

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市寺尾地区センター及び横浜市鶴寿荘
地区センター・老人福祉センター合築施設
評価シート

評価機関名：横浜サステナビリティ研究センターLLP

令和6年8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) センター委員会等	5
(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	6
II. 利用者サービスの向上	7
(1) 利用者会議	7
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	8
(3) 意見・苦情の受付・対応	10
(4) 公正かつ公平な施設利用	13
(5) 自主事業	15
(6) 図書の出し入れ、購入及び管理	16
(7) 健康の増進、各種相談	16
(8) 広報・PR活動	17
(9) 職員の接遇	18
(10) 利用者サービスに関する分析・対応	18
(11) 利用者サービスの向上全般(その他)	19
III. 施設・設備の維持管理	20
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	20
(2) 備品管理業務	21
(3) 施設衛生管理業務	22
(4) 利用者視点での維持管理	23
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	23
IV. 緊急時対応	24
(1) 緊急時対応の仕組み整備	24
(2) 防犯業務	24
(3) 事故防止業務	26
(4) 事故対応業務	27
(5) 防災業務	28
(6) 緊急時対応全般(その他)	28
V. 組織運営及び体制	29
(1) 業務の体制	29
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	30
(3) 個人情報保護・守秘義務	33
(4) 経理業務	35
(5) 運営目標	38
(6) 組織運営及び体制全般(その他)	40
VI. その他	41

