

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市矢向地区センター  
評価シート

評価機関名：経営創研株式会社

令和7年2月

## 目次

評価結果の総括	2
<b>I. 地域及び地域住民との連携</b>	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
<b>II. 利用者サービスの向上</b>	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) 職員の待遇	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
<b>III. 施設・設備の維持管理</b>	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
<b>IV. 緊急時対応</b>	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
<b>V. 組織運営及び体制</b>	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
<b>VI. その他</b>	39

## 評価結果の総括

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 地域及び地域住民との連携	<p>主な連携団体 鶴見区役所 鶴見国際交流ラウンジ 鶴見区民文化センターサルビアホール 鶴見区交通安全対策協議会 鶴見区地域子育て支援拠点わっくんひろば・わっくんひろばサテライト つるみ子育て保育フォーラム 矢向地区連合町内会 江ヶ崎町内会 尻手自治会 矢向地区社会福祉協議会 江ヶ崎地区社会福祉協議会 矢向・江ヶ崎地区老人クラブ連合会 矢向地区民生委員児童委員協議会 矢向地区青少年指導員協議会 矢向地区更生保護女性会 矢向小学校 新鶴見小学校 矢向中学校 矢向小・新鶴見小地域コーディネーター 横浜市矢向地域ケアプラザ 鶴見・あいねっと 障害者支援施設希望・金魚 横浜市歴史博物館 鶴見パソコンボランティア協会 ニツ池公園愛護会 日本ボーイスカウト横浜第10団 笑わら会 絵本とともたち よこはま能の会 横浜スイーツ&amp;カフェ専門学校 JR東日本尻手駅 川崎鶴見臨港バス 港北おもちゃドクターの会 他</p>	<p>【評価できると感じられる点】 館長は、矢向地区連合町内会の月例会への出席や町内会長、婦人部長とふれあいカフェ・子どもフェスタ等のイベント開催や町内会広報誌鶴見区自治連だよりの編集等に関する打合せを重ね、町内会とは常に情報交換・連携を図っています。館長を始め職員は、町内会の盆踊り、祭礼、運動会に来賓として出席しています。また近隣小中学校の入学式、卒業式、文化祭、運動会等にも出席し親睦を深めています。わっくんひろばとのコラボレーション「わっくんひろばサテライトがやってきた」の開催、つるみ子育て保育フォーラムとの協働による矢向・江ヶ崎子どもフェスタの開催等様々な地域の子育て支援企画と連携しています。矢向小学校の総合学習に協力や6年生が子どもフェスタで寸劇を披露、矢向中学校の職業体験に協力と秋まつりに吹奏楽部の演奏を依頼する等地元小中学校と協働・連携しています。</p>
II ・ 利用者サービスの向上	<p>職員全員が利用者の立場で施設運営を考えることが重要と指導しています。施設利用予約はWeb予約を採用していますがインターネットが苦手な方には窓口や電話で代行しています。高齢化等の理由により人数が減少したサークル支援の自主事業を継続的に開催しています。ロビーで携帯型ゲームを遊ぶ子供や会議室で活動をするサークルさんのために無料Wi-Fiを設置しました。コピー機、印刷機が老朽化し修理代がかさんだため新機種に入れ替えました。図書コーナーに配架する新刊は4か月間展示をして、より多くの方にご利用いただいています。子供の本総選挙、課題図書、リクエスト図書等のコーナーを随時開設しています。ダンスサークルの利用促進の為にワイヤレススピーカー、マグネットミラーを無料で貸し出ししています。地域の団体と秋まつり、子どもフェスタなどの交流イベントを開催することで「いつまでも住み続けたいまち矢向」を実現しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】 サークル会員の減少傾向に対しては、地区センター便りや館内ポスターで活動日を告知、自主事業「サークル支援」を開催すること等で会員の増加を図っています。アンケート集計結果から、85.8%の利用者がスタッフの対応について「非常に満足」「やや満足」と回答するとともに、好意的な自由意見が多数見られます。コロナ禍以降少人数で楽しむサークルや事業が好まれているという分析に基づき、稼働率が低い会議室を、ダンスや楽器演奏等でも利用できることをアピールして、稼働率の向上に努めています。図書購入ですが、毎月10冊以上の新刊を購入し「新刊書コーナー」に4か月間配架しています。また、リクエストボックスを設置し利用者からの希望に基づいて毎年20冊以上の新刊を購入しています。「食」「秋(季節)」「旅行」等テーマ別に書籍を配架した特設コーナーを設け、利用者を選択しやすい工夫が見られます。</p>
III ・ 施設・設備の維持管理	<p>横浜市が定める指定管理業務仕様書に基づき電気・機械設備、衛生管理、建物等の定期点検、機械警備による日常点検を専門業者に委託して実施しています。12条点検や施設管理者点検を年に1回実施しています。勤務者は1日6回の施設点検を実施しています。不具合を発見した場合は責任者に報告し日誌にて共有しています。机のキャスターや冷水器など職員の手で修復できる場合は直ちに修繕します。修繕に時間がかかる場合は不良箇所を告知して事故発生を防いでいます。専門業者による修繕は見積りを依頼し金額に応じて協会・区・市に相談票を提出しています。日常清掃は開館前の8時から3時間、トイレなどの共用部を中心に毎日1名が実施しています。突発的に発生した汚損は職員が対応しています。月に1回の休館日にはワックス掛け、カーペット洗浄、窓清掃など専門業者による清掃を実施しています。年に1回近隣住民の要望で植栽の剪定を実施しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】 毎日午前中3時間委託業者が清掃を行い、清掃場所と作業内容を記した清掃日誌で記録しています。専門業者は、月1回ワックスがけや窓清掃等の定期清掃を。