

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市潮田地区センター
評価シート

評価機関名：経営創研株式会社

令和7年3月

目次

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

評価結果の総括

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・地域及び地域住民との連携	<ul style="list-style-type: none"> ・潮田西部、潮田東部、潮田中央、小野町、潮見橋の5自治会連合会(以下5自治会連合会と言う)のあいねっと支援チームで定例会議や推進会議等で地域課題等を把握しています。また地域のおまつりや運動会、餅つきなどのイベントに出向き地域住民と雑談による地域交流を行っています。 ・交流プラザの学生会館と地域ケアプラザとは多岐に渡り連携し、毎月の定例会議では施設維持管理等の意思決定を行っています。 ・近隣の学校長と不定期で意見交換を実施しています。 ・運営協議会は年1回で開催しており、5自治会連合会の会長5名、婦人部長2名、学校長5名、警察署少年補導員、老人クラブ連合会長で構成されており、利用状況、自主事業報告、施設整備等に関して報告しています。 ・秋まつりは、5自治会連合会と合同で開催し職員全員が地域の方と交流する場となっています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>あいねっと支援チームの一員として会議に出席し意見交換や情報収集に努める他イベント開催・実施に協力しています。合築施設の国際学生会館と潮田地域ケアプラザとは、秋まつりの合同開催や定例会議の開催を通じて連携や情報交換を図っています。館長は、地域のお祭りや運動会等様々なイベントに参加し、相互交流を通して利用者以外の地域住民の生の声を聞いて施設運営に活かそうとしている点が評価できます。近隣の小中学校長との不定期での意見交換や近隣高校とのイベント開催の検討等学校との連携にも注力しています。3つの自治会連合の自治連だよりを取材・編集し地域との連携を深めています。運営協議会委員は、自治会連合会長、連合会婦人部長、学校長、警察署青少年補導員、老人クラブ連合会長、国際学生会館館長、地域ケアプラザ館長等多彩なメンバーにより構成されていますので、様々な視点での議論が行われています。</p>
II ・利用者サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者会議を年2回開催しています。会議では利用者からの意見を聞く時間を設けており、利用者の生の声で課題を把握しています。課題は出来るだけ迅速な対応を心掛けています。課題によっては検討に時間が掛かるものがありますが利用者に納得いただける対応となるように努力しています。 ・利用者アンケートは年1回実施しており、その結果は館内に掲示するとともに利用者会議で結果と考察を報告しています。また“ご意見カード”と投函用の“ご利用者の声BOX”を館内に常設して、多くの声を聞くようになっています。 ・口頭での苦情・ご意見等は“クレーム対応シート”に記載し、対応を含めて記録・保存しています。 ・苦情を含めたご意見は、毎朝の朝礼、隔月で実施しているスタッフミーティング、掲示板である“事務連絡”フォルダー等の電子媒体や口頭にて情報共有しています。また対応策は、複数人の職員で話し合い検討しています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>図書コーナーでは、文学賞受賞作品や話題図書関連のコーナー設置や新着本の帯の掲示、紙芝居コーナーにテーマやジャンルごとの一覧表の掲示、本の並べ方の工夫等で利用者増に取組んでいます。体育室は、靴の履き替用に椅子を用意したり、段差に黒と黄のトラテープを貼り注意を促したり、靴を脱がずにトイレに入れるよう大きめのスリッパを用意する等安全面や利便性を考慮した細やかな心遣いが見られます。令和6年度のアンケート調査では、満足・やや満足の回答が「挨拶・言葉遣い」で94%、「受付手続き」で93%と、利用者の満足度は非常に高い傾向です。口頭で苦情を寄せられた場合は、クレーム対応シートに、苦情内容(受付日・受付者・いつ・どこで・誰が・何があったか等)と対応内容を5W1Hで記録しています。</p> <p>【提案事項】</p> <p>アンケート調査結果は、グラフを活用してビジュアルに訴えると分かり易いでしょう。</p>
III ・施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・当館は、学生会館と地域ケアプラザの3施設が併設で潮田交流プラザにあります。建物は築30年で多くの施設設備が経年劣化しています。施設の維持管理は3施設が合同で実施しており、毎月開催の“3施設長会議”で共有部、専有部の修繕内容の討議・決定をしています。 ・清掃は、委託した清掃業者が毎朝開館前に館内の清掃を実施しています。床清掃は月一回休館日に実施し、会議室等は、毎回利用者が使用後に清掃を行い、スタッフが確認、これらにより清潔な状態を維持しています。 ・館内に利用者用のゴミ箱を設置せず、各自のゴミはお持帰りいただいており、事業系ゴミは分別したゴミ箱を一ヶ所に限定しています。 ・体育室の天井工事をR5.6.12～R6.2.15に実施。同時に空調機を更新しました。 ・6月に雨漏りが発生。想定範囲は応急処置を実施しましたが、真因は特定は今年実施する大規模外装修繕工事にて調査・対策を実施します。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>築31年の建物で経年劣化が目立ちますが、専門業者による毎日の清掃と月1回の床清掃、利用者による部屋の清掃とスタッフの確認、スタッフの1日3回の巡回中で汚れ等のチェックを行っています。スタッフによる年末大掃除や定期的なカーテンの洗濯等により、館内は清潔感があり、快適な空間が保たれています。