評価結果の総括

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・地域及び地域住民との連携	<p>(1)地域及び地域住民との情報交換 毎月、寺尾地区自治連合会の定例会に出席し、鶴見区自治連合会、鶴見区役所、寺尾消防出張所からの情報、寺尾地区の各自治会や老人クラブ、青少年指導員、婦人部、青少年指導員、家庭防災員、防犯部等から情報を入手しています。寺尾センターからはセンターの自主事業や施設での出来事などの情報提供を行っています。鶴見区地域振興課所管の自治会町内会への加入促進のため、寺尾地区、寺尾第二地区の自治連だよりを年に各2回発行しています。地域のイベントに出席し、町内会長等と情報交換しています。</p> <p>(2)センター委員会等 町内会長、区老連会長、地域で活動する各種委員、小・中学校の校長等から構成された運営協議会で、委員と管理、運営に関しての協議や情報交換を行っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)地域及び地域住民との情報交換 ・自治会町内会への加入とイベント等の紹介を行う寺尾地区自治連合会、寺尾第二地区連合会の「鶴見区自治連だより」(約2,200枚)の編集・発行及び連合会への配布を年間2度行っている点。 ・当館の講座・イベントを紹介する広報紙「寺尾フレンド」を毎月編集・発行し寺尾地区自治会町内会へ1,044枚、寺尾第二地区自治会町内会に927枚、その他関連先に215枚計2,186枚配布している点。 ・鶴見区老人クラブ連合会主催の「2024年度横浜シニア大学」の開催に当り、鶴寿荘で6月の3日間会場を提供している点。 ・地域の老人クラブを、一般申込前に優先的に予約できる優先利用団体とし、利用料金を無料にしている点。</p>
II ・利用者サービスの向上	<p>(3)意見・苦情の受付対応 窓口での利用者からのご意見、ご要望は、速やかに館長に報告するとともに、職員スタッフへの情報共有を図っています。利用者サービスの向上につながる備品や消耗品は予算の範囲内で購入しています。</p> <p>(5)自主事業 乳幼児から成人、高齢者向けまで様々な自主事業を行っています。令和5年度は地区センター事業で69講座、老人福祉センター(60歳以上対象)事業で73講座(うち介護予防普及啓発事業22講座)行いました。ほとんどの講座が満員です。</p> <p>(8)広報・PR 毎月発行の広報誌「寺尾フレンド」や講座のチラシを受付カウンターに配置し、HPへの掲載のほか、周辺15町内会に班回覧、掲示板の掲出を依頼しています。</p> <p>(9)職員の接遇 いつも笑顔で、公平・公正で、親しまれ利用しやすい施設であることを心掛けています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(3)意見・苦情の受付・対応 ・館内に苦情解決の仕組みのフロー図を掲示し、「ご意見カード」にも受付・対応・回答の流れを記載して利用者への周知に努めている点。 (5)自主事業 ・健康関連の事業や歌声喫茶、コンサート開催、食事会、カフェの運営等の多彩な文化事業を提供して利用者の居場所造りを行っている点。 (7)健康の増進、各種相談 ・定期的に馬場地域ケアプラザとの共催事業を開催し、認知症講座や飲み物を飲みながら交流する高齢者の憩いの場を提供している点。 (6)図書の貸出し、購入及び管理 ・毎年新刊本約200冊、絵本・児童書約50冊を購入し、おすすめ本のコーナー設置、「こどもの本総選挙」への参加等により利用促進を図っている点。</p> <p>【参考意見】</p> <p>・利用者アンケートの分析において、各項目の文章化のみならず、利用者が見やすいよう表やグラフを交えて表示するとよい。</p>
III ・施設・設備の維持管理	<p>(1)協定書等に基づく業務の遂行 協定書に基づき、施設管理計画を立て維持管理・保守点検を実施しています。清掃業務委託業者スタッフ(常駐1名)が、トイレ・館内外の清掃を行い、蛍光灯の交換も行っています。スタッフの部屋点検のほか利用者からの情報や、見回り点検で異常があれば、速やかに対応し、必要に応じ業者に迅速に連絡し、修繕等の対応をしています。毎月第4月曜日の休館日には、定期清掃のほかエレベータ、設備巡視総合点検等を委託業者が行っています。委託作業に対する検収は館長が行っています。</p> <p>(4)利用者視点での維持管理 建物外の植栽については、成長が早いため、2年毎に委託業者に剪定を依頼しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)協定書等に基づく業務の執行 ・委託作業に対する検収に館長が立ち会って建物・設備の保守状況を把握している点。 (4)利用者視点での維持管理 ・1階男子トイレにサンタリーボックスを配置して衛生と感染症に配慮している点。 ・男子トイレに埋込みセンサーを設置して利便性や節水に努力している点。 ・料理室の包丁は衛生と安全に配慮し、職員が乾燥後、本数を確認して殺菌庫に収納している点。 ・会議室の机の配置図を掲示して利用者が片付けやすいように配慮している点。 (5)施設・設備の維持管理全般 ・「業務点検表(月報)」において月々の点検項目(部屋名、清掃実施日、点検項目、清掃場所等記載)、「自主点検記録簿」にて日々の点検項目を記録して、清掃・点検に漏れがないように努めている点。</p>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 緊急時対応	<p>(1)緊急時対応の仕組み整備 「危機管理マニュアル(火災、台風・風雪、地震時、不審者侵入時等)」を作成し、事務室内の誰もがすぐに見れる場所に置いています。火事、地震、不審者、けが・病気事故等の対応を事務室内に掲示しています。緊急時にはマニュアル、掲示を見て迅速に対応できるようにしています。</p> <p>(5)防災業務 災害時の福祉避難所として備蓄品を管理しています。「福祉避難場所 開設・運営マニュアル」を最新版に更新しています。鶴見区高齢・障害支援課が行う研修・訓練等に毎回参加しています。自動販売機の業者と協定を結び、非常時の飲料水を常時配備しています。</p> <p>消防署員の指導のもと、年に2回、初期消火訓練・避難訓練、AED訓練等を継続して行っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)緊急時対応の仕組み整備 ・わかりやすい危機管理マニュアルを整備し、事務所内の分かりやすい場所に設置している点。</p> <p>(4)事故対応業務 ・「けが・病気・事故」「不審者」「地震」「火事」の連絡先を事務所に掲示している点。 ・地下の機械室にも緊急時連絡先を掲示して、緊急時に備えている点。</p> <p>(6)緊急時対応全般 ・備蓄品の収納棚に乾パン・アルファ化米、水、ポータブル電源、アルコール・マスク等のタグを付し、箱に物品名や期限を記載してわかりやすく収納している点。 ・「防災備蓄一覧表」を吊して在庫管理している点。 ・災害救援自動販売機を設置し利用者サービスに努めている点。 ・以上によって、事前防災につながる取り組みをしている点。</p>
V 組織運営及び体制	<p>(1)業務の体制 午前班4人、午後班5人、夜間班3人のスタッフと職員(日中2名以上・夜間1名)4~5名の体制で連携よく業務処理しています。各班の業務開始前と終了後には職員を交えたミーティングを毎日行い、当日の注意事項や、気づいた点などの情報交換を行っています。</p> <p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組 当協会の階層別職員研修計画と各館で行う研修、市、区等が主催する外部研修を含む年間研修計画に基づき、研修を実施・参加しています。</p> <p>(3)個人情報保護・守秘義務 自主事業申込書や施設利用申込み時の団体登録書に、個人情報の取扱いにも十分留意し、退出時には施錠できる場所へ保管しています。</p> <p>(4)経理事務 自主事業費・消耗品費等の経理処理を指定管理者事務局へ毎月報告し、全般の経理処理は事務局経理担当者が担っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組 ・スタッフが参加しやすいよう研修を業務の一環と位置付け、休館日に実施している点。 ・職員・スタッフの業務能力を高めるために、業務ないし階層別の研修を用意している点。 ・行政が行う研修にも参加できるようにしている点。 ・研修のテーマや実施日の周知ができるように研修内容を職員・スタッフに回覧している点。 ・午前、午後、夜間スタッフの各業務開始前と終了後に行うミーティングや業務日誌、各スタッフの連絡ノートによって情報共有を徹底している点。 ・職員スタッフ会議によって業務・連絡事項の共有や当館の目標・課題、改善点などを全職員に周知している点。 ・階層別研修や外部研修も設定し、職員スタッフの業務能力を高める工夫をしている点。</p> <p>(3)個人情報保護・守秘義務 ・受付に個人情報管理責任者を掲示し周知を図っている点。</p>
VI その他	<p>鶴見区災害ボランティアネットワークの団体会員です。</p> <p>横浜市脱炭素・GREEN×EXPO推進局所管のYES(ヨコハマ・エコ・スクール)に参加しています。</p> <p>寺尾中学校2年生の職場体験、旭小学校、獅子ヶ谷小学校の2年生まちたんけん、旭小学校4年生の総合の学習を受け入れています。</p> <p>令和5年度のめがね橋まつり(寺尾地域ケアプラザ共催)では地域活動団体の協力のもと、作品展示、ステージ発表等を行い、2日間で6,524人が来館されました。</p> <p>様々な世代向の居場所づくりが継続して行われています。高齢者や障がい者へ手作り弁当をお届けする「キッチンてらお」の活動を事務局として支援しています。</p> <p>ロビーは小中高校生の交流、娯楽コーナーは囲碁サークル等の活動、グループ室は自習室として、連日多くの方に利用されています。これら様々な活動により市内トップクラスの利用者数(令和5年度129,573人)を実現しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>①市・区の施策としての事業協力の取組 ・横浜市のまちづくり重点推進地区の指定終了後の鶴見区地域福祉保健計画『鶴見・あいねっと』における寺尾地区および寺尾第二地区の支援チームに参加している点。 ・横浜市脱炭素・GREEN×EXPO推進局所管のYES(ヨコハマ・エコ・スクール)に協働パートナー登録団体として参加している点。</p> <p>②その他特記事項 ・令和6年度の職業体験学習に旭小学校、寺尾中学校生徒の職業体験学習を受入れ、生徒の地域とセンターとの関わりの理解、自分の将来展望に役立たせている点。 ・当館外で行う地域のイベント(桜まつり、盆踊り、赤門まつり等)に積極的に参加し、地域住民との連携を深めている点。 ・鶴見区社会福祉協議会の「鶴見区災害ボランティアネットワーク」の構成員としてミーティング等に参加している点。</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？