突発的な汚損修理はスタッフが対応しています。当館は築後28年経過し設備や機器の故障・不具合や部品等の破損等が目立っています。法人本部や区と連携しながら、高額な改修については市建築局の判断を仰ぎながら対応するとともに、スタッフが軽微な修理・修繕する等施設・設備の維持管理には常に注意を払っています。植栽の剪定は委託業者が行いますが、低木等については地域のボランティアにお願いしています。スタッフは、午前・午後・夜間それぞれ2回ずつ2階及び体育室の施設点検を行っています。2種類の業務連絡日誌でそれぞれ6・7つの点検項目についてチェックし、設備や備品に不具合・損傷がある場合は、直ちに館長に報告し業務連絡日誌で共有しています。</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	<p>地震、風水害、大雪、火災などの災害に対応した指定管理者用マニュアルを作成、定期的な避難訓練や安全講習を行うことで利用者の安全確保に努める体制を築いています。大規模災害が発生し鶴見区から避難所等を開設する指示があった場合は協力します。事故、不審者、急病人などの緊急時に対応したマニュアルを作成し必要な処置を行っています。緊急事態が発生した場合は館長以下在勤職員が通報、避難誘導、処置などの業務を分担できるように指導しています。判断に迷う場合は横浜市連絡先確認票や緊急時協会連絡網を基に区や協会に報告行くと共に判断を仰ぎます。所轄の区地域振興課には当日中に第一報、必要があれば二報、三報と報告します。合築の市営住宅、地域ケアプラザと合同で避難訓練、消火訓練、AED講習等を年2回実施しています。KIRINさんの協力で飲料水500ml336本を保管しています。1階に災害バンダー対応自販機を設置しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】 緊急時対応 危機管理マニュアルを作成しています。火災発生時、台風・風雪水害時、地震発生時、事故・けが人・病人等が事象毎にポイントを簡潔に記載しています。当館は、矢向地域ケアプラザと矢向第二市営住宅の3つで構成された複合的建物です。年2回3館が合同防災訓練を実施しています。それぞれ性質の異なる施設ですが、一緒に声を掛け合い合同で訓練を行っている点は評価できます。 1階が矢向地域ケアプラザで当館は2階に事務室等があり地下1階に体育室がある構造になっています。地下体育室で不測の事態が発生した場合等には、スタッフが事務室との連絡用に緊急ブザーを常時携帯し緊急時の対応に備えています。 【提案事項】 職員の研修実施状況計画書や報告書の研修名欄に、人材育成という大きな括りの視点からAED操作訓練や3館合同防災訓練も記載されては如何でしょうか。</p>
V 組織運営及び体制	<p>鶴見区民地域活動協会は、地区センター等、指定管理8施設、業務委託4施設の管理・運営を行っています。情報交換、研修等のため館長会(年11回)副館長会(年4回)主任研修会(年2回)を実施しています。協会事務局が経理・労務・市報告等の業務を一元化することで施設の負担を軽減しています。矢向地区センターの職員は常勤2名(館長、副館長)日給職員3名(主任)時給職員14名(スタッフ)がシフトで勤務しており常時3～5名の職員が利用者対応をしています。スタッフの募集は地域の町内会の掲示板に掲示され、地元の方を採用するように努めています。高齢者でも働くことができる職場としてベテランの職員さんが多く勤務しています。今後の担い手不足に備えて1日8時間勤務するスタッフさんの採用を検討しています。隔月の休館日にはスタッフミーティングを実施し、全職員が情報共有や課題の解決、個人情報保護などの研修を行っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】 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、自己評価表で計画や運営目標に対する実績を評価しています。今後の取り組みや改善計画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、運営目標を設定する際、定量可能な内容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くみ確立しています。 館長は、区の重点施策である子育て支援関連や多文化共生に係る施策の支援策を運営目標に掲げ、それらを推進するために、こども家庭支援課や区政推進課、地域振興課とも連携を密に協議を行っている点が評価できます。外部研修は、勤務シフトを調整し参加しやすい環境を整え常勤職員に受講するよう案内しています。法人本部は、各館で主催する研修にも柔軟に参加できる環境を整備。当館は相互啓発・交流も含め活用しています。</p>
VI その他	<p>◆個人情報保護に関して 横浜市からの通達で個人情報保護に関する法律が改正され、作業場所における検査の義務化と従業者が誓約するのではなく受託者自身が誓約する形式に改められました。矢向地区センターでは入れ換え後のパソコンに盗難防止ワイヤーが未着装であったり、個人情報が記載された書類がカウンターの上に置かれたまま閉館する事例がありました。全てのパソコン・共有HDに盗難防止ワイヤーを取り付けました。個人情報が記載された書類は全て鍵付き棚に収納して閉館するようにしています。窓口対応中に他の方の個人情報が人目に付くことが無いように注意すること、他人の電話番号を教えないと言われても口外することが無いようにすること、個人情報を持ち出さないこと等、研修で周知しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】 横浜市中期計画(2022ー2025)9つの戦略の内の2つの戦略(子育て支援と多文化共生)を具現化するために協力・推進しています。 矢向・江ヶ崎子どもフェスタ2024や毎週開催している子育て相談の支援を行っています。また、市の政策を受けた区の基本目標「いつでも住み続けたいまち鶴見」の具現化策「いつでも住み続けたいまち矢向」に特化した地域交流・まちづくりへの支援にも積極的に取り組んでいます。地域交流・まちづくりへの支援活動の一環としてヨコハマベイフィルハーモニー演奏会を年3回実施し地域住民には大変好評を得ています。また、秋まつりやキッズ・ダンス・フェスタ等を自治会や地区町内、関連団体等と連携を深め協働事業を推進することで認知度の向上を図っています。地域の核を繋ぎ地域密着の取り組みが顕著であることは他施設の参考になります。</p>

