待します。</p>
III 施設・設備の維持管理	<p>◇定期点検は基本的に休館日又は平日の昼間等に委託業者により行っています。</p> <p>◇日常的な施設共有部分の清掃は委託業者が入っています。その他細かな部分について、スタッフ内に組織された美化委員の計画のもとに部屋の空き時間にてスタッフが行っています。定期的にスタッフが施設を巡回し、各部屋清掃、照明、トイレトーパー補充、掃除機の紙パックなどの項目を共有し、気持ちよく利用していただけるよう努力しています。</p> <p>◇施設備品等で、スタッフでできる修繕については、自分たちでするように心がけています。業者依頼まではいかない小規模修繕については、施設保守管理業務担当会社の施設巡回員により安価で修繕対応しています。</p> <p>◇施設敷地内の植栽や除草は年2回委託業者が行っているほか、地域住民からのボランティアやはなさかクラブの活動による植栽や花苗などの手入れ、草刈作業及び剪定作業により、敷地内の植栽等の維持管理をしています。</p>	<p>【評価できる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・専門業者による施設設備の定期点検や、スタッフによる日々の安全点検で館内外は常に安全・清潔に保たれています。 ・施設の共有部分の清掃は委託業者が毎日行い、その他の細かい部分は、部屋の空き時間にスタッフが美化委員会の計画のもと行っています。休館日には年間の計画に沿った清掃を、集中的かつ専門的に実施しています。 ・スタッフによる定期巡回、空き室の清掃、トイレトーパーの補充など清掃美化に努めています。施設設備を細目に点検し、小規模補修はスタッフが迅速に対応し、経費節減と安全に努めています。 ・敷地内の除草等は年2回委託業者が行い、地域住民のグリーンボランティアや、はなさかクラブなどが植栽や花苗の植え替え手入れを行い、景観の美化にも努めています。 <p>【今後期待したい点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・更に利用者の維持管理への参画を促し、住民の社会資源として地域に生きるセンターとなることを期待します。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 緊急時対応	<p>◇緊急連絡網、事故や災害時の対応マニュアルなどの各種マニュアルを整備し、緊急時対応に備え、日々のミーティングや定例会議などの機会に安全・安心なサービス提供及び個人情報保護の徹底を図り、かつ緊急時に対する危機意識の啓発等を適時実施しています。</p> <p>◇毎年7月に安全研修を行い、マニュアルの読み込み、シチュエーションに応じた行動パターン、緊急時・災害時のあり方を協議しています。</p> <p>◇職員の夜間時緊急招集体制要員名簿を作成し、緊急対応時の体制を構築しています。</p> <p>◇スタッフが定期的(1時間毎)に施設を巡回し、防犯・清掃・危険箇所などのチェックをしています。</p> <p>◇地下ロビー、駐車場入口及び出口の合計3箇所に防犯カメラを設置しています。</p> <p>◇利用者への挨拶、声かけを行うことも不審者対応となると認識し、来館者には意識的に声かけを行っています。</p>	<p>【評価できる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・緊急時対応の各種マニュアルは、分かりやすい表現で具体的な行動等が明示されています。マニュアルに基づき、全職員対象に避難訓練や研修が実施され、緊急時に対する危機意識向上を図っています。 ・「夜間時緊急招集体制要員名簿」を作成し、綿密な緊急時対応が職員に周知されています。 ・機械警備、防犯カメラ設置の他、スタッフの定期巡回が防犯対策に役立っています。一方定期巡回は、利用者とのコミュニケーションを交わす機会にもなり、ニーズの把握にも寄与しています。 ・毎年7月を安全月間とし、全職員の安全への意識向上、的確な行動パターンの獲得を目指し、研修等の取り組みを行っています。 <p>【今後期待したい点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設が地域づくりとして日頃から力を入れて取り組んでいる地域住民・周辺施設とのネットワーク構築が、緊急時においても大きな力となるよう、更なる働きかけが期待されます。
V 組織運営及び体制	<p>◇お互いの存在や個性を認め合い、高め合うことのできる、善意や前向きな気持ちによってつながるネットワークの「ポジティブネット」のある豊かな地域社会をつくる事を目指した、法人のブランドコンセプト「みつかる。つながる。よくなっていく。」をもとに、施設運営、組織運営に取り組んでいます。</p> <p>◇人権尊重や法令遵守、理念、コンセプトに添った運営ができるよう、法人全体で職員行動規範を策定、宣誓を行い業務にあたっています。</p> <p>◇職務分掌・役割分担表により年度ごとに、各自の業務を明確にし、職員間の連携、協働を円滑に進めています。また、全体職員会、各事業確認会などを実施するとともに、会議、研修参加、事業実施などの報告書の回覧などを活用し、情報共有を深め運営に取り組んでいます。</p> <p>◇法人本部が最終承認とする経理業務により、けん制体制を構築しています。</p>	<p>【評価できる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区の運営方針のもと、法人のブランドコンセプトを踏まえて、施設の運営方針・目標を定め、年間計画を立てて運営しています。 ・職員は人権尊重、法令遵守等、法人の職員行動規範を年度当初に確認し、毎月のスタッフミーティングで具体的な事項の研修を行い、研鑽に努めています。 ・職務分掌・役割分担表により、年度ごとに各自の業務を明確にし、目標を設定して、定期的な面談で振り返りを行い、円滑な施設運営を実施できるようにしています。 ・職員全員が自主事業の企画運営に携わり、みんなで利用者満足度の向上を目指す仕組みを作っています。 ・区との業務点検で業務の進捗や課題を明確にして、翌年の計画に反映し、運営の充実を図っています。 ・経理業務は、法人本部と役割分担を明確にし、相互牽制体制を維持しています。 <p>【今後期待したい点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・柔軟な発想で更に新たな取り組みが展開されることが期待されます。
VI その他	<p>◇利用者とスタッフの区別がつくよう、スタッフは原則ユニフォームを着用し、業務を遂行しています。</p> <p>◇年度の始めに、法人の運営方針、地区センターの運営方針、地区センター業務における役割を確認し、管理・運営業務に取り組んでいます。</p> <p>◇非常勤スタッフにも、自主事業の企画・運営、イベントの企画・運営に積極的に関わってもらい、地域交流・地域支援に関しての高い意識を維持するようにしています。</p> <p>◇地域の就労支援施設と連携し、就労支援施設が作ったパン・弁当の販売提供や、通常の清掃に加えて、就労支援施設の方による共有スペース・空き部屋の清掃作業をいただいています。</p> <p>◇地域の要望に応じて、柔軟な施設運営を心がけています。</p> <p>◇日曜・祝日の閉館時間は横浜市地区センター条例に定めた閉館時間(午後5時)を1時間延長して午後6時の閉館とし、利用者の要望に応えています。</p>	<p>【評価できる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者とスタッフの区別がつくよう、原則ユニフォームを着用して業務を行っています。 ・非常勤スタッフも自主事業の企画運営に積極的に関わり、地域交流、地域支援の高い意識を維持するようにしています。 ・地域の就労支援施設と連携し、パン・弁当の販売提供や共有スペースの清掃作業などを行ってもらい、来館者の目につきやすい図書コーナー前に周辺の就労支援施設の情報を掲示しています。 ・利用者や地域の要望を聞き取り、地域のお祭りに敷地の広場を提供したり、周辺施設のイベントなどに積極的に協力しています。 ・日曜・祝日は閉館時間は午後6時として、横浜市地区センター条例に定められた閉館時間(午後5時)を1時間延長して開館しています。 <p>【今後期待したい点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・周辺の施設や団体と連携して、地区センターの利点や職員個々の知識や経験を生かして、より積極的に地域づくりに取り組むことが期待されます。