エレベーター、空調機器、消防設備等国際学生会館及び潮田地域ケアプラザとの共有部分の施設・設備の維持管理は3施設合同で実施しており、毎月3施設長会議で修繕内容の討議・決定をしています。設備の細かい修理はビルの管理委託業者に依頼する他、軽微な修理は、職員・スタッフが行っています。卓球台の運搬中にネジが緩むことはないか、机のキャスターに不具合がないか、プレイルームのおもちゃに破損はないか等備品の安全性には常に留意しています。事務系のゴミは分別し収集日まで倉庫で保管しています。</p>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・緊急時対応	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急事案発生時において、緊急時連絡網により職員、スタッフが参集できる体制を確立しています。各室に「緊急時地震速報対応 行動マニュアル」と「非常口および避難経路」を掲示して緊急時に備えています。 ・館内をスタッフが定期的に巡回することで不審がないことを確認しています。この時に設備等の異常も確認しており、軽微な故障・破損等は、職員または交流プラザ常駐の設備管理業者が修理しています。 ・防災訓練は、交流プラザの3館合同で年2回実施しており、消防署立ち合いで水消火器、煙体験車、AED操作方法の体験をしています。また、スタッフミーティングで避難経路の点検を実施しました。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>緊急時対応 危機管理マニュアルを作成しています。具体的には、火災発生時、台風・風雪水害時、地震発生時、事故・けが人・病人、防犯・安全対策等が事象ごとにポイントを簡潔に記載しています。</p> <p>各部屋には、利用者向けに「非常口および避難経路図」と「緊急時地震速報対応行動マニュアル」を掲示しています。行動マニュアルには、各部屋の危険度や直ぐにるべき対応行動がイラスト入りで案内している点が他施設の参考になります。</p> <p>スタッフは、「午前・午後スタッフ作業表」で1日3回(午前・午後・夜間)不審者・不審物の有無等を巡回・チェックしながら防犯と事故未然防止のための安全管理の徹底を図り、その結果を、スタッフ業務日誌に記載・報告し共有しています。</p> <p>当館は、潮田地域ケアプラザと国際学生会館との合築施設です。3施設は、連携・協力により年2回消防訓練と防災訓練の合同消防訓練を実施しています。</p>
V ・組織運営及び体制	<ul style="list-style-type: none"> ・館長1名、副館長1名、主任3名、スタッフ14名(午前5名、午後5名、夜間4名)が、シフト制で常時3~5名体制で執務しています。開館時間は、9時から21時(日曜・祝日は17時)です。 ・隔月で、全員参加のスタッフミーティングを実施しており、研修、情報共有、意思統一を図っています。シフト制のためなかなか交流が出来ないスタッフ間の交流と個人の資質向上を兼ねてグループ討議を実施しています。 ・運営目標を「にこやかな挨拶 親切、丁寧な接遇」として、受付に掲示して絶えず見えるようにしており来館者には必ず明るく挨拶をしています。質問を受けた時は、理解してもらえるまで、繰返し説明しています。服装は清潔を心掛け、みなエプロンを着用しています。令和6年のアンケートでは満足、やや満足の回答が挨拶・言葉遣い=94%、受付手続き=93%と良好です。この結果は、スタッフミーティングで全員にフィードバックしています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>前年度確認した課題や改善点を明確にした目標を今年度に反映し自己評価で事業実績を評価しています。事業実績評価から次年度の課題や改善点を明確にし自己評価表に記載しています。また、運営目標の設定の際に、定量可能な内容については積極的に数値化している点が他施設の参考になります。</p> <p>館内の伝達手段は、朝礼や隔月の休館日を利用してのスタッフミーティングとスタッフ業務日誌、パソコン上の掲示版(事務連絡)フォルダが中心です。特にスタッフは3交代制であることから、スタッフミーティング時は時間帯の異なるメンバー同士でのグループ討議を採用し相互理解を深めている点が他施設の参考になります。</p> <p>個人情報取扱いの管理責任者が館長と明記した潮田地区センター用「個人情報保護方針」をロビーに掲示し、周知しています。</p>
VI ・その他	<ul style="list-style-type: none"> ・潮田の地域性として、ニーズに応え多文化共生、沖縄関連を意識した自主事業を企画しています。 ・この地域は外国人が多く当館を利用する外国人も非常に多いことからロビーには「外国人向け情報発信コーナー」を設置し日本語のほか英語、中国語、スペイン語、ポルトガル語で書かれた生活便利帳や、ヨコハマ3R夢の情報(ゴミの分別方法等)を提供しています。 ・館内美化に努め、ロビーカウンターやプレイルームには季節を感じさせる掲示物や飾りつけをし、また花を飾るなどして来館される方々の居心地の良い場所でありたいと努めています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>市施策の「ヨコハマ3R夢プラン」や「脱炭素取組宣言」の案内を館内で積極的に掲示したり、「市のごみゼロルート回収」へ参画する等利用者に環境への配慮の協力を促す取組みを推進しています。2027年開催予定の国際園芸博覧会に協力し、自主事業「ハマカンゾウを植えよう」を企画・実施予定です。区が進めている地域福祉保健計画(あいねっこ)推進の支援チームに参画し地域課題の解決に貢献しています。</p> <p>稼働率の高い体育室が天井工事で9か月間使用できず利用料金収入の減収がありました。但し、自主事業講座数の増加や地域情報誌「タウンニュース」への掲載頻度、地元YOUテレビへの情報提供、SNSの活用等で積極的に広報展開し回復基調にあります。外国人の利用者も多いことから、ロビーに「外国人向け情報発信コーナー」を設置。英語、ベトナム語等5ヶ国語の生活便利帳を配架し多文化共生事業に力を入れています。</p>