# I. 地域及び地域住民との連携

## (1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>矢向地区連合町内会長、婦人部長とは月に1回開催する矢向ふれあいカフェの打ち合わせ準備のため、週1ペースで会合しています。会長とは町内会の広報誌、鶴見区自治連だよりを年4回作成や矢向・江ヶ崎子どもフェスタの開催に向けた会合を重ねています。矢向地区連合町内会の月例会に館長が出席し情報共有と広報の掲示依頼を行っています。矢向地区連合町内会、江ヶ崎町内会の主催する祭礼、盆踊り、運動会に来賓として出席し親睦を深めています。矢向小学校、新鶴見小学校、矢向中学校の入学式、運動会、文化祭、卒業式に出席しています。矢向小は総合学習の場として地区センターを利用する機会が多く、秋まつりや子どもフェスタ等に複数のクラスを受け入れています。矢向中学校は職業体験をはじめ毎年秋まつりに吹奏楽部の演奏を依頼し、子どもフェスタではボランティアを依頼しています。他にも総括 I に記載した団体と多くの自主事業で協働しています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>令和5年度事業報告書・サービス向上及び経費節減努力事項報告・令和6年度事業計画書・ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>館長は、矢向地区連合町内会の月例会に出席したり、町内会長、婦人部長とふれあいカフェ・子どもフェスタ等のイベント開催や町内会広報誌鶴見区自治連だよりの編集に関する打合せを行っています。町内会とは常に情報交換・連携を密に図っています。館長を始め職員は、町内会の盆踊り、祭礼、運動会に来賓として出席したり、近隣小中学校の入学式、卒業式、文化祭、運動会に出席する等親睦を深めています。</p>

## (2) 地区センター委員会等

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>運営協議会の委員は、町内会長、地区婦人部長、老人クラブ代表、小中学校長、スポーツ推進委員等多彩なメンバーで構成されていることから、運営協議会ではさまざまな意見や考えが挙がっています。当館ではそれらの要望等を受け事業運営に反映させています。所管課担当者も委員として参画することで区との連携・情報交換がスムーズに行われています。</p>	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<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年度地区センター委員会開催状況・令和5年度地区センター委員会議事録・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)>	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<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年度地区センター委員会開催状況・令和5年度地区センター委員会議事録・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)>	

(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)> わっくんひろばとのコラボレーション「わっくんひろばサテライトがやってきた」の開催やつるみ子育て個育ちフォーラムとの協働による矢向・江ヶ崎子どもフェスタの開催等さまざまな地域の子育て支援団体と連携しています。矢向小学校の総合学習や矢向中学校の職業体験の協力、また秋まつりでは矢向中学校吹奏楽部に演奏を依頼する等地元小中学校と協働・連携しています。 <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)>	
利用者会議開催前に利用者アンケート調査を行い、利用者会議でその集計結果を報告しています。会議に出席していない利用者の意見や要望・不満も会議に反映することができるので、議論が深まり、より効果的な対応策や改善策の構築に繋がります。	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和5年度及び6年度利用者会議開催状況・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)>	
当館は交通の便の良さから、川崎市等横浜市以外の利用者が多く来館しています。その影響からか特に体育室の予約が取りづらくなっていることと、サークルの会員が減少傾向にあることの2点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 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5年度及び6年度利用者会議開催状況・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)> 体育室の予約が取りづらい状況については、当館を含め地区センターは居住地域によって施設の利用制限をすることは公平平等の観点からあるいは条例で認められていないことを丁寧に説明してご理解を求めています。サークル会員の減少については、地区センター便りや館内ポスターで活動日等を告知したり、自主事業「サークル支援」を開催する等、会員減少のサークル活動を積極的にPRし会員の増加を図っています。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック		
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <table border="0" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"> <tr> <td style="font-size: 2em;">}</td> <td> <input checked="" type="checkbox"/> アンケート  <input type="checkbox"/> その他                             </td> </tr> </table> <input type="checkbox"/> 実施していない	}	<input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> その他
}	<input checked="" type="checkbox"/> アンケート <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)> 令和6年3月27日から5月8日までの期間を利用し登録団体には責任者に直接手渡しを、個人利用者には受付にアンケート用紙を置き自由記入の方法を取っています。154名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)> アンケートの回答者は、団体利用者を中心に体育室や図書コーナー、会議室、自主事業参加者等幅広い層に亘っていますので、アンケート集計結果には多様な意見や要望が反映されています。			



②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<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)> 矢向地区センターの利用に関する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)>	
体育室の個人利用(卓球)において、利用時間の延長やコロナ禍以前のような柔軟な運営(卓球台が空いていれば利用時間以後も利用できる等)を希望する利用者が多いという課題を抽出しています。	

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 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)> 矢向地区センターの利用に関する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)>	
公共施設であることから特定の方々に偏った利用は好ましくないこと、ルールが必要であること、土日は、平日の来館が難しい新規・家族連れ利用者を優先することで公平に対応したいこと等の考え方を丁寧に説明し、ご理解をお願いします。また、平日に限っては、1回の延長を認めています。	