※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 data-bbox="137 477 794 539"><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 data-bbox="137 719 794 1106">毎月、寺尾地区自治連合会の定例会に出席し、鶴見区自治連合会、鶴見区役所、寺尾消防出張所からの情報、寺尾地区の各自治会や老人クラブ、青少年指導員、婦人部、青少年指導員、家庭防災員、防犯部等から情報を入手しています。寺尾センターからはセンターの自主事業や施設での出来事などの情報提供を行っています。 鶴見区福祉保健計画(鶴見・あいねっと)の寺尾地区及び寺尾第二地区支援チームに参加し、活動を通じて行政の情報、地域の情報等を得ています。 寺尾地区、寺尾第二地区連合会を範囲とした、寺尾地区福祉のまちづくり協議会に参加して活動を行うとともに、地域の様々な課題などを議論しています。センターで行う地域行事は共催事業として積極的に協力しています。</p>	<p data-bbox="794 477 1455 539"><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 data-bbox="794 555 1455 618">資料「鶴見区自治連だより」(寺尾地区、寺尾第二地区)、広報紙「寺尾フレンド」、ヒアリング</p> <p data-bbox="794 629 1455 692"><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 data-bbox="794 949 1455 1012"><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul data-bbox="794 1028 1455 1267" style="list-style-type: none"> ・自治会町内会への加入とイベント等の紹介を行う寺尾地区自治連合会、寺尾第二地区連合会の「鶴見区自治連だより」約2,200枚の編集・発行及び連合会への配布を年間2度行っている点。 ・当館の講座・イベントを紹介する「寺尾フレンド」を毎月編集・発行し寺尾地区自治会町内会へ1,044枚、寺尾第二地区自治会町内会に927枚、その他関連先に215枚計2,186枚配布している点。

②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？

※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 type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input 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 checked="" type="checkbox"/> 特に課題がない	<input checked="" type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング</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>	

③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？

※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 type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input 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 checked="" type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p><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>	

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・寺尾第二地区社会福祉協議会主催、令和5年度鶴寿荘自主事業の「お楽しみ福祉大会」の開催に鶴寿荘の大広間を提供し、講演、フラダンス、食事会などの催しで132人の参加があった点。 ・寺尾地区センター、寺尾地域ケアプラザ合同の令和5年度地区センター自主事業「めがね橋まつり」を令和5年10月に開催し、2日間の来館者数は計6,524人と地域住民など多数の参加があった点。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議

①利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者に理解してもらうため、利用者会議を開催しているか？

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input 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)>	

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)> 資料「利用者会議開催状況」(令和6年5月13日)、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)>	
・出席利用者の複数名より、「毎回部屋を借りる際にチェックと日付、サインを要求される必要があるのか」との検討意見が出された。	

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)> 掲示物「令和6年度ご意見箱等に頂いたご意見と回答」、資料「地区センター利用にあたっての不承認の項目」 <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)> ・「適正な利用」の確認のため「毎回部屋を借りる際にチェックと日付、サインを要求される必要があるのか」という課題に対して、鶴見区役所地域振興課の回答を求め、確認が必要な項目にあたることを「ご意見者」に説明の上、回答を館内に掲示した点。	

(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)> 実施時期:令和6年2月7日～3月12日、規模:回収枚数105枚 <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)>	

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)> 掲示物「令和5年度寺尾センター利用者アンケート集計結果の概要」、現場確認 <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)>	
・利用者アンケートの「自主事業やイベントの実施要望」を男女・世代別に区分して記載し、自由記入欄へのご意見を高評価のご意見(12件)、改善を求めらるご意見(23件)に分類している点。	

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 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)> 掲示物「令和5年度寺尾センター利用者アンケート集計結果の概要」「ニーズ対応使途一覧」、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)>	
・利用者による要望に対応して、バドミントン支柱・ネットの3セットを購入した点。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<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(掲示物)、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)>	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している
<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある	<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある
<input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・ご意見ダイヤル(横浜市コールセンター)の案内を館内入口(風除室)に掲示し、利用者が目につきやすいよう配慮している点。	

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)> 受付カウンター横にご意見箱を設置している。</p> <p><設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・ご意見箱に「ご意見カード」と筆記具を備えて利用者が記入しやすいよう配慮している点。</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、掲示物「苦情対応」、資料「ご意見カード」</p> <p><仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・苦情解決の仕組み(受付、対応、回答までの手順、責任者)を明示するフロー図を作成している点。</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)> 1階の受付や「利用者のご意見掲示板」や2階にて掲示。</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>・1階の受付や「利用者のご意見掲示板」および2階に「苦情対応」を掲示し、苦情解決の仕組み(受付、対応、回答までの手順、責任者)をフロー図で明示している点。 ・「ご意見カード」にご意見カードの流れ(受付・対応・回答)を記載して利用者への周知に努めている点。</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・ご意見箱など書面で出された苦情・ご意見等は、原本を「ご意見」ファイルに保存している点。 ・「ご意見箱にいただいたご意見と回答」にご意見とその対応(回答)を記載して掲示している点。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

※職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設だけでは対応できないものに関しては、市・区等関係機関につないでいるかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「令和6年度苦情対応状況報告」「スタッフ会議 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>・カラオケ曲数の増加を希望する意見に対して(令和6年3月)、直ちに对应して翌月から曲数を増やした点。(令和6年4月～)。 ・工作室に小型掃除機、ロビーに丸椅子10脚を購入して利用者の意見やニーズに対応している点。</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「令和6年度利用者会議開催状況」「苦情対応状況報告」、ヒアリング</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・館内の「利用者のご意見掲示板」に、苦情解決のフロー図と寄せられたご意見等の情報を集約して掲示している点。</p>	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる	<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる
<input type="checkbox"/> 閲覧できない	<input type="checkbox"/> 閲覧できない
評価機関 記述	
<p><閲覧できない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・利用要綱を受付カウンターに常備し、利用者が自由に閲覧できる旨を館内掲示している点。</p>	

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「施設予約サービス ご利用手引き」、施設案内チラシ、Webページ</p> <p><行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・施設予約システム(令和元年度導入)により利用者がパソコン・スマートフォン等から2か月先の部屋予約(抽選申込)を可能としている点。申込重複の場合はシステムによる抽選を行い、結果公開後は先着順申込により公平性に配慮している点。</p> <p>・Webページや受付で「施設予約サービス ご利用手引き」を掲載・配布して利用者に配慮している点。</p>	

⑤人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※研修としては市が主催する研修等も含まれる。全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「令和5/6年度研修報告書」「スタッフミーティング議事録」、ヒアリング</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・職員が参加しやすい日程で人権擁護に関する研修を開催し、さらに職員の資質向上のために区役所主催の人権研修にも参加している点。</p> <p>・研修参加者や研修内容が一瞥でわかるようにわかりやすく「研修報告書」「スタッフミーティング議事録」がまとめられている点。</p>	