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<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)> ・潮田西部、潮田東部、潮田中央、小野町、潮見橋の5自治会連合会(以下5自治会連合会と言う)のあいねっと支援チームで区役所、地域ケアプラザ、社協と連携し定例会議や推進会議等に出席して意見交換、情報収集と地域の課題を把握しています。地域のお祭りや運動会、餅つき等のイベントに出向き地域住民と雑談による地域交流を行っています。 ・交流プラザに併設している学生会館と地域ケアプラザとは多岐に渡り連携しており、毎月の定例会議では地域課題と施設維持管理等の情報交換と意思決定を行っています。 ・近隣の学校長と不定期で意見交換を実施しています。 ・交流プラザ(学生会館、地域ケアプラザ、地区センター)の秋まつりは、5自治会連合会長に実行委員になっていたとき、合同で開催し職員全員での交流となっています。 ・潮田西部、小野町、潮見橋においては、年2回の自治連だよりを作成しており、取材を通じての情報交換を行っています。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和6年度事業計画書・自治連だより・秋まつりチラシ・USHIODAフェスタチラシ・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)> あいねっと支援チームの一員として会議に出席し意見交換や情報収集に努める他、イベント開催・実施に協力しています。合築施設の国際学生会館と潮田地域ケアプラザとは、秋まつりの合同開催をはじめ定例会議の開催を通じて、連携や情報交換を図っています。地域のお祭りや運動会等のイベントに出向いて地域住民との交流を築いています。3つの自治会連合の自治連だよりを取材・編集し地域との連携を深めています。

(2) 地区センター委員会等

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している
<input type="checkbox"/> 開催していない	<input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<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)>	
運営協議会委員は、自治会連合会長、連合会婦人部長、校長、警察署青少年補導員、老人クラブ連合会長、合築施設の国際学生会館館長や潮田地域ケアプラザ館長等多彩なメンバーによって構成されていますので、様々な視点から議論が行われています。オブザーバーとして区所轄課職員が出席しているので、区との情報交換や連携が進みやすくなっています。	

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 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 checked="" type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<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 checked="" 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)>
令和5年度及び6年度地区センター委員会開催状況・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)>

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 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 checked="" type="checkbox"/> 非該当	<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"/> 対応策を実施していない <input checked="" 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)>
令和5年度及び6年度地区センター委員会開催状況・ヒアリング
<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

(3) 地域及び地域住民との連携全般（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)>

館長は、地域の様々なイベントに参加し、相互交流等を通して利用者以外の地域住民の生の声を聞いて施設運営に活かそうとしていることは評価できます。近隣の小中学校長との不定期での意見交換や近隣高校とのイベント開催の検討等学校関係者との連携にも注力しています。沖縄にルーツを持つ住民が多いという地域の特色を生かした自主事業を開催しています。

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

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)>	
利用者会議は年2回開催し、そのうち1回はアンケート調査終了後の翌月に開催しています。アンケート調査結果を踏まえた意見交換が行われ、会議に出席しなかった利用者の生の声も反映することができます。	

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
＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞	
令和6年度潮田地区センター利用者会議・議事録・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)>	
体育室のロッカーの貸出を希望する利用者が多いことと床が滑ることを課題として抽出しています。	

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 checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当

評価機関 記述

<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>

令和6年度潮田地区センター利用者会議・議事録・ヒアリング

<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

ロッカーの貸出しについての課題は、スポーツ関係サークルの備品等の保管目的での貸出しを考えており、次年度からの実施を目標に、スタッフ間で運用方法について検討しています。床が滑ることについての課題は、現在ノンオイルモップに替えて様子を見ています。

(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。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない

評価機関 記述

<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)>

令和6年度は、令和6年11月12日から12月1日まで実施し、133名(回収率91.7%)から回答を得ました。

<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)> 令和6年度潮田地区センター利用者アンケート集計結果・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)> 工芸室の椅子が固いこと、おもちゃを増やして欲しいという要望が多いこと、エアコンの効きが悪いことを課題として抽出しています。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input 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)> 令和6年度潮田地区センター利用者アンケート集計結果・ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 工芸室の椅子については、折り畳み式の椅子を別途用意しました。おもちゃは、赤ちゃん会(子育てボランティア)の要望を踏まえながら安全性を考慮しつつ購入を検討しています。エアコンの効きについては、スタッフが自分たちで出来る範囲内の中でフィルターの掃除を行っています。	

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)> ロビー・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階ロビーの他、地下の体育室にも掲示し2階・3階をほとんど利用しない利用者向けにも情報提供を行っています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)> ご利用者の声BOXとご意見カードを、ロビー・体育室・娯楽コーナー・工芸室に設置しています。	
<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)> 	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 地階、2階、3階それぞれに設置しており、利用者が投稿しやすい環境を整えています。	

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 type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
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)> ロビー・苦情対応・ヒアリング	
<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)> 	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 潮田地区センター専用の苦情対応の仕組みを掲示しています。苦情受付から改善・記録までの手順を記載し、苦情内容が複雑な場合は区担当者と相談する旨も記載しています。苦情解決責任者は館長と明記しています。	