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)> 事務室前ロビー・体育室・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)> 利用者アンケートの結果は体育室と2階ロビーに4カ月間掲示しています。また、ご希望の方には受付窓口でコピーをお渡しして対応しています。アンケート内容は、施設運営上必要な項目が網羅されています。また、集計結果は、各項目カラー刷りで棒グラフで作成し利用者にも分かりやすく工夫してまとめています。	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input 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)> ご意見箱は、2階階段登り口脇コーナーに設置しています。	
<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)>	

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)> 事務室前ロビー・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)>	
矢向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ています。また、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)> 事務室前ロビー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)>	

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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>令和5年度事業報告書苦情対応状況報告に、苦情内容を記録しています。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>令和5年度事業報告書苦情対応状況報告・ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>苦情については、内容及びその対応結果を記録しています。真意のくみ取れないものや個人的過ぎるものについても取り上げ、できる限り丁寧に回答しています。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>事務室前ロビー・令和5年度事業報告書苦情対応状況報告・ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>令和5年度事業報告書苦情対応状況報告や利用者アンケート結果に対応結果(回答)を丁寧に説明しています。</p>	

#### (4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>施設利用案内を窓口を設置し施設の内容、利用方法、料金等をご案内しています。団体利用や個人利用の利用内容と細かいルールはガイドブックを作成し窓口を設置しています。矢向地区センター利用要綱、利用の不承認事項、利用者アンケートの集計結果などは窓口で閲覧できます。個人情報保護方針、利用の不承認事項、休館日、利用料金お支払い時のお願い等、重要事項は窓口に掲示しており、質問には職員が丁寧にお答えしています。自主事業は広報よこはまに記事を掲載し、館内・町内会掲示板にポスター掲示等を行っています。上記の各案内やルールはHPにも掲載して、いつでもご確認いただくことができます。施設の予約はWeb予約を採用しているため、予約状況はスマホやパソコンでご確認いただけます。予約サイトにも予約手続きの案内、操作方法の案内がリンクされています。X(旧ツイッター)では自主事業の開催報告や季節飾りの展示報告等を行っています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>事務室前・利用案内・ガイドブック・広報よこはま鶴見区版・ホームページ・X(旧ツイッター)・ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>施設案内に関する情報については、利用案内の他、利用方法や利用にあたっての細かいルール、お願いを記載したガイドブックを作成しています。自主事業や各案内・報告等については、広報よこはま鶴見区版への掲載、館内・町内会掲示板での掲示、ホームページ、X等多彩な媒体を活用して行っています。多文化共生情報ラックを設置して、外国語(英語、中国語、ポルトガル語等)による施設情報を発信しています。</p>

②窓口「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

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

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

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

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 横浜市矢向地区センター施設利用案内・ホームページ・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)> 会議室や体育室の団体利用の申込みは、ホームページの「施設予約サービス」のサイトから予約の手続きを行い、申込者が多い場合は抽選を行います。自主事業等への参加申込は、来館と電話で受付、申込者が多い場合は抽選を行います。団体利用、個人利用とも申請受付は公平に行われています。なお、インターネットを利用できないあるいは苦手な方への対応については、事務室窓口や電話で職員が抽選申込代行を行っています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 職員等に対する研修の実施状況報告書(令和5/6年度)・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)>	

## (5) 自主事業

### ①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている
<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;                      令和5年度自主事業報告書・令和6年度自主事業計画書・令和5年度自己評価表・ヒアリング                      &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>幼児、未就学児、小中学生、成人、地区老人会連合クラブ会員等対象を絞った事業及びどの世代も自由に参加できる事業を幅広く提供しています。ここ3年自主事業として開催しているヨコハマベイフィルハーモニーによる第九演奏会は、毎回大好評で多くの住民に大変喜ばれています。</p>	

### ②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>令和5年度は、美容ヨガ／顔ヨガ、蕎麦打ち教室、獅子舞等実施していない事業もありますが、いずれも参加者が集まらない等合理的な理由があると判断します。</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>当初の計画にはありませんでしたが、小顔エクササイズ、もちもちベーグルパン教室、秋の簡単おうちイタリアン、クリスマスのごちそう・キッシュ等の事業を実施できなかった事業の代わりに又は新規に企画・実施しています。</p>	

## (6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;            図書コーナー・矢向地区センターの利用に関するアンケート集計結果・ヒアリング            &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;            毎月10冊以上の新刊を購入し、「新着図書コーナー」に4か月間配架しています。「リクエストボックス」を設置して利用者から希望をとっています。利用者の希望に基づいて毎年20冊以上の新刊を購入しています。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。</p>	

## (7) 広報・PR活動

① 広報紙を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>矢向地区センターの広報誌「矢向地区センター便り」を毎月1回発行し、館内掲示、矢向6町・尻手・江ヶ崎町内会の掲示板に掲示しています。誌面は自主事業案内・報告、新刊書案内、休館日などを掲載しています。施設の利用方法が変更になった時や工事に伴う利用休止日も掲載しています。広報よこはまのお知らせ欄に自主事業の募集案内を掲載しています。自主事業は個別にポスターを作成し館内に掲示しています。HPにも掲載してありWebでもご覧いただけます。鶴見区自治連合会からの依頼で矢向地区の「自治連だより」を年4回作成し、地域活動の案内と報告を行っています。秋まつり、ベイフィルハーモニー第九演奏会、矢向・江ヶ崎子どもフェスタ等の大型イベント開催時には、タウンニュースやYOUTVに予告や取材を依頼しています。来年から矢向小・中学校が参加する自主事業は、学校コーディネーターの方から保護者にラインで告知して頂く予定です。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>事務室前・矢向地区センター便り・広報よこはま鶴見区版・ホームページ・X(旧ツイッター)・ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>広報誌の発行、広報よこはまへの掲載、ポスター作成・掲示、ホームページへの掲載、鶴見区自治連だよりによる情報提供を行っています。秋まつりやベイフィルハーモニー第九演奏会、矢向・江ヶ崎子どもフェスタ等の大型イベント開催は、タウンニュースやYOUTVを利用した広報・PR活動を展開しています。来年から矢向小・中学校が参加する自主事業は、学校コーディネーターから保護者へLINEによる告知を予定しています。</p>