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>◇舞岡地区連合会定例役員会、柏尾地区連合町内会広報部に毎月参加し、各町内会自治会の行事や動きの把握に努めている他、センターの自主事業や取組みについての情報発信をしています。また、その際、館の広報誌を班回覧及び掲示板への掲示を依頼しています。</p> <p>◇舞岡柏尾地域ケアプラザ「子育て支援者連絡会」、南舞岡小学校「地域学校連携協働委員会」に参加し、情報交換しています。</p> <p>◇地域の諸団体の方(町内会、利用団体等)で構成される「地区センターまつり実行委員会」を毎年組織し、地域と共にセンターまつりを開催しています。</p> <p>◇地域から「グリーンボランティア」を募集し、敷地内の植栽や花苗の手入れをいただいている他、地区センターが所属する舞岡第三町内会やはなさかクラブの方々にボランティアで協力いただいています。</p> <p>◇区社会福祉協議会、地域ケアプラザと定期的な情報交換を行っています。</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>館長ヒアリング、地区センター会議議事録等資料</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>連合町内会、地区社協、地域ケアプラザ、小・中学校等の定例会等に参加し、情報収集やニーズの把握に努めています。地区センターの広報紙、自主事業のチラシ等を地域に配布して広報活動に努めています。ケアプラ祭りや地域行事に出店協力をしています。地区社協、地域ケアプラザと連携をした事業を実施しています。連合町内会や利用団体が実行委員で関わり「地区センター祭り」を開催し、1000人を超える参加者がありました。</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>年3回地区センター委員会を開催し、地区センターからは運営状況等の報告をしています。参加委員からは、地域の実情や地区センターの運営に関わる意見や質問が出ています。</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)> 館長ヒアリング、地区センター委員会議事録</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)> 委員からの意見として、災害時の1番の不安要因になる携帯電話の充電ができる発電機の備えはあるのか。4年ぶりに開催する「地区センター祭り」の感染対策や安全対策について講じていること。地区センター祭りの際の駐車場の利用、模擬店、展示団体の抽選会の参加条件。舞岡高校の体育館改修工事に伴う、部活動の体育室の利用について等々、質問や意見が出て、課題検討をしています。</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)> 館長ヒアリング、地区センター委員会開状況報告書</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)> 発電機の備えで地域に携帯電話に充電できることを発信することや、また地区センター祭りの実施概要等で取り組みを説明しています。舞岡高校の卓球部とバトミントン部の使用は、曜日時間を決めた利用、また長期間のため、利用料金の徴収をしていることを報告しています。また多世代交流の場として、高校生が子供たちに指導する事業を展開することを高校と協議し、小学生との交流事業「高校生と卓球あそび」の企画が実現しました。</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>新型コロナウイルスの5類移行後は、施設の利用制限がほとんどなくなり、自主事業、イベント等以前同様に実施できるようになり、地域との交流が再開しています。10月には、舞岡地区・柏尾地区連合町内会の協力で、地区センター祭りを行い、1000人を超える来場者となりました。24年度は自主事業数を増やして参加者の増加を見込んでいます。</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)> 舞岡地区センター周辺は自然が豊かで、今後も再開発等の予定もないため今まで以上に高齢化率が高いエリアになることが予想されます。また地区センターを利用する年齢層が高いことを踏まえ、今まで以上に地区社協や地域ケアプラザと連携し、出張サービスを定期的に開催して、遠くの行政機関まで行かないで、介護保険の申請手続きや、福祉相談等を実施して、空き室を活用される事を期待します。</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)> 23年10月にも31団体が参加をして会議を実施しています。会議では、地区センターからエレベーター工事に伴う館の利用の際の注意点や、地域協力として、舞岡高校の耐震工事に伴う舞岡高校の部活の体育室利用についてのお願ひなどを話し合っています。利用者から舞岡地区センターの監視カメラの場所やセキュリティー体制についての質問があり、丁寧な対応をしています。	

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)> 館長ヒアリング、利用者会議議事録	
<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)>	
利用者会議では、地区センターからの報告やお願いに関する質問、更に質疑応答の時間を設け、利用団体の疑問や要望に丁寧な対応をしています。	