(5) 自主事業

①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

※施設で実施している自主事業の内容を確認し、年齢、性別等に偏らず多くの住民が参加できるような幅広い事業内容が全体として提供されているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input 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)> 資料「令和5/6年度自主事業報告書」「令和6年度自主事業計画書」、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)> ・乳幼児から成人、高齢者向けまで、世代を網羅した幅広い自主事業を展開している点。 ・健康関連の事業や歌声喫茶、コンサート開催、食事会、カフェの運営等の多彩な文化事業を提供して利用者の居場所造りを図っている点。	

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)> ・令和5年度は、「クリスマスケーキを作ろう」で講師の都合による中止、「モルックを楽しもう」で雨天のため延期、「パスタ料理講習会」で協力者の都合により「可愛い動物パンづくり」に変更した以外は事業計画通りにすべて実施した点。 ・応募者数が多いリフレッシュヨガを1クラス増設して利用者の要望に応えた点。	

(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 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 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"/> 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)> 資料「図書購入希望票」「令和5年度自己評価表」「図書選定委員会資料一式」、ヒアリング <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> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの希望や法人内の「図書選定委員会」で購入図書を選定するほか、「こどもの本総選挙」に参加・発表後に上位の本を購入している点。 ・「地域の貸本屋」を目指して毎年新刊本200冊、絵本・児童書50冊を購入している点(令和5年度購入実績:新刊本199冊、絵本・児童書54冊)。 ・新刊書コーナーやおすすめ本のコーナー設置、「こどもの本総選挙」への参加等により図書の利用促進を図っている点。 	

(7) 健康の増進、各種相談

① 健康の増進、生きがいがづくりにつながる取組(趣味の教室等)を、ニーズと施策を踏まえて行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><どのようなニーズ・施策を踏まえて、何の取組を行っているのかを記述して下さい。(400字以内)></p> <p>健康増進、生きがいがづくりにつなげるため、運動系では、エアロビクス、ヨガ、ピラティス、ジャズダンス、60歳からの健康づくり、呼吸健康体操、ひざひざワックン体操などの自主事業を行っています。体操系は大変人気があり、運動の強度を変えた講座を提供しています。文化系では、絵手紙、水彩画、書道、そば打ち、歌声喫茶、歴史講座、英会話など様々な事業を実施しています。令和5年度にはオーラルケアの自主事業(噛むことの大切さ)も行っています。多くの講座で定員を上回る応募があり、抽選となっています。</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「令和5/6年度自主事業報告書」「令和6年度自主事業計画書」、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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・運動系では「ひざひざワックン体操」、ヨガをはじめ多彩な自主事業を実施し、文化系では「初めての水彩画」を開始し、その他にも文化・教養を楽しみながら身に着ける様々な事業を実施している点。

②生活相談や健康相談など各種相談に取り組んでいるか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>8月を除く毎月第2金曜日に馬場地域ケアプラザと共催で行う「サロンやまのて」で、高齢者の生活相談や健康相談に応じています。</p> <p>認知症が疑われる高齢者の利用が増えているため、令和6年1月に協会スタッフ研修として、鶴見区老人クラブ連合会による認知症サポーター養成講座を受講しました。開催日以外で相談等があった場合は、必要に応じ地域ケアプラザ等に連絡し、対応しています。</p> <p>また、鶴見区こども家庭支援課の子育て支援者が、毎週水曜日プレイルームで子育て相談を実施しています。</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>資料「令和5年度自主事業報告書」「令和4年度馬場地域ケアプラザ自主事業報告書」、各種チラシ</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・8月を除く毎月第2金曜日に馬場地域ケアプラザと共催で「サロンやまのて」を開催し、認知症講座や飲み物を飲みながら交流する高齢者の憩いの場を提供している点。 ・鶴見区福祉保健センターこども家庭支援課所管の「鶴見区地域子育て支援拠点」として、毎週水曜日にプレイルームにて就学前の子どもとその保護者を対象とする相談や情報の提供等を実施している点。

(8) 広報・PR活動

① 広報紙を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>広報紙「寺尾フレンド」を毎月発行し、寺尾地区及び寺尾第二地区の合計15町内会の掲示板や班回覧で情報提供を行っています。ホームページにも寺尾フレンド、イベント・講座案内を掲載しています。配食サービスを行う「キッチンてらお」さんのご好意で寺尾地域プラザの広報誌「めがね橋新聞」とともに利用者にお届けされています。広報よこはま鶴見区版でのイベント・講座の紹介、当協会運営の区内他11市民利用施設や近隣の寺尾・馬場地域ケアプラザでの寺尾フレンドの掲出、タウンニュースへの自主事業・イベントの掲載依頼等を行っています。</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「寺尾フレンド」「寺尾フレンド配布枚数」「広報よこはま」「タウンニュース」、Web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)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・当館の広報紙「寺尾フレンド」により講座・イベント、申込方法・新刊本等の情報や自治会連合会の情報提供にも配慮している点。 ・広報紙「寺尾フレンド」を自治会・町内会等15団体と地域ケアプラザや配食サービスを行う「キッチンてらお」の利用者等に合計2,186部を配布している点。 ・Webページに自主事業のイラストや写真を掲載して閲覧者が興味を持つよう工夫している点。

(9) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>常に笑顔で優しい対応で声をかけ、利用者に接するようにしています。電話対応では必ず自分の名を名乗ってから話をするようにしています。待ち時間については、適宜、ロビー等のご利用をご案内をしています。服装については常に清潔を心掛け、スタッフはエプロンをつけ対応しています。</p> <p>令和5年度の利用者アンケートでは、スタッフ・職員の挨拶・言葉遣いが満足度(5段階評価のうちの満足・やや満足の合計)90%、スタッフ・職員の説明の分かりやすさが満足度79%でした。利用者アンケートの結果は年6回行う職員スタッフ会議でフィードバックしています。利用者からのご意見は、業務終了後のミーティングで把握しています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員は利用者に対し親しみやすいようエプロンを着用して接遇している点。 ・電話では施設名及び氏名を名乗ってから対応している点。 ・接遇マナー研修や認知症サポーター養成講座等の研修を実施して接遇向上に努めている点。