## (8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>「利用者には笑顔で挨拶」「お待たせしない対応」「状況に応じたお声がけ」を心掛けています。利用者の気持ちに寄り添う職員が多く在籍しており、ホスピタリティ溢れる施設になっています。職員同士の仲が良く会話も盛んなため利用者の情報共有も頻繁に行われています。ベテランの職員が多く利用者の顔と名前を憶えているので、利用者の立場に立った対応が可能となり、多くの「ありがとう」をいただいています。電話の応答は「はい。矢向地区センター〇〇です」明るく応答し、受信者を明確にするよう指導しています。利用者からのご指摘を拝聴する時には、3つのDことば「ですから」「だって」「でも」を用いない言い回しを指導しています。手続き等で時間がかかりそうな時は椅子に腰かけてお待ちいただく、入室前のお釣りのみお渡しし書類はお部屋にお届けしています。館長以外の職員は全員エプロン、名札を着用し華美ではない服装を心がけています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>アンケート結果から、スタッフの対応について85.8%の利用者が「非常に満足」と「やや満足」と回答しており利用者の満足度は高い傾向です。自由意見でも、好意的な意見が多数見られます。スタッフは、利用者にな常に笑顔で挨拶することや状況に応じた声掛けを心がけて接遇しています。電話応答や手続き等においては、お待たせしない等ご不便をかけないように利用者の気持ちに寄り添い、利用者の立場に立った対応に努めています。</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>&lt;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。&gt;(400字以内)&gt;</p> <p>令和5年度実績は総利用人数80,172人(前年比109%)コロナ前の平成30年の128,409人(62.4%)利用料金収入は3,567,320円(前年比98.15%)平成30年の4,134,900円(86.2%)になりました。コロナ禍を経て施設の利用者が大きく変化したと感じています。コロナ前は参加者が多いサークルが良いとされていましたが、コロナ禍で参加者が減り、コロナ後も密を避ける習慣が定着し少人数で楽しむ利用が浸透してきたようです。体育室は90%以上の稼働率ですが会議室は26～55%と伸びしろはあるので、ダンスや楽器演奏等の少人数で活動できるサークルや個人を対象に、地区センターの利用をアピールしていきたいと考えています。利用者アンケートの結果は体育室と2階ロビーに4カ月程掲示しています。また、ご希望の方には窓口でコピーをお渡ししています。ご意見や苦情は早急に対応し市報告に記載しています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>コロナ禍後は、密を避けた少人数で楽しむサークルや自主事業が好まれるようになったという利用者の傾向を把握しています。それを踏まえ比較的稼働率が低い会議室を少人数で活動できるダンスや楽器演奏等でも利用できることをアピールし、利用者の利便性を高めることで稼働率の向上に努めています。今後「使ってみよう地区センター」キャンペーンを計画し、利用の少ない和室や料理室の利用料金の割引プランを実施予定です。</p>

## (10) 利用者サービスの向上全般（その他）

### 評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

会議室は、Bluetoothスピーカーや音響設備、三面鏡等備えており、会議だけではなく、音楽ホール、楽器演奏、ダンス、コーラス等多目的に利用できるようサービス向上を図っています。図書コーナーでは、「食」「秋(季節)」「旅行」等テーマ別に書籍を配架した特設コーナーを設けて、利用者が選択し易いような工夫が見られます。

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

### Ⅲ. 施設・設備の維持管理

#### (1) 協定書等に基づく業務の遂行

##### ①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常保守管理及び定期点検の実施状況を確認するため、評価対象期間のうち任意で1カ月分を抽出し、記録が存在するかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
<b>評価機関 記述</b>	
<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)>	
特記仕様書に基づき電気・機械設備、衛生管理、建物等の定期点検、機械警備による日常点検を専門業者に委託しています。実施維持管理・保守点検実施状況に、実施内容と点検結果及び不具合等が検知された場合の対応状況が詳細に記録されています。	

##### ②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常清掃・整理整頓や、定期的な清掃(床掃除及び窓清掃)を実施しているかどうか記録を確認する。

日常清掃に関しては、チェックリストを用いて記録しているかを確認する(チェックリストでなくとも、実施記録が存在すれば実施していると判断する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
<b>評価機関 記述</b>	
<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)>	
毎日午前8時から11時までは、委託業者が清掃を行い、清掃場所と作業内容が記された清掃日誌に記録し、確認(捺印)欄を設け漏れのない清掃作業点検に取り組んでいます。専門業者による月1回のワックスがけや窓清掃等の定期清掃の他、突発的な汚損修理にはスタッフが対応しています。	

## (2) 備品管理業務

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

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

③利用者が直接使う地区センター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) >	

### (3) 施設衛生管理業務

#### ①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>館内には、利用者にゴミの持ち帰りのお願い案内を掲示しています。業務分担表には、ゴミルート回収とゴミ回収対応の項目も入っており担当が明記されています。職員・スタッフも自身が輩出したプラスチックや空き瓶・空き缶を持ち帰るようにすることでゴミ削減に取り組んでいます。</p>	

#### ②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している
<input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