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)> 館長ヒアリング、利用者会議議事録 <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)> エレベーターの更新工事に伴うグループ室の利用禁止で、娯楽コーナーを団体利用することは可能か否かに対しての質問には、コーナーの利用はあくまでも個人利用とすることを伝え、理解を頂いています。舞岡高校の部活動利用が長期間に渡ることから、今後も他の施設や機関等から同じような要請があった場合、対応はどうするのかなどの課題が出て、話し合っています。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input 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)> 2024年度10月～11月(4回実施)秋のピラティス参加者に、16回収、12月ミニコンサート来場者108名、68回収、12月5日～27日にかけて自主事業参加者アンケート、22回収。 <実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 自主事業やイベントの参加者にアンケート用紙を配布して幅広い意見を聞いています。またイベントに参加した出店者側にもアンケートを実施して意見を聞いています。アンケートには自由記述欄を設け、利用者の多様な意見を聞いています。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

※利用者アンケート等で挙げられた意見や調査結果の分析から、課題を抽出しているかを確認する。
 ※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長ヒアリング、アンケート実施用紙、アンケート結果の掲示 <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)>	
アンケート用紙に記載された意見や要望を抽出して一覧表にまとめ、利用者に館内掲示やホームページで公表しています。	

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がっているかどうかを確認する。
 ※①で実施していない、又は②で課題を抽出していない、特に課題がない、にチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input 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)> 館長ヒアリング、アンケート結果の掲示 <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)>	
アンケートでいただいた意見や要望はグラフ化して分析し、職員会議や、ミーティング等で話し合い、すぐできる事から迅速に対応しています。	

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 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)> 館長ヒアリング、アンケート結果の掲示、ホームページへの掲載 <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)> アンケート結果の掲示は、2階に上がる階段の中間地点の踊り場に掲示してあります。年代別に利用場所、利用回数をグラフで色分けをして見やすい工夫をしています。課題については対応策等を明示しています。またホームページで同様の公表をしています。	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input 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)>	

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>受付横にご意見箱を筆記用具とともに設置。</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>受付横の職員が目あまり気にならないような場所に意見箱を設置しています。職員は常に思いやりの心を持った丁寧な接遇を心掛けていることから、意見箱に入る意見や要望等はほとんどありません。利用者は忌憚のない意見や要望も直接職員に話しています。</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)></p> <p>現場確認、資料</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>館長を責任者として苦情対応のフローができています。苦情・相談対応マニュアルを作成して職員で共有しています。</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>館内掲示</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>2階に上がる階段の中間地点の踊り場に苦情対応のフローを掲示しています。利用者から苦情の申し出があった場合は、苦情解決の仕組みに基づき館長を解決者に定めています。また法人内に第三者委員を設けています。年度の事業報告書でも公表しています。区のホームページからも閲覧できます。</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	
<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)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者の苦情や意見は小さな苦情も記録に残し、公表しています。	

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	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長ヒアリング、資料、現場確認 <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)> 駐車場の位置で車が止めにくい箇所があり、更に白線が薄くなっているとの苦情がありました。苦情の対応策として白線を引き直し、軽自動車専用の駐車スペースに変更して対応しています。館の利用料金を前払いにする事への苦情には、区内の他施設も新型コロナウイルスの5類移行後は順次同じようになっている事を伝え、対応策として利用1週間前までに支払期間を変更している事を伝え、利用者に理解を得ています。	

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	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長ヒアリング、館内掲示、ホームページで公表 <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)> 苦情や意見はアンケートに自由記述欄を設けて聞いています。寄せられた意見は、対応策とともに館内掲示やホームページで公表しています。また個人情報の保護の観点から公表を希望しない場合は、希望に配慮した対応をしています。	

(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階受付カウンター正面に利用案内を置き、はじめて利用する方にもすぐに案内できるように努めています。</p> <p>◇舞岡地区センターのホームページでの施設利用案内、自主事業案内などの情報発信をしています。</p> <p>◇ホームページは頻繁に更新し、掲載されている情報が常に新しい状態にしているほか、ブログにて自主事業やイベントの開催報告、地区センターの様子などの情報発信をしています。</p> <p>◇毎月発行している「舞岡地区センターニュース」は、舞岡地区及び柏尾地区に配布・掲示するだけでなく、近隣施設や店舗、また港南区(日限山自治会、西洗自治会)方面にも配布し、回覧板・掲示板等で広く広報しています。</p> <p>◇突発的な利用希望や利用時間の延長などに対応できるよう、当日に限り空いている部屋については1時間単位での利用ができるようにしています。</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>館長ヒアリング、施設利用案内、ホームページ、「地区センターニュース」、</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>1階受付に利用案内を置き、職員は受け付け対応マニュアルに沿って案内をしています。ホームページに施設案内と利用案内を掲載しています。毎月の「地区センターニュース」で休館日や利用の最新の情報、図書コーナーからのお知らせ、自主事業、イベント等を発信しています。インスタグラムで自主事業の案内をしています。またエリア外の近隣施設や店舗に、「地区センターニュース」を配布や掲示し、幅広い利用を広報しています。</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> <p>窓口「施設利用のご案内」のパンフレットを備えています。A3判の両面に「ご利用にあたってのお願い・お知らせ」、「館内のご案内」「ご利用料金をいただくお部屋のご案内」と分かり易い表記で案内しています。また窓口で部屋のフロアガイドや、個人が利用しやすい案内を置いています。</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 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	
<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)>	

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	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長ヒアリング、現場確認、地区センターホームページ、戸塚区ホームページ <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)> 利用申請は、電話やインターネットを使い、館に向かないで申し込める仕組みができています。応当日抽選結果は利用団体が希望すれば電話連絡の対応がありますが、ホームページでの確認を呼び掛けています。	