(10) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>令和5年度は年間約129,573人が来館し、65歳以上の方が40%となっています。老人福祉センターは9時から17時までの高齢者(60歳以上)の団体利用は、音楽室、体育室、料理室を除き無料となるため、この時間帯の稼働率が高くなっています。体操系の自主事業のニーズや団体利用が多く、体育室、機能回復室は、稼働率が高くなっています。抽選で外れた自主事業参加者からは回数増等の要望が多く、団体利用者からは自主事業を増やさないでほしいとのご意見をいただいています。施設の設備等は老朽化(昭和63年竣工)しています。利用者アンケートの「設備、備品、物品」の満足度は、57%と低くなっています。これらの要望等を踏まえ、大広間の活用、修繕費の捻出など工夫しながら施設運営を行う必要があります。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・令和5年度の利用者数130千人(前年比108%)、利用料金収入3,189千円(前年比103%)、令和6年度第1四半期の利用者数33千人(前年同期比108%)、利用料金収入830千円(前年同期比103%)と増加傾向にある点。 ・体操・音楽・麻雀等により利用可能な部屋の稼働率を高めている点。 ・令和6年度第1四半期の図書貸出冊数は前年同期比106%に増加している点(4,349→4,677冊)。

(11) 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)>

- ・ロビーにバス時刻表とバス路線図を掲示して利便性向上に配慮している点。
- ・特殊詐欺発生情報を掲示して利用者に注意喚起している点。
- ・チラシラックに美術・芸術・文化、スポーツ・子育て、福祉関連、地域の情報等のタグを付してテーマ別にチラシやパンフレットを配架し、プレイルーム前に育児関連のチラシを集めて掲示して、わかりやすい情報提供に努めている点。

<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)>

- ・利用者アンケートの分析において、各項目の文章化のみならず、利用者が見やすいよう表やグラフを交えて掲示するとよい。アンケートの「自由記入欄のご意見」のみを課題の対象とするのではなく、アンケート結果全体を分析し、そこから課題を抽出して対応策を検討するとよい。またアンケートの結果をより多くの利用者に周知できるようWebページでも公表するとよい。

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)>	
・委託作業に対する検収に館長が立ち会って建物・設備の保守状況を把握している点。	

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)>	
・日常清掃(清掃業務委託業者スタッフ1名が常駐)、定期清掃(月1回の休館日)を委託業者が行っており、清掃日報を管理している点。その他スタッフが汚れ等を見つけた場合(ゴミの散乱、トイレの汚れ等)は、直ちに対応している点。	

(2) 備品管理業務

①指定管理者所有の備品と区別した、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	
<(備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②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	
<揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③利用者が直接使う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	
<安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・スタッフが安全点検表を用いて安全確認し、利用者が利用した際に不備があれば即時対応している点。	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

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

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・横浜市のリート回収を適切に実施している。ゴミの一時保管場所(印刷室)には横浜市の分別一覧表を貼って分別し、業者の引き取りまで外部物置に一時保管している。	

(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>館内外の清掃は、清掃業務委託業者スタッフ(常駐)が毎日行い、常に清潔に保たれています。各部屋を利用する団体には原状回復と清掃をお願いしていて、スタッフが点検します。点検結果を「ご利用チェック表」に記録しています。また、職員、スタッフも定期的に見回り点検をしており、異常があれば迅速に対応しています。建物外の植栽については、2年毎に委託業者に剪定を依頼しています。</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</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・1階男子トイレにサンタリーボックスを配置して衛生に配慮している点。 ・男子トイレに埋込みセンサーを設置して利便性と節水に努力している点。 ・料理室の包丁は衛生と安全に配慮し、職員が乾燥後、本数を確認し殺菌庫に収納している点。 ・会議室の机の配置図を掲示して利用者が片付けやすいように配慮している点。 ・館内各所に消毒用アルコールを配置して衛生と感染対策に配慮している点。

(5) 施設・設備の維持管理全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「業務点検表(月報)」において月々の点検項目(部屋名、清掃実施日、点検項目、清掃場所等記載)、「自主点検記録簿」にて日々の点検項目を記録して、清掃・点検に漏れがないように努めている点。 ・リユース情報(ゆずります、ゆずってください)を見やすいように大きな別枠で掲示している点。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・分かりやすい「危機管理マニュアル(火災、台風・風説、地震時、不審者侵入時等)」を作成し、普段および緊急時に直ちに参照できる場所に設置している点。 ・火事、地震、不審者、けが・病気・事故時の対応を事務室内に掲示し、スタッフが常にノウハウの情報に触れられるようにしている点。 ・災害時の福祉避難所開設・運営マニュアルも整備し区役所主催の会議、訓練に参加している点。 	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p><警備の内容についてチェック又は記述して下さい。></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)</p> <p><協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・機械警備の導入に加え、緊急時に、近隣に住む職員が速やかに参集する体制を整備している点。 ・受付で利用者の入館時に声掛けし、不審者等に絶えず注意している点。 	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・午前・午後・夜間スタッフの業務終了時に必ず鍵の確認を行っている点。 ・スペアのカギをカギのかかるキーボックスに入れ、勤務時間外はキーボックスのカギの保管場所を施錠している点。 ・エントランスの鍵の所有者を職員と清掃業務委託業者スタッフに限定している点。 	

③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？

※不審者・不審物の有無、利用していない各室等の施錠・消灯・異常の有無の確認のための館内定期巡回等が定期的に行われていることを、記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p><定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・清掃業務委託業者が毎日の清掃時に館内外を巡回することによって事故や犯罪のリスク低減を図っている点。 ・スタッフが部屋の点検を行い、原状回復を図るとともに、異常等の有無を確認し、点検結果を「ご利用チェック表」に記入して事故や犯罪の防止活動の充実と記録保存を図っている点。 ・夜間スタッフが毎日施設内を巡回し、最終点検結果を「自主点検記録簿」に記録し、職員・スタッフ間で情報を共有している点。 	

(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)>	
・部屋の点検結果を記入する「ご利用チェック表」と夜間スタッフの最終チェックを記録する「自主点検記録簿」を振り返りや情報共有の記録として運用している点。	

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)>	
初期消火訓練・避難訓練、AED操作訓練、防災講話(全職員・スタッフ)	
<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)>	
・全スタッフを対象に、鶴見消防署寺尾消防出張所の協力の下で消火訓練、煙体験、AED操作と心肺蘇生法体験の研修を実施している点。	