#### (4) 利用者視点での維持管理

##### ①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>設備管理計画に基づき毎月委託業者による定期点検、12条点検に基づく設備点検、施設管理者点検を実施しています。確認された不具合は協会事務局・区役所と情報を共有し適時修繕を行っています。開館より28年が経過し中央監視装置、冷温水発生機、冷却塔の不具合、館内照明のLED化、防犯カメラの故障など高額な改修に関しては技術相談票を提出し市建築局の判断を仰いでいます。スタッフは勤務中に発生した不具合を職員に報告し情報を共有しています。部品の破損、ネジの紛失、電池切れなど軽微な不具合は職員が対応しています。毎日の清掃は専門業者に委託し毎朝開館前に3時間行っています。月に1日の休館日には委託業者による定期清掃を行いワックス掛けやカーペット洗浄などの清掃を行っています。突発的な汚損が発生した場合は利用者に被害及ばないように迅速に処理をするように指導しています。植栽は適時剪定をし高木は委託業者が剪定しています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>特記仕様書・令和5年度事業計画書 維持管理・保守点検実施情報・ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>当館は築後28年経過しており、設備や機器の故障・不具合や部品等の破損が目立っています。法人本部や区と連携しながら、高額な改修については市建築局の判断を仰ぎながら対応するとともに、軽微な不具合は職員が対応しています。植栽の剪定は委託業者が行いますが、低木等については地域のボランティアをお願いしています。</p>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>スタッフは、午前、午後、夜間それぞれ2回ずつ2階及び体育室の施設点検を行っています。2F受付用と体育室受付用の2種類の業務連絡日誌でそれぞれ6・7つの点検項目をチェックし、設備や備品に不具合・損傷がある場合は、直ちに館長に報告し業務連絡日誌で共有する仕組みになっています。軽微なものはスタッフが修理・修繕する等施設・設備の維持管理には常に細心の注意を払っています。</p> <p>&lt;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)&gt;</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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。また、当施設は、災害時等には補充的避難所として指定されていることから当施設用の詳細な災害対応マニュアルも整備しています。</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。

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>&lt;警備の内容についてチェック又は記述して下さい。&gt;</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に: )</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>緊急時対応危機管理マニュアルには、防犯関連として不審者侵入時や盗難発生時、防犯・安全対策の事象別対策が記載されています。</p>	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;                      事務室内・鍵一覧ファイル・鍵管理簿・各種鍵貸出簿・ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>鍵の管理責任者は、館長です。鍵の管理は、鍵一覧ファイルに鍵管理簿と各種鍵貸出簿がセットされ施錠の責任を明確にし厳格に管理されています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>スタッフは、館内外を1日6回事故防止チェックリストで不審者・不審物の有無等を巡回・確認しながら防犯業務に努めています。当館と緊密な関係性を維持している町内会は、週1回夜間に当館も含めた地域を巡回し町ぐるみで防犯対策に取り組んでいます。</p>	



### (3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている
<input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある	<input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある
<input type="checkbox"/> チェックしていない	<input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>施設・設備等の安全性については、令和5年度維持管理・保守点検実施状況で丁寧に点検結果や対応状況の報告をしています。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。また、スタッフが、1日6回事故防止チェックリストで館内を巡回・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。</p>	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>「知っておきたいヒヤリハット集」や「横浜地区センター事故事例及びヒヤリハット」の資料を全常勤職員・非常勤職員に回覧することで理解を深めています。回覧には、確認印欄を設け漏れのない仕組みになっています。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	



## (5) 防災業務

### ①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

※評価対象外施設だがマニュアルを作成している場合は、『評価対象外施設である』にチェックをしたうえで、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>当館は、災害時等には補充的避難場所として指定されています。横浜市が作成したマニュアルに準拠した矢向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。</p>	

### ②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>当館の建物は、矢向地域ケアプラザと矢向第二市営住宅(一般居住者入居用)との3つで構成された複合的建物です。年2回3館が合同で防災訓練を実施しています。それぞれ性質の異なる施設ですが、一緒に声を掛け合い合同で訓練を行っていることは評価できます。</p>	

## (6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>建物は、1階が矢向地域ケアプラザで当館は2階が事務室や会議室等があり地下1階に体育室がある構造になっています。地下の体育室等で不測の事態が発生した場合等には、スタッフが事務室との連絡用に緊急ブザーを常時携帯しており緊急時の対応に備えています。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>職員の研修実施状況計画書や報告書の研修名欄には、人材育成という大きな括りの視点からAED操作訓練や3館合同防災訓練も記載されては如何でしょうか。また、シフトの関係で研修にスタッフ全員の参加が難しい場合は、オンライン(動画)による研修を活用することも一つの方法としてお勧めいたします。</p>

## V. 組織運営及び体制

### (1) 業務の体制

#### ①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
業務分担表を作成しています。館内での場所毎の対応には、どのような業務内容が発生しているかをきめ細かく記載し、それぞれの業務内容について担当者別の役割を分かりやすく明確にしています。	

#### ②協定書等のとおりの開館しているか？

※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。

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

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

#### ③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
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 checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない
<input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある	<input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
毎年、研修の実施状況報告書を作成しています。報告書には、研修名や対象者、時期、内容、主催先、参加人数の項目が設けられ計画的な人材育成に取り組んでいます。	

### 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 checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
職員に対する研修の実施状況報告書(令和4・5・6年度)・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)>	
全ての職員を対象に、個別対象層(館長・常勤職員・スタッフ)に合った個人情報保護、苦情対応、人権問題、身近な防災、やさしい日本語、認知症サポーター養成、鶴見区の多文化共生について等の研修を行っています。	
<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)>	