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 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(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長ヒアリング、研修計画、研修実施記録、 <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)> 横浜YMCAの人権委員会監修の「人権感覚チェックリスト」を用い、セルフチェックをしています。ハラスメントの防止についてのオンライン研修を受講しています。また自己及び職場環境チェックシートを用い、確認をしています。	

(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 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)> 館長ヒアリング、自主事業計画書、自主事業報告書、2024年度の上半期自主事業一覧表</p> <p><年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 2024年度上半期は、13の定期自主事業、4つの連続事業に加え、新たに15の自主事業を立ち上げました。世代間交流として舞岡高校の卓球部の生徒がボランティアで小学生対象に指導する「高校生と卓球あそび」を企画しました。法人講師の協力でシニア向け健康体操、夏休みの幼児・小学生のサマースクール等の講座を実施しています。週3回予約無しで参加できる「朝のストレッチ体操」は、職員が立ち上げ、継続しています。</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る場合、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)> 年度の初めの4月に、全スタッフで自主事業も含めて年度の運営目標を確認しています。9月には、上半期の自主事業の企画や実施状況を確認し、計画通りに展開できているかを基に、下期の活動の検討を行っています。10月に全スタッフで事業計画、地域3か年計画に併せて上半期の利用状況、自主事業の実施状況を振り返り、下半期における自主事業の周知方法等を確認しています。</p>	

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長ヒアリング、現場確認</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)> 図書コーナーの新刊図書はホームページで紹介をしています。利用者の希望の本の購入や、区内の図書館で人気のある本、話題になっている本、スタッフのおすすめ本などのコーナーを設け、紹介をしています。リユースの図書コーナーを設け、家庭で不要になっている本を寄贈してもらい、欲しい方に譲ることも定着しました。図書コーナーの本棚はきちんと整理され、選びやすい工夫があります。落ち着いた自習コーナーを設けています。</p>	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>◇毎月広報「よこはま」戸塚区版にて、翌月開催の自主事業及びイベントの告知と、受付案内を掲載しています。 ◇広報誌「舞岡地区センターニュース」を毎月発行し、自主事業案内やイベント告知、新刊図書情報などを掲載しています。 ◇センターニュースは、舞岡地区6町内会、柏尾地区9町内会、港南区の一部(日限山、西洗)など、広く地域へ配布及び掲示をしています。 ◇近隣施設(地域ケアプラザやふるさと村)や近隣店舗にも、センターニュースを配架させていただきます。 ◇小学生対象の自主事業のチラシを近隣小学校にも配布させていただきます。 ◇ホームページを定期的に更新し、トップページは常に最新の情報と案内を載せ、ブログでは自主事業やイベントの報告等を画像を交えて公開しています。 ◇横浜市ホームページから、「横浜カレンダー」のサイトで自主事業・イベントの情報や申込み方法など確認できるようにしています。</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)> 館長ヒアリング、現場確認、横浜市、戸塚区、舞岡地区センター広報誌及びホームページ</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 「地区センターニュース」の掲示や回覧、近隣施設、店舗などには配架依頼、小・中学校には、自主事業のチラシの配布を依頼し、幅広い年代の参加を募っています。地区センターのホームページには、事業やイベントなど最新情報を掲載しています。インスタグラムでは、最新の自主事業の紹介などを行っています。また戸塚区広報紙や横浜市ホームページからも自主事業やイベント、翌月の事業やイベントの告知など情報が確認できます。</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>◇法人で取り組んでいるキャラクターディベロップメントを基本とし業務を遂行しています。</p> <p>①思いやり(おもてなしの心をもった対応) ②誠実さ(公正で誠実な運営) ③責任感(安全・安心そして快適さの提供) ④尊敬心(大切な利用者のための事業・情報提供)</p> <p>◇来館者にすぐに気づけるよう窓口を向いた席配置とし、来館者が来た場合や利用者が帰られる場合には、顔を上げてあいさつをするよう心がけています。</p> <p>◇電話での対応の際は「あいさつ+施設名+氏名」を基本スタイルとし、対応を行っています。挨拶は、受けた時間により①おはようございます②こんにちは③こんばんはを使い分けています。</p> <p>◇職員は、ユニフォーム、名札の着用を基本とし、来館者に職員であることがわかるようにしています。</p> <p>◇日々の出来事で気に掛かる事柄は、その場で情報伝達し業務日誌・連絡帳に記録しすべての職員が情報を共有出来るようにしています。</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>法人の取り組みを基本にした接遇で、来館者が安全・安心に快適に過ごせる地区センター作りをしています。利用者が過ごす館内のスペース以外も、お客様を迎える場所として整理整頓が行き届いています。受付職員は笑顔で利用者に向き合い、挨拶や会話を交わしていました。</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>2023年度の時間帯別稼働率は、午前:70.3% 午後1:60.1% 午後2:37.8% 夜間:44.7%となっている。</p> <p>午前、午後1が市内の地区センターの稼働率より高めに対し、午後2の時間帯の稼働率が低くなっている。しかし、戸塚区の地区センターの利用時間枠は、3時間1コマとなっており、他区の2時間1コマとであることを考慮し市内での比較をしていきたい。全体の部屋利用稼働率は、54.7%と市内では30位以内に入っています。</p> <p>体育室以外の利用は曜日や週により偏りが大きくなっています。また、火曜日及び5週目にあたる週の利用も他の週と比べ利用率が低いといえます。新規に活動を開始する団体や空き状況の確認の問い合わせでは比較的予約の取りやすい曜日や時間帯をサジェストしています。空き状況をホームページ等で確認できない方々に対して、空き状況をピンポイントでお知らせ掲示などを行い利用促進を図ります。</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>新型コロナウイルスの5類移行後、施設利用や自主事業、イベント等も2023年度以降ほぼ元通りに戻ってきています。また地域の行事やイベントも再開され、2024年度は自主事業の数を大幅に増やし、地区センターを利用する方の増加を目指しています。車で来館する方が多いことから利用者サービスの向上に努め、車幅を広く取る、軽自動車専用のスペースを設けるなど車が駐車しやすい様に改修しています。</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)>