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・福祉避難場所 開設・運営マニュアルを最新版に更新したり鶴見区高齢・障害支援課の研修・訓練等に毎回参加したりしている点。 ・災害時の福祉避難所として備蓄品を管理していることに加え、自動販売機の業者と協定を結び、非常時の飲料水を常時配備している点。 	

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> <ul style="list-style-type: none"> ・鶴見消防署寺尾消防出張所の協力の下でしっかりした訓練を実施している点。 ・消防法第8条の2の3に基づく特例認定(マル適マーク)を得ている点。 	

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・災害時に適切な対応ができるよう、福祉避難所の役割を職員・スタッフに周知している点。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<p><協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・職員(日中2名以上・夜間1名)と午前スタッフ4名、午後スタッフ5名、夜間スタッフ3名の体制で円滑に対応している点。</p>	

②協定書等のおりに開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない
評価機関 記述	
<p><協定書等のおりに開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「開館午前9時、閉館月曜～土曜日は午後9時、日曜祝日は午後5時」について地域に周知を図り、開・閉館でのトラブルがない点。</p> <p>・選挙の投票日は、例外的に、選挙業務に合わせ一部の開館時間を早め、閉館時間を遅らせている点。</p>	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>窓口カウンターに設置</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>・窓口カウンターに事業報告書、事業計画書、自己評価表、地区センター利用要綱、鶴寿荘運営要綱、個人情報保護方針、個人情報保護規程、情報公開規程を備え、閲覧できるようにしている点。これら資料を閲覧できる旨のポスターを受付に貼り、開示の周知を図っている点。</p>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input 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)> ・人権擁護や個人情報保護などに関する研修は全員が受講する一方、職員・スタッフの業務や階層に応じた研修も用意し、充実させている点。 ・市や区等が主催する外部研修も年間研修計画に入れ、市や区の方針に沿った知識を身につけたり連携を強化したりすることも重視している点。	

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「令和5年度/令和6年度 研修報告書」、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)> 消防訓練防災、地区センターの役割、当法人の経営・運営方針、個人情報保護、接遇、人権、業務、認知症サポーター養成講座等(全職員・スタッフ)、階層別研修(館長・副館長・主任・スタッフ) <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)> ・職員・スタッフが参加しやすい日程で実施したり、参加できなかった者が同様のテーマ(人権など)の外部研修にアクセスできるようにしていたり、情報共有の仕組みを構築していたりしている点。	

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>研修は業務の一環として参加を義務付けています。区役所や関係機関などから研修案内が届いた際は、研修案内を職員スタッフに回覧しています。また、必要に応じて館長から職員スタッフに研修参加を呼びかけています。当協会が行うスタッフ向けの階層別研修は、他館のスタッフが参加しやすいように地区センターの休館日に行っています。鶴見区の課題をテーマとし、令和5年度は寺尾地区センターで認知症サポーター養成講座(講師:鶴見区老人クラブ連合会)を、令和6年度は矢向地区センターで多文化共生講座(講師:横浜市国際交流ラウンジ)を実施しています。講師は区内活動団体に依頼し、地区センターへの要望を伺うなど関係性を強めています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフが参加しやすいよう、研修を業務の一環と位置付け、休館日に実施している点。 ・職員・スタッフの業務能力を高めるために、業務ないし階層別の研修を用意している点。 ・行政が行う研修にも参加できるようにしている点。 ・研修のテーマや実施日の周知ができるように研修内容を職員・スタッフに回覧している点。

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「令和5年度/令和6年度 研修報告書」、ヒアリング</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報共有のために、研修参加者が研修報告書を作成し、職員会議や職員スタッフ会議等での報告や回覧を通して、研修に参加できなかった職員にも周知し、さらに研修に参加した職員が報告することによって理解を深めるよう工夫している点。 	

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)>	
・各種システム操作といった形式化しやすい情報についてマニュアルを作成していることに加え、一時的で、文字化できない対応も多い窓口対応は各時間帯の連絡ノートを活用し、暗黙知を形式化する工夫を図っている点。 ・午前・午後・夜間スタッフ毎にきめの細かいマニュアルを作成している点。	

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)>
全員がローテーション勤務のため、情報の共有が難しい面があります。当館の令和6年度運営目標は「情報共有を徹底しよう」です。午前、午後、夜間スタッフの各業務開始前と終了後に、ミーティングを毎日行い、その日の出来事や引継事項の情報共有を行っています。適宜業務日誌や各スタッフの連絡ノートへの記入を行っています。また、年に6回、職員スタッフ会議を行い、業務・連絡事項の共有や当館の目標・課題、改善点などを議題とし、全職員に周知しています。当協会の階層別研修と各館で行う業務・接遇・個人情報保護・人権研修等や区役所等が行う外部研修への参加などにより職員スタッフの人材育成を図っています。	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)>
	・午前、午後、夜間スタッフの各業務開始前と終了後に行うミーティングや業務日誌、各スタッフの連絡ノートによって情報共有を徹底している点。 ・職員スタッフ会議によって業務・連絡事項の共有や当館の目標・課題、改善点などを全職員に周知している点。 ・階層別研修や外部研修も設定し、職員スタッフの業務能力を高める工夫をしている点。

(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)>	
・重要な取組になるため法人で個人情報保護方針および個人情報の保護に関する規程を策定し、運用している点。	

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？

※管理責任者を明確化し、全職員に周知しているかを確認する(複数の職員に質問する)。

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)>	
・法人の事務局長を統括的に責任を持つ最高責任者(全体統括者)とし、各施設長(館長)を施設に責任を持つ運用責任者とした体制を構築し、情報セキュリティ上のマネジメントシステムを充実させている点。受付の掲示とWebページという複数の媒体で管理責任者を周知している点。	

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)>	
・個人情報保護研修は重要であるため、年度初めの4月に全ての職員スタッフを対象に実施するとともに、欠席者や年度途中の採用者には館長が個別に実施するという丁寧な研修体制をとっている点。	

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> <ul style="list-style-type: none"> ・事務局長を最高責任者、施設の運用責任者を館長とし、管理を徹底している点。 ・職員の個人情報を安易に共有せず、個人情報保護に十分気を配っている点。 	

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> <ul style="list-style-type: none"> ・各館で取扱う個人情報の収集について、法人のWebページに掲載されている「個人情報保護方針」で定めるとともに、利用承認書、自主事業申込書、ご意見等に個人情報収集の利用目的を記載し、必要最低限の個人情報を収集することを徹底している点。 	