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>&lt;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)&gt;</p> <p>館長会、副館長会、主任研修会などで研修を行うことで研修に参加する機会が確保されています。区や区民センター、区社協等が開催する研修は、できるだけ多くの職員が参加できるよう働きかけています。自主的に参加を希望する研修や参考となるイベントの見学は、事前に申告を受け必要性の有無を判断しています。参加者の募集は押印欄を添付した回覧形式として全員の閲覧を確認しています。特に重要なテーマについての研修は希望者が無くても当日出勤予定者の中から参加者を選出し、後日研修内容を共有しています。今年度から協会運営の各館で開催する研修に他館からの参加も可能となったため、研修に参加しやすい環境が整ってきました。研修参加を優先できるように研修時間には別の職員が重複して出勤するようにシフトを調整しています。研修時間は前後の移動時間も含め勤務時間として認められています。研修にかかる交通費は全額支給しています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>令和6年度事業計画書・職員に対する研修の実施状況報告書(令和4・5・6年度)・ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>館長は、業務上必要と思われる外部研修について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に積極的に受講するよう案内しています。具体的には、区主催等の「性的少数者の人権」や「苦情対応研修」等で職員のスキルアップや情報収集を目的に奨めています。また法人本部では、各館で主催する研修にも柔軟に参加できる環境を整備。当館は積極的に他館との相互啓発・交流も含め活用しています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>職員に対する研修の実施状況報告書(令和4・5・6年度)・ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>館長や常勤職員は、法人本部が主催する各種会議や研修会、また区や行政関連機関が主催する外部研修を受講後引継ぎノートで情報共有する仕組みになっています。館内の伝達手段は、スタッフミーティングや業務日誌と連絡帳、議事録が中心です。スタッフは、館長や常勤職員が研修で学んできた内容を様々な伝達手段を活用した回覧で共有しています。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

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

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)>
協会主催の館長会で隔月に館長会研修を実施しています。担当の館が企画し、子育て支援、あいねっと推進、高齢者福祉、区内で活動中の団体などの代表者を招き研修を行っています。また館長は鶴見区が主催する人権研修に年2回出席しています。副館長会・主任交流会では開催会場の館長がテーマを決め副館長・主任研修を行っています。鶴見区や区内の団体が主催する研修には積極的に参加し全職員に参加を促しています。隔月に開催するスタッフミーティングにて個人情報保護研修をはじめ外部からの講師を招き研修を行っています。7月のスタッフミーティングでは鶴見国際ラウンジの館長と地域コーディネーターをお招きして多文化共生に関する研修を行いました。今年度から協会運営の各館で開催する研修に、他館からの参加も可能となったため多くの方にご参加いただきました。情報共有のための取り組みはV.組織運営及び体制(5)運営目標④その他に記載しました	職員に対する研修の実施状況報告書(令和4/5/6年度)・令和5/6年度自己評価表・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)>
	区や行政関連機関が推進する施策に係る研修については、積極的に常勤職員を参加させスキルアップに繋げています。館内の伝達手段は、隔月の休館日を利用してのスタッフミーティングや業務日誌と連絡帳、引継ぎノート、議事録が中心です。研修で学んできた内容を館長や常勤職員が様々な伝達手段を活用してスタッフ全員に回覧しています。これらの伝達手段を中心に全職員の資質向上と情報の共有化に取り組んでいます。

### (3) 個人情報保護・守秘義務

#### ①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している
<input type="checkbox"/> 整備していない	<input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;                      法人ホームページには、「個人情報保護方針について」を掲載しています。</p>	

#### ②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している
<input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない	<input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない
<input type="checkbox"/> 明確化していない	<input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;                      法人ホームページの「個人情報保護方針について」には、個人情報の取扱責任者一覧がありそこに施設運用責任者として施設長を掲載し周知しています。</p>	

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

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

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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	



④個人情報の取扱いについて、誓約書を取っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 取っている <input 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)>	
団体登録書や自主事業申込書、図書利用申込書には、利用目的が明示されています。	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

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



②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に: ) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 業務分担表・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)> 館長と副館長の2名で役割分担を行うことで相互けん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 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)> 令和5年度/6年度矢向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、当館用として一般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 type="checkbox"/> 存在しない	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input 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、館長が行っています。	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和5年度矢向地区センター収支予算書兼決算書・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)> 地区センター委員会や利用者会議等から抽出したニーズに基づいて有益な活用方法を検討の上、選定図書やわっくん鶴見カルタ大会景品、秋まつり関連文具類、カラーコピー機交換等を購入。また、秋まつり食べ物出店関連や矢向・江ヶ崎こどもフェスタ2024 食べ物出店関連等に適切に支出し利用者からは好評です。	