舞岡地区と柏尾地区の中間地点の立地から両地域の交流の場として、また多世代間交流の場として活動をしています。新型コロナ感染症の5類移行後は、「舞岡地区センター祭り」をコロナ前の形にして多くの来場者を数えました。また自主事業の数を増やし、利用者の増加を見込んでいます。また近隣施設や柏尾地域ケアプラザとは協力関係を構築して地域の課題やニーズに合わせた事業を行っています。

<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)>

苦情受付のフローや解決の仕組み、また利用者アンケート結果や利用者の声、対応策などの掲示はありますが、来館者がだれでも分かり易いような場所に掲示をする、また表示は大きな字で見やすい工夫をされることを期待します。また空き室の利用増加対策として、今までにない柔軟な利用方法などを考慮されることを期待します。

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)> 休館日又は平日に専門業者による定期点検を実施し、その報告を受け確認しています。日常的には、スタッフがチェック表に基づき、施設・設備等に異常がないか、日々定時に点検を行い記録しています。些細な変化も記録して、申し送り、スタッフ間で共有しています。気が付いた小破修繕については、スタッフで対応できるものはできるだけ速やかにスタッフの手で修繕を行ない、安全に保つよう努めています。	

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)> 共有部分の日常清掃は、週3回の専門業者による清掃に加え、週1回は就労支援施設の人が行い、トイレや廊下など清潔に保たれています。休館日には、年間で計画的に専門業者により床や窓などを集中的に清掃しています。日々の清掃はスタッフで組織した美化委員の計画に基づいて、利用室は空き時間に清掃し、スタッフは館内を1時間ごとに巡回して清掃美化に努め、チェックリストに記録して確認し漏れがないよう確認しています。	

(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>導入年度順に一覧にした備品台帳があり、指定管理者所有か地区センター(市所有)かの区別を明記し、品番や導入時の金額なども記載して管理しやすいように整備しています。</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>備品台帳に記載されている備品については、事務所や利用室に適切に設置され、高額備品についても破損や紛失の危険がないよう適切に管理して配備しています。</p>	

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>体育室、各利用室で使用する備品については利用前後にスタッフが安全を確認し、スタッフが対応可能な損傷については速やかに修繕を行うようにしています。すでに製造中止となっている大型遊具などは長く使えるように特に安全に気を付けて管理しています。「みんなの地区センター」という意味で利用者にも備品を大切に扱い、修繕協力の呼びかけをするなど安全意識を高めるよう働きかけています。</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>館内のゴミはスタッフによる1時間ごとの巡回時に回収し、利用室は空き時間の清掃でゴミを回収して、倉庫で分別して衛生的に保管しています。事務や事業等で使用したものについても棚に仮置きしたり、放置したりしないようにスタッフ間で意識して声掛けし合い、必要に応じて早期にゴミとして処分し、館内美化に努めています。</p>	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している
<input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<p><適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>事務所や館内のゴミ容器は分別ルールに沿って分類できるよう設置しています。倉庫のゴミ収集場所には、さらに細かく分類できるよう表示したゴミ袋を一か所にわかりやすく表示して設置し、定期的に適切に処理できるように工夫を行っています。</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>◇施設の共有スペースやトイレなど、週に3回委託業者からの清掃担当の方が行っています。 ◇年間計画に従い、休館日に委託業者による建物・設備の点検、及び清掃を実施しています。 ◇年2回、植栽業者による敷地内の剪定作業、草刈及び側溝清掃などを行っています。 ◇委託業者からの清掃以外に、週に1回就労支援施設からの派遣による空き部屋及びトイレ水周り等の清掃が入っています。 ◇1時間に1回職員が安全確認・人数カウントの施設巡回をしており、その際気づいた箇所については、安全・衛生・節電を目的に簡単な清掃などを行っています。 ◇スタッフ内の美化委員会により、月毎のスケジュールに従い、空き時間を見てスタッフが各部屋の清掃を行っています。 ◇利用の少なくなる夜の時間に、プレイルーム清掃、トイレのごみ収集と汚れチェック、1階ロビーゴミ箱の分別・仕分け作業を夜番勤務スタッフが実施しています。</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>事務所、倉庫を含む館内全体の状況の確認、業務日誌、ゴミのルート回収の記録、館長のヒアリング</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>共有スペースやトイレなどは、週3回専門業者が、週1回就労支援施設が清掃を行い、館内はスタッフの美化委員が計画に沿い1時間に1回の巡回時に空き室の清掃、利用者の少ない時間に共有部分の清掃などを行うことで、館内は常に清潔に保たれています。敷地内の植栽は年2回業者によるせん定、草刈り、側溝清掃などを行う他、スタッフにボランティアも協力して花を植えたり、プランターで野菜を育てるなど緑化を行っています。</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>施設設備は年間の定期保守点検と日々の巡回で安全を確認しています。スタッフで対応可能な修繕は速やかに行い、利用者の安全に努めています。長年使用されている施設・設備であり、館内美化や掲示物の工夫なども行って、丁寧な維持管理に努めています。</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>長年定着して利用している利用者が多く、施設・設備についてもよく理解されているため、利用者も館全般の清掃や修繕など、可能な範囲で館の維持管理に協力できるような取り組みや仕組みを今後検討されることが望まれます。自分たちが参画することで、みんなの施設としての意識も高まり、利用者が得意なことを活かしたり、力を発揮する機会になることも期待されます。</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	
<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)>	
「2024年度横浜YMCAスタッフ安全マニュアル」「舞岡地区センター災害対応マニュアル」「災害時の施設利用に関する運営マニュアル(舞岡地区センター)」において、緊急時対応の手順が具体的に示されています。	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<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)>	
警備業者による機械警備を行っています。動作異常が起こった際には、速やかに警備業者に連絡が行き、適切な対応が取られていたことが記録で確認できました。	
地下ロビー、駐車場入口・出口の3箇所に防犯カメラを設置しています。	