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 type="checkbox"/> 周知していない	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)> ロビー及び各部屋に掲示し周知しています。	
<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)> 「苦情対応」案内を各部屋にも掲示している点が他施設の参考になります。	

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 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 checked="" type="checkbox"/> 記録している <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

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)>

口頭で苦情を寄せられた場合は、クレーム対応シートに、苦情内容(受付日・受付者・いつ・どこで・誰が・何があったか・どうして欲しいのか)と対応内容を5W1Hで記録しています。

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 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"/> 苦情等が寄せられていない	<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"/> 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)>
令和5年度苦情対応状況報告・ヒアリング
<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

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 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 checked="" type="checkbox"/> 公表している <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

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)>
ロビー・体育室・令和5年度苦情対応状況報告・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)>

苦情があった場合は内容及び対応策を、ロビー(体育室に関する苦情は体育室受付)に掲示しています。毎年、事業報告書の中で「苦情対応状況報告」として公表しています。

(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>・鶴見区民地域活動協会・潮田地区センターのHPに掲載しています。また館内では、受付窓口に「施設利用案内」を配架し、だれでも自由にお持ちいただけます。</p> <p>・部屋の予約状況、空き状況は、すべて利用者がHPで確認できます。また、予約は、当館に団体登録されているサークルが、HPから行うことが出来ます。</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>ロビー・事務室受付・施設利用案内・ホームページ・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ホームページに掲載している施設案内は、各部屋について写真付きで、定員・料金の他、部屋の利用目的・方法、備品、設備等を詳しく説明しています。初めての利用者でも部屋の選択に役立つよう作成しています。</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 checked="" type="checkbox"/> 備えている
<input type="checkbox"/> 備えていない	<input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<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)>	
<評価で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)>	
利用者が閲覧を希望すれば閲覧できるようになっており、その旨を事務室受付で掲示しています。	

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input 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)>	
施設利用案内・ホームページ施設予約サービスサイト・ヒアリング	
<行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
施設の利用は、インターネットによる抽選申込となっています。インターネット利用ができない場合は、来館・電話によってスタッフが代行します。抽選結果公開後は、インターネット予約、来館予約、電話予約による先着順であり、公平な方法によって行われています。自主事業への参加については、基本的に先着順ですが、講座の受付開始時間までに申込者が定員を超えた場合は抽選で参加者を決めることにしています。	

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)>	
令和5年度職員等に対する研修の実施報告書・令和6年度職員等に対する研修計画書・ヒアリング	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
鶴見区主催の人権研修に館長が参加した上で、研修内容や資料をデータ化し、スタッフに対してはeラーニング形式で研修を行っています。スタッフは、時間に拘束されず空き時間等を利用して研修を受けることができます。	

(5)自主事業

①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和5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)> 令和5年度は、乳幼児から小中学生、成人まで幅広い年齢層を対象に37事業において74回自主事業講座を開催しています。	

②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 令和5年度は、「大人の切り絵」「大人のぬりえ」「ランタンづくり」等実施できなかった事業がありますが、いずれも参加者が集まらなかった等合理的な理由によるものであり、実施されていると判断します。	
自主事業計画の方向性の一つである「多文化共生・国際理解」に沿って、国際学生会館との共催による「バングラの留学生に学ぶ」「ウズベキスタンの料理と文化」「ベトナムのお正月料理」等国際色豊かな事業を計画・実施しています。実施する全ての講座について自主事業アンケートを実施し、結果を講師にフィードバックしています。今後の講座内容や実施方法の参考になるとともに、講師のモチベーションアップにも繋がります。	

(6)図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<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)> 図書コーナー・希望図書受付票・ホームページ・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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 希望図書受付票によって利用者から希望をとっています。年間200冊程度を購入しており、新着図書コーナーを設置して3ヵ月間配架とともに、ホームページでその月の新着図書を紹介しています。紙芝居コーナーには、テーマやジャンルごとに一覧表を作成して掲示し、選択しやすいように利便性を図っています。ホームページには、横浜市地区センター蔵書検索サイトへの案内を掲載しています。	

(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
<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)> ・広報紙「潮田ふれんど」を毎月発行し、上記の5自治連合会の町内会の掲示板と班回覧板で情報提供を行っています。 ・自主事業のチラシは館内に掲示の他、自由に持ち帰ることが出来るミニチラシを配架しています。5連合会自治会の協力で町内会の掲示板と班回覧板による情報を提供しています。 ・サークル支援としてメンバー募集のチラシ等を貼れるミニコミ掲示板を設置しています。 ・ホームページにはイベント・講座案内と新着図書を掲載しています。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市民利用施設での潮田ふれんどの掲示、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。	<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)> ミニコミ掲示板・潮田ふれんど・自主事業ミニチラシ・広報よこはま鶴見区版・ホームページ・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)> 地区センターだよりである「潮田ふれんど」や自主事業チラシを、5自治連合会の町内会や当法人運営の他施設に掲示しています。町内会には回覧も行っています。自主事業については、持ち帰りやすいようにミニチラシを作成し、ロビーに配架しています。近隣の高校にも、生徒が関心がありそうな講座については、チラシを配布してPRしています。ミニコミ掲示板を設置し、サークル紹介及びメンバー募集の支援を行っています。
評価機関 記述	