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> <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報の適切な使用について、法人のWebページに「個人情報保護方針」を掲載するとともに、利用承認書、自主事業申込書、ご意見カード等に個人情報収集の利用目的を記載し、適切な使用となるよう徹底している点。 	

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、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)> ・個人情報の入っているPCへのアクセスはパスワードを必要とし、アクセスできる者を職員・スタッフに限定するとともに、職員とスタッフでアクセスできるデータを厳格に分けて管理している点。 ・個人情報を含む書類を鍵のかかる書庫に保存したり、不要な書類をシュレッダー処理したりするなど、情報セキュリティに配慮した文書・記録管理を行っている点。	

(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)> ・施設指定管理料・利用料金はそれぞれ専用口座にて管理し、専用の各帳簿(総勘定元帳、現金収納帳(利用料金)、受付業務日報、利用料金日計表等)にて明確に記録・確認している点。	

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「総勘定元帳」「現金収納帳」「参加現金収納帳」「経理規程」、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)>	
・副館長が出納を担当し、館長が経理責任者として収入・支出伝票(金額、相手先、勘定科目、添付書類)、通帳残高等をチェックすることで、ミス防止と相互牽制を図っている点。 ・利用料金を「利用料金日計表」にて3時間帯毎に金種別2名で確認・押印し、伝票は館長・副館長2名で確認・押印するなど相互けん制に配慮している点。	

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「経理規程」、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)>	
・当館では法人事務局から配布された予算と限定された費目のみとし、法人や他施設の会計と明確に区分している点。	

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)>	
・以下の費目の伝票の存在を確認した。 ①修繕費 ②ニーズ対応費 ③消耗品費	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(通帳・印鑑の保管場所)、ヒアリング</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・通帳と印鑑の保管について、責任者を明確にした上でそれぞれの鍵で施錠して別の場所に保管することでリスク分散を図っている点。 ・銀行口座のカードを作成せず、リスク軽減を図っている点。 	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している	<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している
<input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある	<input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、資料「令和5/6年度 ニーズ対応費使用一覧」、「収支予算兼決算書」</p> <p><目的に沿わない支出がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消毒用アルコール、めがね橋まつりにかかる諸種(カラーペーパー、カレーライス材料、景品等)、利用者貸出用イーゼル15台、サーキュレーター3台、工作室用小型掃除機、ロビー用丸椅子10脚、利用者貸出用ノートパソコン等を購入し、利用者の意見やニーズに対応している点。 ・寄贈された陶芸窯の受け入れに伴い、電気改修費や搬出搬入費用などを支出した点。 	

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>ゴミ箱を廃し、利用者にごみの持帰りをお願いしています。電気料金削減のため、体育室、廊下の照明を削減しています。部屋を利用する団体に退出時の消灯、エアコンのオフをお願いしています。修繕可能な物品は再利用しています。小規模な修繕等は職員が行っています。個人情報のない印刷物は、裏面利用しています。</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「収支予算兼決算書」「サービス向上及び経費節減努力事項報告」、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・男子トイレに埋込センサーを設置して利便性や節水に努めている点。 ・体育室、廊下の照明を減らし、部屋を利用する団体に退出時の消灯、エアコンのオフをお願いすることで電気料金削減に努めている点。 ・小規模な修繕等は職員が行うことで経費削減に努めている点。