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、館長ヒアリング <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)>	
開閉館に必要な鍵は、担当職員が所持し、開閉時間は警備会社で照合できる仕組みができています。 日常業務で使用する鍵は、事務所内の鍵付きキーボックスに収納し、職員が確認しています。閉館時にキーボックスの鍵を防火金庫に収納しています。	

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)>	
利用していない部屋は施錠されています。毎日1時間毎に職員が館内を巡回・点検し、結果を「館内巡回表」に記録しています。巡回時は、利用者とのコミュニケーションを取り、安全面、健康面に気を配るとともに、ニーズも拾い上げています。	

(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)>	
事故防止マニュアルに基づき、毎日定時に行う職員による巡回の際、施設・設備の安全性についても点検し、「館内巡回表」に記録しています。必要に応じて、職員ができる範囲での修繕を迅速に行っています。個人情報の漏洩防止にも十分注意しながら、利用者への対応を行っています。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 【テーマ】「事故防止について」「安全研修(消防計画理解他)」「感染症・食中毒の予防及び蔓延防止について」等 【対象者】全職員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
毎月実施している全員参加のスタッフミーティングの時間を利用して研修を行っています。毎年7月を安全月間とし、上記の研修に加え、ヒヤリハット事例の共有、意見交換を行い、職員の事故防止に対する意識を高める取り組みを実施しています。	

(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)> 【テーマ】「普通救命講習会」「AEDの使い方」「緊急時の対応について」 【対象者】職員全員</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>職員全員が受講できるよう、研修はスタッフミーティングの時間で開催し、講師料はセンター側で負担しています。</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、館長ヒアリング</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>緊急連絡網は、職員全員に配布されている他、事務所内の所定の場所に掲示されています。また、緊急時に備え、関係資料が緊急連絡網の近くにまとめられています。</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 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 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)>	
「舞岡地区センター災害対応マニュアル」「災害時の施設利用に関する運営マニュアル(舞岡地区センター)」を作成し、発災時に備えています。スタッフミーティングの時間に「非常災害時の対応に関する研修」「風水害時の避難所運営について」をテーマに研修を行い、全職員が適切な対応を取れる体制が整えられています。	

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 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、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)>	
消防計画に基づき、全職員対象に年2回の避難訓練を実施しています。訓練後、振り返りの時間を持ち、利用者をより安全に誘導するための改善策等を話し合い、共有しています。	

(6) 緊急時対応全般 (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)>
各種マニュアルが充実しているだけでなく、研修で内容が全職員に周知され、実務に生かされています。事務所はすっきりと整理され、緊急時の動線確保、必要物品・書類が見つけやすい工夫がなされています。1時間毎の館内巡回は、異常事態の早期発見・初期対応につながっています。
<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)>

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	
<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)>	
開館・閉館時は常時3名の職員が勤務するシフトを組んでいます。部屋利用の交代が多い時間や、利用者が多くなる昼から午後の時間は、シフトを調整して人員を厚く配置するなどの工夫をしています。業務の引継ぎ事項は「連絡ノート」を使い、全職員が確認できるようにしています。	

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 checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
日曜・祝日の閉館時間を18時に定め、利用者のニーズに応じています。(横浜市地区センター条例に定められている閉館時間は17時 ※閉館時間延長については横浜市承認済み)常勤者が不測の事態に備えて施錠・開錠できる体制を取っています。水害による避難場所を開設した際も、通常通り開館をしています。	

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 checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
事業計画書・事業計画書を館内事務所周辺に配架。戸塚区ホームページで公表。	
<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)>	
事業計画書・事業報告書を館内の事務所周辺に配置し、来館者が閲覧できるようにしています。戸塚区のホームページでも公開して閲覧可能としています。運営法人では事業報告書(アニュアルレポート)を毎年わかりやすく作成し、館内にも配置しています。	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
年度当初には法人の行動規範をはじめとした職員に共通した基本的内容を確認し、新入職者への研修プログラム、OJTを行う仕組みがあります。館長、常勤スタッフには法人の研修計画があり、職員には毎月のスタッフミーティングで行う研修が年間で計画されています。	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 年間研修計画書、館長ヒアリング	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 【テーマ】 個人情報・プライバシー保護/接遇/自己理解・自己覚知/地域理解/地域3か年計画/人権擁護/事故防止/感染症非常災害時対応等 【対象者】 全職員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
毎月の休館日を全職員の出勤日として、スタッフミーティングで年間計画に沿って研修を行っています。シフト勤務で顔を合わせる機会の少ない職員とも情報を共有して、館運営や利用者満足度の向上に取り組んでいます。研修内容は資料の説明等に留まらず、ワークショップなどでチームビルディングにも取り組んでいます。	

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>◇毎月の休館日に、施設に関する研修及び業務連絡や情報共有・共通理解の場として「スタッフミーティング」を行い、原則全員参加としています。</p> <p>◇「スタッフミーティング」に欠席した場合には、必ずミーティング記録を確認してもらい、ミーティング・研修の内容のシェアするほか、必要な場合は個別説明等を行っています。</p> <p>◇「スタッフミーティング」への参加は、出勤扱いとし、給与処理をしています。</p> <p>◇新規採用スタッフについては、管理・運営団体の理念、施設利用に関する理解、団体利用受付事務処理研修などを別途時間を設けて行い、日常業務がスムーズにできるように指導している。</p> <p>◇「普通救命講習会」及び「AEDの使い方」などの研修会を開催し、受講料はセンター側が負担し、全員が受講するようにしています。</p> <p>◇区主催の施設連携研修等も主に常勤スタッフが参加しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>スタッフミーティングの記録、資料、館長ヒアリング</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>毎月の休館日に職員全員参加とする「スタッフミーティング」で連絡や情報共有の他、防災や緊急対応、接遇等館運営に必要な内容を研修として年間で計画的に実施しています。研修は出勤扱いとして給与処理を行い、「普通救命講習会」等を開催し、受講料はセンター負担としています。新規採用職員には入職時に施設運営に関する研修とOJTを計画的に行っています。運営団体や区主催の研修は主に常勤スタッフが参加しています。</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>スタッフミーティングの記録、引継ぎノート 館長ヒアリング</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>研修に参加できなかった職員に対しては資料や記録で後からでもわかるようにしています。外部の研修についても資料を回覧して内容が分かるようにしています。また、館長は必要に応じて、研修内容について個別に説明したり、質問に応えるようにしています。</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)>	
窓口対応マニュアルは、年度当初や職員の入職時に対応方法や手順の確認のために使われています。日常的には、利用者の要望や不都合が生じた場合には申し送り等で共有し、必要に応じて見直し、内容の共有をしています。	