(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>運営目標を「にこやかな挨拶 親切、丁寧な接遇」として、受付に掲示して絶えず見えるようにしておらず、来館者には必ず挨拶をしています。質問を受けた時は、理解してもらえるまで、繰返し説明するように、職員全員が努めています。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、館長以外はみなエプロン着用し来館される方に不快感を与えないように気を付けています。令和6年のアンケートでは満足・やや満足の回答が挨拶・言葉遣い=94%、受付手続き=93%となっています。この結果は、スタッフミーティングで全員にフィードバックしています。</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>令和6年度のアンケート結果によると、満足・やや満足を合わせた回答が「挨拶・言葉遣い」で94%、「受付手続き」で93%と、利用者の満足度は非常に高い傾向です。自由意見でも、「対応が優しい」「いつも丁寧」「親切」等の声が多く挙がっています。「にこやかな挨拶、親切、丁寧な接遇」という運営目標を受付に掲示して、常にスタッフの目に留まるようにしています。</p>

(9)利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していくと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>・R5年度の利用者数は、年間で40,585人で対前年度21,218人減っています。これは体育室が天井工事のため使用を休止したためです。R6年度上期は31,169人で対R4年度で322人減で回復しています。コロナ禍の利用制限期間で活動を止めたサークルも多くいたため利用率の増加となっていないません。 ・①現利用サークルが長く継続してもらうよう要望を聞いて、活動環境の改善を推進、②新たな活動発掘する自主活動を企画する、③図書コーナーの改善等で、利用者数の増加を図っています。</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>料理室の稼働率向上のために、鶴見国際交流ラウンジと共に料理教室を定例化したり、自主事業として「そば打ち講座」を実施する等の対応策を講じています。芥川賞・直木賞受賞作品、源氏物語関連図書等その時々の話題図書のコーナーを設置したり、新着本の帯を掲示しています。また、本の背表紙が見やすいように、棚から取り出しありように本の並べを工夫する等利用者や貸出数を増やす取組みに注力しています。</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)＞

自主事業参加者がサークルを立ち上げる際に部屋を優先利用できることで支援しています。体育室では、靴を履き替えやすいように椅子を用意したり、段差に黒と黄のトラテープを貼って注意を促したり、靴を脱ぐことなくトイレに入れるよう大きめのスリッパを用意する等安全面や利便性を考慮した細やかな心遣いが見られます。行政機関等外部のチラシやポスターを数多く案内し、テーマ別やジャンル別に整理・掲示されています。

＜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)＞

アンケート調査結果は、グラフを活用してビジュアルに訴えると分かり易いでしょう。質問に対し同様の回答が複数ある場合は件数(回答者数)を表記するとより分析が進むでしょう。

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 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 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)>

特記仕様書の維持管理業務一覧に基づいて専門業者に委託・実施しており、「施設管理計画・実績表」によって記録・管理しています。スタッフは、1日3回「午前・午後スタッフ作業表」の14項目について巡回しながら点検を行っています。

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 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

評価機関 記述

<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

清掃業者は毎日、17か所で18の清掃業務を行い清掃日誌に記録しています。月1回休館日に床清掃を行っています。スタッフは、1日3回の巡回点検時に汚れ等あれば清掃しています。各部屋は使用したサークルが清掃し、「部屋別利用報告書」を記入して受付に提出しています。サークルが使用した後はスタッフが各部屋を確認しています。

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

②地区センター(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 type="checkbox"/> 揃っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている <input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述 <揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③利用者が直接使う地区センター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 type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<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
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)>	
卓球台の運搬中にネジが緩むことはないか、机のキャスターに不具合がないか、プレイルームのおもちゃに破損はないか等備品の安全性には常に留意しています。	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input 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)>

事務室内に「ルート回収 収集日一覧表」が掲示されています。各自のゴミは利用者の持ち帰りとしており、事務所のゴミは倉庫にある分別したゴミ箱で収集日まで保管しています。

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)＞</p> <p>・館内の清掃については、委託した清掃業者が毎朝開館前に館内の清掃を実施しています。床清掃は月一回休館日に実施し、会議室等は、毎回利用者が使用後に清掃を行い、スタッフが確認、これらにより清潔な状態を維持しています。また午前、午後、夜間の時間ごとに館内を巡回をしてゴミや汚れ、破損等をチェックしています。</p> <p>・館内に利用者用のゴミ箱を設置せず、各自のゴミはお持帰りいただいており、事業系ゴミは分別したゴミ箱を一ヶ所に限定しています。</p> <p>・年末にはスタッフによる大掃除を実施しています。</p> <p>・貸出し図書については、貸出し時と返却時にアルコールで拭いています。返却時の確認等で傷んだ本があった時は製本ボランティアの方に修理してもらっています。</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>館内全体・応募時事業計画書・清掃日誌・スタッフ業務日誌・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>築31年の建物で経年劣化が目立ちますが、専門業者による毎日の清掃と月1回の床清掃、利用者による部屋の清掃とスタッフの確認、スタッフの1日3回の巡回中の汚れ等のチェックを行っています。スタッフが年末の大掃除やカーテンの洗濯等を定期的に行うことで館内は清潔感があり、快適な空間が保たれています。設備の細かい修理はビルの管理委託業者に依頼する他、軽微な修理は、職員・スタッフが行っています。</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>建物専有部分については、専門業者、常勤職員・スタッフ、部屋の利用者が、それぞれの役割の中で施設・設備の維持管理に努めています。国際学生会館及び潮田地域ケアプラザとの共有部分(エレベーター、空調機器、消防設備等)については、3施設合同で実施しており、毎月の3施設長会議で修繕内容の討議・決定をしています。</p> <p>＜参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p>