(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 type="checkbox"/> 全て反映されている <input checked="" 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>内容:「令和5年度自己評価表」計画では「職員8名、スタッフ26名」とあるが、「実績」では33名、「改善計画」では「令和6年度も現人員体制を継続」とあり、「令和6年度事業計画書」は33名である一方、「令和6年度自己評価表」計画では34名となっており、不整合が見られる。 理由:他施設へ派遣している者がいることが背景にあり、「令和6年度自己評価表」計画の職員数を7名に変更するとの回答があった。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<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「令和5年度 管理運営業務点検報告書」、「業務点検結果シート(令和5年度総括)」 <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>・「業務点検結果シート(令和5年度総括)」では、利用者実績や利用料金収入実績が前年度より増え、「令和5年度 管理運営業務点検報告書」で肯定的評価がされるなど、パフォーマンスが高いと言える点。</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)> 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> <p>・開館から37年目を迎え、老朽化した施設の管理が課題になっていることもあり、設備の故障、修繕工事の実施主体などについて区役所と密な協議を行っている点。</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>現指定管理期間の令和5年度の数値目標を自己評価表の運営目標にしています。5年度の実績を令和6年4月の職員スタッフ会議で議題にしています。目標を上回って推移しています。数値目標以外の利用者数についても同日の職員スタッフ会議で議題にしており、増加傾向となっています。</p> <p>また、令和6年度に協会活動方針を定め、鶴見区の課題解決を目指すことを明確にしました。(1)地域課題解決に向けたコーディネート機能の向上、(2)将来を担う地域の人材発掘と育成の2項目について、今後自己評価表に盛り込んでいきます。</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「令和5年度 管理運営業務点検報告書」、「業務点検結果シート(令和5年度総括)」</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>・「業務点検結果シート(令和5年度総括)」では、利用者実績や利用料金収入実績が前年度より増え、特に問題点が見られないため、「令和5年度 管理運営業務点検報告書」で肯定的コメントがなされて、パフォーマンスが高いことがうかがえる点。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・職員・スタッフのモチベーションを上げるために、内部昇進制度や業務内容や階層に応じた研修などの制度を構築している点。それによって適切な人的資本形成ができ、乳幼児から高齢者までのあらゆる層にわたる利用者に対して様々な自主事業を企画するなどし、利用者数が市内トップクラスとなっている点。</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>・事業計画書や自己評価表に記載する計画や実績を、数値を用いて表現する場合、各文書の整合性に気を付けるとよい。</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>鶴見区福祉保健計画(鶴見・あいねっと)の寺尾地区、寺尾第二地区支援チームに参加し、様々な事業を行うほか、会議場所を提供しています。 選挙時の投票所、災害時の福祉避難所です。 鶴見区高齢・障害支援課所管のひざひざワックン体操を第3火曜日を除く毎週開催し、毎回50人以上の方が参加しています。 鶴見区地域振興課所管の自治会町内会への加入促進のため、寺尾地区、寺尾第二地区の自治連だよりを年に各2回発行しています。 鶴見区災害ボランティアネットワークの団体会員として活動に参加しています。 横浜市脱炭素・GREEN×EXPO推進局所管のYES(ヨコハマ・エコ・スクール)に参加しています。 寺尾中学校2年生の職場体験で毎年2名を受け入れています。 旭小学校、獅子ヶ谷小学校の2年生まちたんけん、旭小学校4年生の総合の学習を受け入れています。</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>資料「YES事務局案内」、横浜市/鶴見区Webページ、現場確認、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・鶴見区地域福祉保健計画『鶴見・あいねっと』における寺尾地区および寺尾第二地区の支援チームに参加している点。 ・横浜市脱炭素・GREEN×EXPO推進局所管のYES(ヨコハマ・エコ・スクール)に協働パートナー登録団体として参加している点。 ・インカートリッジの回収箱を設置して資源リサイクルに協力している点。 ・ウォーキングポイントの歩数計リーダーを設置している点。
<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>令和5年10月開催のめがね橋まつり(寺尾地域ケアプラザと共催)では地域活動団体の協力のもと、作品展示、ステージ発表等を行い、2日間で6,524人が来館されました。サロンやまのて(高齢者向・馬場地域ケアプラザと共催)、Cafeふらっと(どなたでも・同団体)、子どもと若者の広場アソビviva!!(18歳以下・つるみ子育て個育ちフォーラム)、地区センカフェ(青少年向・サードプレイス)等の居場所づくりが継続して行われています。平成30年9月に内閣府の「社会参加活動事例」として表彰された、高齢者や障がい者へ手作りのお弁当をお届けする「キッチンてらお」の活動を事務局として支援しています。 ロビーは小中高校生の交流、娯楽コーナーは囲碁サークル等の活動、グループ室は自習室として、連日多くの方に利用されています。これら様々な活動により市内トップクラスの利用者数(令和5年度129,573人)を実現しています。</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「令和6年度職場体験申込書(寺尾中学校)」、チラシ「赤門まつり」、社会福祉協議会Webページ</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和6年度の職業体験学習に旭小学校、寺尾中学校生徒の職業体験学習を受入れ、生徒の地域とセンターとの関わりの理解、自分の将来展望に役立たせている点。 ・当館外で行う地域のイベント(桜まつり、盆踊り、赤門まつり等)に積極的に参加し、地域住民との連携を深めている点。 ・鶴見区社会福祉協議会の「鶴見区災害ボランティアネットワーク」の構成員としてミーティング等に参加している点。 <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) 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(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
(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) 図書の貸出し、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) 健康の増進、各種相談	事業計画書、事業報告書	仕様書における各種事業の実施の項目
(8) 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
(9) 職員の接遇	-	-
(10) 利用者サービスに関する分析・対応	-	-
(11) 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こと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		

大分類	中分類	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) 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		
				課題を抽出している		課題を抽出している		
		②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？		課題を抽出していない		課題を抽出していない		
			レ	特に課題がない	レ	特に課題がない		
				非該当		非該当		
		③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？		対応策を実施している		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		
			レ	対応策を実施していない	レ	対応策を実施していない		
			レ	非該当	レ	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		
				課題を抽出している	レ	課題を抽出している		
		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？		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		
		レ	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 その他
				実施していない		実施していない		
		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		
		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？		非該当		非該当		
			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		
		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？		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		
			レ	公表している	レ	公表している		
			レ	公表していない		公表していない		
		レ	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				

大分類	中分類	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 備えていない	レ	備えている 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 閲覧できない	レ	閲覧できる 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 行っていない	レ	行っている 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 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	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 研修を実施していない	
		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 年齢や性別が網羅できていない	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	
	(5) 自主事業	②事業計画書等のおり、事業を実施しているか？	レ	実施している 実施していない	レ	実施している 実施していない	
		し、(6) 購入図書及び書の貸出し	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 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)	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 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		基(1) づく業務協定の書達等行に	①協定書等のおり建物・設備を管理しているか？	レ	協定書等のおり、又は協定書等を上回って管理している 協定書等のおり管理していない	レ
		②協定書等のおり清掃業務を実施しているか？		レ	協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している 協定書等のおり実施していない	レ	協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している 協定書等の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、センター(市所有)の備品台帳があるか？	レ	ある ない	レ	ある ない
			②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 揃っていない	レ	揃っている 揃っていない
			③利用者が直接使う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 安全性に関わる損傷等がある	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
		生(3) 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 適切に管理していない	レ	適切に管理している 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 適切に分別していない	レ	適切に分別している 適切に分別していない
不備の数		0	0				

大分類	中分類	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	組 み 整 備 (1) 時 対 応 の 仕 急	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を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
	(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)	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
		②事故発生時の連絡体制を確保しているか？	レ	体制を確保している	レ	体制を確保している
			体制を確保していない		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
				評価対象施設だが、作成していない		評価対象施設だが、作成していない
				評価対象外施設である		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	
			実施していない		実施していない	
不備の数				0		0

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック		
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ない	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		
		②協定書等のおりに開館しているか？	レ 協定書等のおりに開館している レ 協定書等のおりに開館していない	レ 協定書等のおりに開館している レ 協定書等のおりに開館していない		
		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 公表していない	レ 公表している 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 作成しているが不備がある レ 作成していない	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 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 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 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 情報共有していない	レ 情報共有している レ 情報共有していない	
			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、活用している 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、活用している レ 作成しているが、活用していない 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 整備している 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、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 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 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 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 一部の職員から取っていない レ 取っていない	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 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 適切に収集していない	レ 適切に収集している 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 適切に使用していない		レ 適切に使用している 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 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る 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		
	(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 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	
		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 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 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 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 明確に区分していない	レ 明確に区分している 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 存在しない	レ 存在する 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 適切に管理していない	レ 適切に管理している 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 目的に沿わない支出がある レ 評価対象外施設	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 評価対象外施設	

大分類	中分類	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？	レ 全て反映されている	全て反映されている		
			一部反映されていない項目がある	レ 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		
			全て対応している	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		
		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 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	レ 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い		
			全て対応していない	全て対応していない		
			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		
		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		
		不備の数			0	1
		不備の合計			0	1