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)>
◇常勤、非常勤を問わず、自主事業の企画をスタッフがを行い、講座担当者として、企画・募集・講座運営全般を行い、一人ひとりの資質の向上を図っています。 ◇スタッフ内に3～4人のタスク及び委員会を組織し、自主的に活動をするを通して、施設運営に対する高い意識を維持するようにしています。(図書委員、美化委員、健康づくり委員など) ◇「朝のストレッチ体操」「ストレッチ&ウォーキング」はスタッフが持ちまわりで担当し、参加者・利用者とのふれあい及びコミュニケーションの場としています。 ◇休館日に行われる「スタッフミーティング」はスタッフ全員参加とし、業務連絡・情報共有・研修の場としています。 ◇日常的な申し送り事項や把握事項については「連絡ノート」に記入し、出勤の際に全員が確認し、共有に努めています。	現場確認、掲示、館長ヒアリング <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)>
	2024年度新たな取り組みとしてスタッフミーティングの時間に行った「自分自身や職場の振り返り」は、職員の自己覚知や自発的行動を生み出しました。意欲ある職員は、他施設への見学や調べ学習を行い、多様な価値観との出会いがありました。職員が相互に認め合い、高め合う関係が構築されています。常勤・非常勤職員がともに自主事業の企画運営を担うことで資質向上に繋がっています。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input 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)>	
「個人情報取り扱いマニュアル」「横浜YMCA行動規範」「個人情報漏えい防止チェックシート」が整備されています。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報の取り扱い責任者を館長とし、戸塚区に個人情報保護に関する研修実施報告書・誓約書を提出し、年度当初の研修で職員全員に周知しています。	

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)>	
年度当初のスタッフミーティングで法令についての研修を行い、個人情報保護について説明し、個人情報漏えい防止チェックシート(舞岡地区センターVer.)に基いて、非常勤職員を含む全職員に周知しています。チェックシートには個人情報の取り扱い、データ管理、保管、廃棄に関して詳細に項目を設定しており、管理者の責任も明確にしています。	

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 checked="" type="checkbox"/> 取っている
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<p><取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「個人情報・プライバシー保護」研修後、全職員が「個人情報保護に関する誓約書」に署名しています。全員分の誓約書は研修実施報告書と共に戸塚区に提出しています。</p>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p><適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>個人情報を記入する書類には、使用目的が明記されています。また登録書類や申込用紙等も使用目的を記載して使用目的を説明し、必要最低限情報収集に努めています。 ホームページに「プライバシーポリシー」を掲げ、個人情報の取扱いについて詳細に説明しています。</p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している
<input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p><適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用登録、講座や利用時の申し込みの際に収集する個人情報は、緊急時や開館や開催の有無の連絡の際に必要な事項だけとしており、収集の際には目的や収集内容を利用者に説明し、目的外に使用しないことも伝えています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、館長7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)> 離席時は、パソコンにロックがかかるよう個々にパスワードを設定しており、個人情報の含まれた書類等は鍵付き棚に保管されています。個人情報を含む書類を破棄する場合は、シュレッダー処理をすることをルールとしています。	

(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)> 指定管理料に関する入出金は主に法人本部で行っており、データで帳簿管理をしています。利用料金、自主事業における実費入金は事務所レジで入出金を管理し、毎日の業務終了時にセンター出納帳に集約管理しています。	

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)> 経理、出納帳簿、館長ヒアリング <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)> 経理責任者を館長とし、2名の常勤が出納事務を担当し、相互に確認を行っています。	

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)> 経理帳簿、小口現金出納帳、館長ヒアリング <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 指定管理料による出納、職員の給与などの扱いは指定管理団体の本部が行い、日々の利用料の入金や、消耗品などに関わる小口の現金の出納はセンターの常勤職員が担当し、館長が確認を行っています。	

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)> 収支決算書の費目分類に応じて伝票を管理し、日付順に整理して月ごとにファイルし、常に照合できるようにしています。	

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)> 現場確認、館長、経理担当職員ヒアリング <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)>	
印鑑は指定管理受託団体法人本部で管理し、小口の入出金のための通帳とキャッシュカードは館長がカギのかかる金庫で保管し、使用する際は、館長と経理担当者である常勤職員が確認して行っています。	

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 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)> 館内の状況、掲示物、館長ヒアリング <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)>	
利用者アンケートや日々の利用者の声を聞き取り、ニーズとして必要なことに支出しています。また、玄関に近い図書コーナーは、施設利用者が頻繁に立ち寄る場所であり、周辺に類似施設が少ないこともあり、利用が多いため図書購入などに力を入れています。また、利用者が安全で快適に過ごせるよう、小破修繕や館内外の環境整備もニーズに対応して行っています。	