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。

<p>指定管理者 チェック</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない</p>	<p>評価機関 チェック</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない</p>
<p>評価機関 記述</p> <p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>緊急時対応 危機管理マニュアルを作成しています。具体的には、火災発生時、台風・風雪水害時、地震発生時、不審者侵入時、事故・けが人・病人、防犯・安全対策等が事象ごとにポイントを簡潔に記載しています。</p>	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

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)> 事務室内・鍵管理台帳・パソコン・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)> 鍵の管理責任者は、館長です。鍵の管理は、鍵管理台帳を作成しパソコン上で厳格に管理されています。	

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)> スタッフは、館内を「午前・午後スタッフ作業表」で1日3回(午前・午後・夜間)不審者・不審物の有無等を巡回・チェックしながら防犯業務に努めています。その結果を、スタッフ業務日誌に記載し担当者印と職員確認欄で報告と共有を図っています。また、閉館時は別に「退館チェック表」で館内外を見回りダブルチェック体制で防犯や事故未然防止のための安全管理の徹底を図っています。	

(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 checked="" type="checkbox"/> チェックしている
<input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある	<input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある
<input type="checkbox"/> チェックしていない	<input type="checkbox"/> チェックしていない

評価機関 記述

<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)>

施設・設備等の安全性については、令和5年度施設管理計画・実績表で報告をしています。施設の老朽化が進んでいることもあり工事要望の案件が多くありますが、スタッフは、1日3回「午前・午後スタッフ作業表」で館内を巡回・点検し不具合等がある場合は業務日誌に記入し報告・共有し事故防止に努めています。

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 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

<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>

全職員とスタッフ対象に、熱中症対策や館内で発生した卓球台のネジの緩み、体育室入り口の黒と黄のトラテープ(つまずき)予防対策等身近なテーマ及び他館共通事例を取り上げ実施しています。

<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

(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	
<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	
<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)> 毎年全職員とスタッフを対象に、休館日のスタッフミーティングの中でAED操作訓練を鶴見消防署入船消防出張所職員の指導のもと行っています。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> スタッフは、AEDの点検を毎日行っています。インジケータにより正常に使用可能な状態なのかを確認したり消耗品の管理を把握していること及びスタッフ業務日誌にAED記録欄を設けている点が他施設の参考になります。不測の事態に備えて安心・安全に努める姿勢は評価します。	

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	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 事務室内・職員用連絡網・事故発生の緊急時連絡体制・交流プラザ緊急連絡網・ヒアリング	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 緊急時等に館長が不在の際は、副館長あるいはその場にいるスタッフが任務を代行する旨徹底しています。	

(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)>
横浜市が作成した「指定管理者災害対応の手引き」を基本にした潮田地区センター独自の災害対応マニュアルを作成しています。また、防火・地震対応用に自衛消防隊組織図を作成し各自の任務分担を明確にしています。事務室内には、緊急地震速報対応「災害発生時行動マニュアル」が貼付されていて、非常時の職員の行動手順を解説しています。

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)>
当館は、潮田地域ケアプラザと国際学生会館との合築施設(潮田交流プラザ)です。3施設は、事前準備の打ち合わせなど連携・協力を密に図り年2回(4月は消防訓練・12月は防災訓練)の合同消防訓練を実施しています。当館では、当日利用者に消防訓練の呼びかけを館内放送し参加を促しています。

(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)>
各部屋には、利用者向けに「非常口および避難経路図(該当部屋の表示も案内)」と「緊急時地震速報対応行動マニュアル」を掲示しています。行動マニュアルには、その部屋の危険度や直ぐにとるべき対応行動がイラスト入りで案内している点が他施設の参考になります。地域防災拠点運営委員(連合町内会長、自治会長、学校長)は当館の運営協議会の委員でもあることから、町内会の防災訓練に職員が参加しています。
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている <input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている <input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述 <協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 「潮田地区センター業務分担表」を作成しています。庶務、自主事業、会計経理、広報等9項目に業務を区分し、それぞれに具体的な業務内容と個々人の役割を明確化し運営しています。当館では、元勤務していたスタッフをOB登録する制度があります。スタッフが急用等で不在の際は、代替勤務としてOBスタッフを有効に活用している点が評価できます。	

②協定書等のと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、協定書等のとおり開館していると判断する。

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

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述 <公表方法を記述して下さい。(100字以内)> 希望者には、いつでも事務室受付で閲覧できる環境になっています。当館ホームページから法人ホームページへリンクし、さらに鶴見区役所ホームページの指定管理者制度サイトでも閲覧することができます。 <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)> 法人ホームページから直接鶴見区役所ホームページにアクセスすることで閲覧することができます。	

(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)> 研修計画表には、研修名、主催者、実施予定日、内容及び対象者、参加人数の項目が設けられ計画的な人材育成に取組んでいます。	