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>&lt;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)&gt;</p> <p>使用していない施設の消灯、消費電力の大きいレフ球の消灯など省エネに努めています。冷暖房の使用は滞在する利用者の数を見ながら適時風量を下げたりOFFにするなど省エネに努めています。南側に面した部屋のカーテンには遮光・遮熱・断熱効果の高いカーテンを施工して室内温度の上昇を防いでいます。プラスチック・空き瓶など職員・スタッフが輩出したゴミは持ち帰るようにして、ゴミの排出量削減に努めています。小中学生対象の事業告知は在校生徒数分を印刷して配布していましたが、学校コーディネーターから保護者宛てにLINEで配信していただくことでペーパーレスを実現しました。職員全員に配布する必要が無い連絡文章や情報は配布せず閲覧することとしています。文房具や洗剤などの消耗品は複数の業者を比較し安価な業者に発注するように努めています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>令和5年度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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>館内外の照明灯のLED化はこれからですが、体育室のみほぼ100%LED化が進んでいます。多目的トイレは感知式照明を設置し電気料金の削減を図っています。南側の部屋は、特注の遮光カーテンを取付ることで冷房の効率アップを図っています。小中学生向けの自主事業案内を、学校との協議の結果、全生徒への配布から保護者へLINE配信に変えることでチラシ作成枚数や手間等の削減が図られたことは他施設の参考になります。</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>&lt;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)&gt;</p> <p style="text-align: center;">□</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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くみ確立しています。</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"/> 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	
<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年度/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 type="checkbox"/> 協議されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和5年度管理運営業務点検報告書:結果シート・令和5/6年度矢向地区センター自己評価表・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)>	
館長は、区の重点施策である子育て支援関連や多文化共生に係る施策等の支援策を運営目標に掲げ、それらを推進するために、子ども家庭支援課や区政推進課、地域振興課とも連携を密に協議を行っている点が評価できます。	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>年度ごとに提出する事業計画書と自己評価表は常時回覧できるように設置しており、日々の業務に生かされています。今年度から施設ごとに年度の運営目標を設定することとなり、矢向地区センターは「がんばろう矢向！****」を目標としました。これには不得手な部分は人それぞれ異なるため、各自が弱点を認識して努力することを促す意味が****に込められています。市区からの通達、事務局からの通知、合築のケアプラザの事業情報、利用者からのご意見、利用者アンケートの集計結果、月度報告、設備交換による取扱い方法、不具合個所の共有等、運営に関わる事案は、小さな事でも対応に差異が無いように回覧し共有しています。運営協議会、利用者会議、秋まつり準備会議等には館長・副館長・全主任が出席して情報を共有しています。隔月の休館日にはスタッフミーティングを実施し、全職員が情報共有や課題の解決、個人情報保護などの研修を行っています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>令和6年度事業計画書・令和5/6年度矢向地区センター自己評価表・ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>年度ごとの事業計画書と自己評価表(計画と結果)については、全職員(スタッフ含む)に回覧し共有しています。共通の目標に向かって館内の風通しを図ることで理解を深める取組を行っています。また、館内独自に運営目標を掲げそのスローガンのもと個々人が抱える課題との連動にチャレンジしています。施設運営の効率化や利用者サービス向上等に対し自己研鑽の課題に取り組む機会提供の場を設けていることは他施設の参考になります。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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、働きやすい職場環境作りに取り組んで安定的な人員体制を保持しています。</p> <p>&lt;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)&gt;</p>

## VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>◆子育て支援  矢向・江ヶ崎子どもフェスタは30以上の地域団体から約200名が参加し運営して毎年1月に開催しています。今年の来館者は1840名と多くの家族連れの笑顔と歓声が溢れました。12月にわっくんひろばサテライトがやってきたin矢向地区センターのクリスマスイベントを開催しています。毎週木曜日10時～12時に子育て支援員による子育て相談を開催しています。</p> <p>◆多文化共生  今年の子どもフェスタの会場で多文化共生インフォメーションを開催しました。次回は鶴見国際交流ラウンジとの協働でネパールの民族舞踊とアジアの衣装の試着を行う予定です。</p> <p>◆地域交流(いつまでも住み続けたいまち矢向)  毎月第4日曜日に矢向地区社会福祉協議会の主催で矢向ふれあいカフェを開催しています。月替わりスイーツやサークルの作品を展示したギャラリー等を用意しています。毎年2月に町内会対抗のわっくん鶴見カルタ大会を開催しています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>令和6年度事業計画書・令和5/6年度矢向地区センター自己評価表・鶴見区ホームページ・ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>横浜市中期計画(2022ー2025)9つの戦略の内の2つの戦略(子育て支援と多文化共生)を具現化するために協力・推進しています。</p> <p>矢向・江ヶ崎子どもフェスタ2024や毎週開催している子育て相談の支援を行っています。また、市の政策を受けた区の基本目標「いつまでも住み続けたいまち鶴見」の具現化策「いつまでも住み続けたいまち矢向」に特化した地域交流・まちづくりへの支援にも積極的に取り組んでいます。</p>
<p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>ヨコハマベイフィルハーモニーによる無料の第九演奏会を毎年12月に開催し、地域の方に親しまれています。</p> <p>◆横浜市が実施する文化芸術フェスティバルに参加  2021年に鶴見区民文化センターサルビアホールと鶴見区民地域活動協会が共同主催する、TURUMIキッズ・ダンス・フェスタを開催しました。緊急事態宣言が発令され開催が延期されましたが、年度末に開催され10団体がサルビアホールのステージで元気一杯の演技を披露しました。2022年に矢向地区センターの秋まつりで開催された演技発表のステージが横浜音祭りのパートナー事業に認定されました。※市の事業は2024年から中止</p> <p>◆行政への協力  公職選挙の投票所として会議室を利用しています。地域の方に地区センターを知っていただく良い機会になっています。マイナンバーカードの普及促進事業で会議室を利用しました。敷地内に資源回収ボックスがあり、リサイクルに貢献しています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>令和5年度自主事業報告書・令和5/6年度自己評価表・矢向地区センター便り・ホームページ・ヒアリング</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>地域交流・まちづくりへの支援活動の一環としてヨコハマベイフィルハーモニー演奏会を年3回実施し地域住民には大変好評を得ています。また、秋まつりやキッズ・ダンス・フェスタ等を自治会や地区町内、関連団体等と連携を深め協働事業を推進することで認知度の向上を図っています。地域の核を繋げ地域密着の取組みが顕著であることが他施設の参考になります。</p> <p>&lt;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)&gt;</p>