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>◇自主事業等の経費について、企画段階で館長及び自主事業スタッフが講師謝礼や材料費等支出明細を精査をし、企画を実施するようにしています。</p> <p>◇広報誌であるセンターニュースは、連合町内会の会合での配布や、近隣施設・店舗には直接スタッフが届けるなどし、郵送費の削減に努めています。</p> <p>◇内部資料等においては、裏紙再利用、ペーパーレス化、Nアップ印刷するなどの工夫をしています。</p> <p>◇新刊図書をリサイクル書店で新品同様のものを安価で購入し、経費を抑えています。</p> <p>◇節水、節電、省エネ効果の館内告知を実施しています。</p> <p>◇定期的な館内巡回により、不必要な電気・空調を切るようにし、また破損、修繕などの早期発見につなげています。</p> <p>◇施設保守管理業務担当会社の施設巡回員により、スタッフで対処することのできない小規模修繕も安価で対応するようにしています。</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、掲示物確認、会議資料、館長ヒアリング</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>節水、節電、省エネ効果の館内告知を実施し、職員の1時間毎の館内巡回で不要な電気・空調を切るなど経費削減に努めています。また、小規模修繕はできるだけスタッフが行い、それ以外も安価で対応できるようにしています。内部資料の印刷は裏紙の再利用、ペーパーレス化、Nアップ印刷など工夫しています。事業費の精査、広報誌類を手配りしたり、新館図書をリサイクル書店で新品同様のものを購入したりしています。</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>スタッフの事業企画の参加や係分担など資質向上の取り組みや、館内施設の保全について取り組んでいます。地域の団体や関係会議に参加して、周辺の施設との連携や役割のさらなる構築などに積極的に取り組んでいます。</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	
<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、業務点検結果シート、館長ヒアリング <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)>	
各点検項目について適切に報告し、改善点についても区からの指摘を待たずに改善に取り組んでいます。	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、館長ヒアリング <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)>	
戸塚区の施設担当者と定期的に進捗を確認し、課題や目標について協議しています。施設の老朽化に伴う改善については、双方で確認し、利用者が安全で安心して利用できるよう、利用者の要望も含めて区と協議を重ねています。	

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>◇区の計画や指定管理受託時の提案、前年度の業務点検を参考に、法人の方針・計画も反映し運営の方針、計画を策定しています。また、内容は、スタッフミーティングを活用し全スタッフで共有しています。</p> <p>◇年度の始まりの時期に、前年度の振り返り及び評価をもとに、利用者サービス・業務運営・職員育成・財務の分野に関して目標設定の確認を行っています。</p> <p>◇法人全体で各拠点の策定している地域活動計画も計画にリンクしています。こちらは月次で実施、進捗を確認し未着手や課題のある項目については変更や修正などを実施しています。</p> <p>◇法人全体での取り組みとして目標管理制度を実施しており、各自が担当業務の目標を立て1年間かけて取り組みを行っています。目標設定、中間期である9月と3月には法人内で個々に面接を行い、目標に向けた振り返りを行っています。また、10月に自己評価を行い、1年間の仕事の振り返り面接を行っています。</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、会議記録、事業報告等書類、館長ヒアリング</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>区の計画や前年度の業務点検の結果、更に法人の方針・計画を反映して、施設としての方針・計画を策定し、全職員で共有しています。年度当初に利用者サービス・業務運営・職員育成・財務の各分野の目標を設定し、法人が各拠点で策定している地域活動計画とリンクさせた計画を作成し実施して、進捗を月次で確認、必要に応じた修正等を行っています。個人の目標管理制度があり、定期的に目標設定、自己評価、振り返りを行っています。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>法人本部と施設での役割分担が明確にされており、責任の所在や相互に点検確認する仕組みがあり、実施されています。区の目標と法人としての方針、目標に基づき、施設としての目標設定、計画、実施状況の確認を年間通じてで行っています。日常業務で利用者の声や状況を把握し、職員は事業企画や係など役割分担を通じて意欲を高め、適正な運営を行っています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>◇災害支援や支援募金などの情報発信、土砂災害警戒情報発令の際の一時滞在施設としての柔軟な対応をすることを通し、災害に強い地域づくりの取組みを支援しています。</p> <p>◇朝のストレッチ体操などの自主事業を通して、誰もが自分らしく健やかに暮らせるまちづくりの取組みをすすめています。</p> <p>◇子育て支援者が参加できる自主事業を積極的に実施し、切れ目なく力強い子育て支援に取り組んでいます。</p> <p>◇センターまつりやウインターマーケットを開催し、活気に満ちた魅力あふれるまちづくりを推進しています。</p> <p>◇「横浜みどりアップ計画」に合わせて、グリーンボランティアを地域から募り、敷地内の植栽や花苗の手入れをしています。</p> <p>◇「横浜市多文化共生まちづくり指針」を推進し、自主事業時に多文化理解の時間を設け、多文化共生を図っています。</p> <p>活動を通し、横浜市中期計画を推進し、人と人がつながるまちづくりの一助を考えた運営を行っています。</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>施設掲示物、地区センターニュース、資料、館長ヒアリング</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>多彩な自主事業(講座)のほかに、広々とした敷地を生かした、朝のストレッチ体操など定期的に誰でも無料で参加できる事業に取り組み、地域の健康づくりや利用者、地域住民との交流の機会を設けています。切れ目なく力強い子育て支援に取り組み、地域や法人の人材やノウハウを生かした豊富で充実したプログラムを提供しています。グリーンボランティアを地域から募り、植栽や花苗の手入れを行い、環境を整えています。</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><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>施設掲示物、地区センターニュース、資料、館長ヒアリング</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>地域の施設として、周辺のケアプラザやコミュニティハウスなどの施設と情報を共有し、それぞれの役割を活かした連携を図っており、館としての役割を踏まえたうえで、法人の地域福祉の実績を活かした関係づくり、連携に努めています。</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>区民利用施設として、地域住民の趣味や余暇などの活動の場であると共に、住民同士の交流の場であり、地域コミュニティ醸成の場でもあります。利用者が施設の保全や簡単な修繕など自分のできること、得意なことを活かして、「みんなの施設」を「自分たちの施設」として関わっていただけるように更なる工夫が期待されます。</p>