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)> 令和5年度職員等に対する研修の実施報告書・令和6年度職員等に対する研修計画書・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)> 全職員・スタッフ対象に、個人情報保護、外国人の人権、AED操作、消防訓練、情報公開の研修等を行っています。 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 館長は、法人本部が作成している「職員研修計画」のガイドラインを踏まえて、当館用の年間研修計画を立案しています。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・隔月(年6回)で休館日に職員全員参加のスタッフミーティングを実施しています。時間は2時間として参加者の負荷がかからないように配慮し、時間勤務としています。 ・協会が開催の階層別研修(館長、副館長、主任)には、基本対象者全員出席とシフトを考慮して勤務扱いとしています。 ・区役所主催や協会推奨の研修は、適任者を館長が選定して出席しています。希望があればシフト調整をし出席出来るようにしています。受講は勤務時間とし時給と受講料、交通費を支給しています。 ・研修内容についてはミーティング、e－ラーニング等で職員全員に展開しています。</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>応募時事業計画書・令和5年度自己評価表・令和6年度事業計画書・R6研修計画・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>当館の内部研修は、隔月の休館日に開催されるスタッフミーティングを利用して行われるので参加しやすくなっています。業務上必要と思われる法人本部や区主催の研修には、勤務シフトを柔軟に調整し参加しやすい環境を整え常勤職員や主任に積極的に受講するよう案内しています。研修受講は勤務時間とされ、受講料や時給、交通費を支給しています。職員のキャリアアップやモチベーションの向上に努めています。</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>研修受講記録表・パソコン上eラーニング・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>研修受講後は、研修内容や資料を「研修受講記録表」で記録・管理するとともに、朝礼やスタッフミーティングで報告する仕組みになっています。また、空いた時間を活用してeラーニングで学習できるフォローアップの仕組みができます。全員が取りこぼしなく情報共有できる環境整備になっています。</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 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"/> 作成しているが、活用していない
<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	
<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)>	

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)> シフト表・スタッフ業務日誌・ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
<ul style="list-style-type: none"> ・隔月で、全員参加のスタッフミーティングを実施しており、研修、情報共有、意思統一を図っています。個人の資質向上とシフト制のためなかなか交流が出来ないスタッフ間の交流を兼ねてグループ討議を実施しています。 ・苦情を含めたご意見は、毎朝の朝礼、隔月で実施しているスタッフミーティング、掲示板である”事務連絡”フォルダー等の電子媒体や口頭にて情報共有しています。また対応策は、複数人の職員で話し合い検討しています。またスタッフ業務日誌により情報を共有しています。 	<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>館内の伝達手段は、朝礼や隔月の休館日を利用してのスタッフミーティングとスタッフ業務日誌、パソコン上の掲示版(事務連絡)フォルダが中心です。特にスタッフは3交代制であることから、スタッフミーティング時は時間帯の異なるメンバー同士でのグループ討議を採用し相互理解を深めている点が他施設の参考になります。これらの伝達手段を有効に活用し全職員の資質向上と情報の共有化に取組んでいます。</p>

(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)>	
令和6年度に改訂した「個人情報の保護に関する規程」が整備され、法人ホームページに「個人情報保護方針について」を掲載しています。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報取扱いの管理責任者が館長と明記した潮田地区センター用「個人情報保護方針」をロビーに掲示し、周知しています。また、法人ホームページの「個人情報保護方針について」の中で、全体統括、事務局、施設それぞれの取扱い責任者を掲載しており、施設の責任者を施設長と定めています。	

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)>	
個人情報保護の研修内容については、個人情報保護の必要性や漏洩防止対策等基本的な考え方等を学ぶ以外に、日常の何気ない会話の中にも個人情報に該当するものが多くあることを具体的に分かりやすく気づかせる解説を行っています。全職員・スタッフ対象に周知徹底を図っています。	

④個人情報の取扱いについて、誓約書を取っているか？

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

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

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

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

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

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)>
事務室内・パソコン・キャビネット・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)>
全てのパソコンは、盗難防止用チェーンが取り付けられ安全確保に努めています。

(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)>

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 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"/> 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	<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)> 潮田地区センター業務分担表・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)> 業務分担表には、会計・経理担当が副館長と記載しています。館長と副館長で役割分担を行うことで相互牽制の仕組みは機能しています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している	<input 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 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)> 令和5年度/6年度「潮田地区センター」収支予算書兼決算書・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)> 通帳は、当館用として施設運営事業会計口と利用料金口の2冊があり適切に運用しています。	

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 checked="" type="checkbox"/> 存在する
<input type="checkbox"/> 存在しない	<input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input 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)> 事務室内・ヒアリング	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 通帳と印鑑の管理は、館長が適切に行ってています。	

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)> 令和5年度「潮田地区センター」收支予算書兼決算書・令和5年度ニーズ対応費使途一覧・ヒアリング	
<目的に沿わない支出がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者会議や利用者の声からの要望等からニーズに基づいて有益な活用方法を検討の上、温水洗浄便座の設置や書籍代、プレイルーム用のジョイントマット・おもちや、秋まつり関連の材料費、卓球ネット等を購入しています。適切に支出し、特に温水洗浄便座は利用者から好評のようです。	

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>・節電のため、こまめな消灯を心掛けています。 ・空調については、利用者の要請や気候に応じて調整しています。 ・個人情報の記載のない裏紙の利用などで、消耗品の節約、ごみの削減をしています。 ・利用者にゴミの持ち帰りのご協力いただいています。 ・換気のための窓開けの削減し空調効率の向上しています。 ・LED化の検討開始、見積もり取得済み。</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)> 応募時事業計画書・令和6年度事業計画書・ヨコハマ3R夢プラン案内・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> <p>10万円以上の備品等の購入は、相見積を取ることに努め、消耗品購入も区内中小企業への優先発注を心掛けています。環境への配慮の一環として、市の「ヨコハマ3R夢プラン」の案内を各部屋に貼付するとともにゴミの持ち帰りを徹底しゴミの減量化に力を入れています。また、自主事業チラシの印刷は、今まで内部で行っていましたが、外部業者への発注が安いケースもあるということに気づき印刷費の削減に取組んでいます。</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>前年度確認した課題や改善点を明確にした目標を今年度に反映し自己評価で事業実績を評価しています。事業実績評価から次年度の課題や改善点を明確にし自己評価表に記載しています。また、運営目標の設定の際に、定量可能な内容については積極的に数値化している点が他施設の参考になります。PDCAサイクルを活用し、継続的に改善していくしくみが確立しています。</p>	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 全て対応している	<input type="checkbox"/> 全て対応している
<input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある	<input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある
<input type="checkbox"/> 全て対応していない	<input type="checkbox"/> 全て対応していない
<input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い

評価機関 記述

<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
令和4/5年度管理運営業務点検報告書:業務点検結果シート・ヒアリング
<未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している
<input type="checkbox"/> 協議されていない	<input type="checkbox"/> 協議されていない

評価機関 記述

<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
令和4/5年度管理運営業務点検報告書:業務点検結果シート・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)>

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>・目標設定および自己評価は、指定管理応募時の事業計画に基づき設定しています。事務室メンバーにミーティングで説明し、課題に関して検討しています。</p> <p>・利用者の満足度の向上のために、利用者アンケートの結果を全員にフィードバックして課題を認識してもらい、通常の業務の中からアイディアを提示してもらっています。普段の声かけによる会話により、アイディアを提案しやすい職場環境づくりを行っています。</p> <p>・日常での些細な異常もスタッフ業務日誌に記載し、共有しています。</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>応募時事業計画書・令和5/6年度自己評価表・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>応募時事業計画書を基本に、今までの実績や利用者アンケート調査結果等多面的に検討し目標を設定しています。その際は、館長、副館長、主任で策定の検討を行う仕組みになっています。また、利用者の満足度向上について、スタッフ交え様々なアイデア出しや運営方法等の工夫点を話し合える機会提供の場を設けています。全職員が一丸となり目標実現に向け行動する体制が構築され、かつ風通しの良い職場運営づくりに取組んでいます。</p>

(6) 組織運営及び体制全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>多くのスタッフが5年以上に亘り勤務しています。近年人手不足が課題として上がっていますが、有給休暇の消化率や年休5日取得の義務化は達成され、残業のない働きやすい職場環境作りに取組み安定的な人員体制を保持しています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

VII. 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)の潮田西部、潮田中央、潮田東部、小野町、潮見橋の自治連合会の支援チームに参画し、月例会議の出席、イベント参加等を行っています。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、潮田西部、小野町、潮見橋の自治連だよりを年に各2回作成しています。</p> <p>潮田中学校と市場中学校の2年生の職場体験を各2名受け入れています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜市主催、鶴見区主催の事業の会場として優先的に場所提供的協力をしています。 ・GREENxEXPO2027関連事業「ハマカンゾウを植えよう」を実施します。 	<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>ロビー(鶴見・あいねっと掲示)・応募時事業計画書・令和5年度自己評価表・ヨコハマ3R夢・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>市の施策である「ヨコハマ3R夢プラン」や「市のごみゼロルート回収」への参画、「脱炭素取組宣言」等についての案内を館内で積極的に掲示し、利用者に環境への配慮の協力を促す取組みを推進しています。2027年開催予定の国際園芸博覧会にも協力し、自主事業「ハマカンゾウを植えよう」を企画・実施予定です。また、区が進めている地域福祉保健計画(あいねっと)推進の支援チームに参画し地域課題の解決に貢献しています。</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>・体育室の天井工事を実施。R5.6.12～R6.2.15 合わせて空調機の更新を実施しました。</p> <p>・6月に雨漏りが発生。侵入箇所の特定は想定範囲は応急処置を実施しているが、真因は特定できており、今年実施する外装工事にて調査を実施します。</p> <p>・日本の昔遊びとして、毎月「けん玉道場」を開設して人気を得ており、年に一度、検定試験を実施しています。</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>応募時事業計画書・令和5年度事業報告書・令和5年度自己評価表・令和6年度事業計画書・ヒアリング</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>稼働率の高い体育室が天井工事で9か月間使用できず利用料金収入の減収がありました。その後、自主事業講座数の増加や地域情報誌「タウンニュース」への掲載頻度、地元YOUテレビへの情報提供、SNSの活用等を積極的に広報展開し回復基調にあります。外国人の利用者も多いことから、ロビーに「外国人向け情報発信コーナー」を設置。英語、中国語、ベトナム語等5ヶ国語の生活便利帳を配架し多文化共生事業に力を入れています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>