

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市駒岡地区センター等 評価シート

評価機関名：株式会社 R-CORPORATION

令和6年10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

	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>駒岡地区連合会は、上町、中町、下町、二ツ池自治会の4町会からなり、季節ごとの行事がコロナ渦で若干の制限・変更等がありますが、行われます。地域の祭り、運動会、盆踊り大会、節分豆まき、各学校の入、卒業式、学校・家庭・地域連携事業実行委員会等に可能な限り参加する事により、地域の方々との密なコミュニケーションの維持に努めています。地域の小学校の社会科見学、中学校の職業体験等の受け入れも行っています。毎年開催している丘の上春祭りには、近隣の小学校からの展示や発表も受け入れてあります。従来から実施されていた地区社協主催の近隣の独居老人への給食は参加者の減少により、2023年度をもって中止となりましたが、代わりに2016年4月より開始したこども食堂をその受け皿としても活用、運営協議会委員には地区自治会の会長のみならず、小中学校校長他、多くの近隣団体・組織から参加して頂いている。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・駒岡地区連合(4町内会)とは地区センター運営協議会の他、4町会が主催する行事等にも参加することで、情報交換を行っている。さらに、合算されている駒岡地域ケアプラザと合同で地域支援講座を共催する等して、地域ニーズの把握や情報収集に努めている。 ・地域の祭り、運動会、盆踊り大会、節分豆まき、各学校の入、卒業式、学校・家庭・地域連携事業実行委員会等に可能な限り参加し、地域の方々と顔の見える関係づくりや緊密にコミュニケーションを取ることで、地域活動の拠点として多くの方に来館していただけているようしている。 ・2016年4月から独自事業として開始したこども食堂(駒岡丘の上こども食堂)は多くのボランティアや地域企業にも協賛いただけている。
II ・利用者サービスの向上	<p>利用者の集い及び、利用者アンケートを年1回実施し、利用者のご意見やご要望を幅広くお伺いし、取り上げられる様な体制を構築、議事録やアンケートの集計結果、回答を公表しております。頂いたご意見には真摯に対応しており、館内にご意見箱も設置、横浜市ご意見ダイアルの連絡方法や、「当館へのご意見、ご要望がありましたら、職員あてにご遠慮なくお申し出下さい」と言う案内物も館内数か所に掲示しています。スタッフには常に同じ対応が出来る様に、スタッフミーティング等で討議を重ねており、常に公平・公正な対応が出来る様に心がけています。また2か所の受付には、館の方針である「慮った心を持って」等の目標を掲げて、意識向上に努めている。事前申請についても2020年7月より応当日申し込み会希望申請制度を開始、2024年4月より制度の変更を行い、更なる利便性の向上を図っています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・一般用と子供向け(ルビ付き)の施設利用案内を作成し、大人から子供まで幅広い年齢層の方に施設を利用してもらえるよう工夫している。また、館内に設置している他、施設のホームページからでも利用案内をダウンロードできるようしている。 ・法人理念である「来てよかったです」「また来たいね」と感じてもらえる施設運営を目指し、常に利用者の満足度や利便性を高めていくことを念頭に置き、毎月開催しているスタッフミーティングにおいて、過去の利用分析や自主事業における利用者の参加動向や稼働率等の情報共有、利用者(利用団体等を含む)からも話を聴き取りを行うなどして、利用者の満足度や利便性を高められるよう研鑽している。 ・駐輪スペースにおいては、バイクは別場所に停車スペースを設けたり、バイク駐車可能時間を決める等して、1台でも多くの自転車が駐輪できるよう工夫されている。
III ・施設・設備の維持管理	<p>施設の維持管理は、専門の業者と年間契約で、事業計画書通りに保守点検を行っています。また休館日以外は毎日美化スタッフがAM08:30～AM11:30に日常の清掃活動を行い、業務日誌をつけて、報告・引継ぎを行っています。また職員・スタッフがそれぞれのシフト時(午前、午後、夜間)に巡回・点検を実施1日6回、計9名で施設の維持・管理の点検をしております。この事により不具合等の早期発見を行なう事により、大規模な修繕に繋がらない様に、経費削減にも寄与しています。年1回の12条点検においても、施設の維持・管理においては問題無しとの報告を受けています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・職員、コミュニティスタッフによる定時巡回(10、14、18時)を1日に6回行い、巡回・点検結果を日誌に記録している。施設設備においては、施設管理業者に一任するのではなく、常日頃から職員、スタッフにて設備の確認を行い、職員で修繕できる箇所については迅速に対処している。 ・月1回の職員、スタッフミーティング時にはヒヤリハット巡回を手分けして実施し、危険箇所等の情報を共有することで、事故予防・防止、不具合箇所等の早期発見に努めている。 ・貸出する部屋、体育館については、使用後に清掃や片付けを利用者に依頼し、清掃終了時には職員やスタッフが立ち合いの下で確認を行い、次の利用者が綺麗な状態で利用できるようにしている。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
	<p>IV ・緊急時対応</p> <p>館内には危機管理マニュアルを整備(防火・防災、地震、竜巻等)し、職員・スタッフが何時でも閲覧出来るように掲示、更には指定管理会社:アクティオによる危機管理マニュアルも事務所内に完備し、緊急時の対応に備えている。また緊急放送時の対応内容も、事務所内、放送設備横に準備し、素早く正確な対応が出来る様にしています。併設の駒岡地域ケアプラザとは、年2回合同での防火・防災、救命訓練を実施、防火・防災訓練では119番への発報訓練や水消火器、AED研修、救命訓練等も実施して、緊急事態に対応できる体制の構築を図っている。また消防計画に基づき、自衛消防組織図を、毎日、出勤者に合わせて更新し、防災意識の向上に努めている。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 法人として様々な緊急事態を想定したマニュアルが策定されており、それを基に地区センターに特化した内容の独自マニュアルを作成している。マニュアルはデータと紙媒体で出力したものを事務所内で保管し、全職員が閲覧できるようにしている。また、コロナ感染症が蔓延し始めた時期には、法人で作成した施設の対応マニュアルが市内の地区センターのモデルになった経緯がある。 併設している駒岡地域ケアプラザと年2回合同で、防火・防災、救命訓練を実施している。訓練では119番への発報訓練や水消火器、AED研修、救命訓練等も実施して、相互に協力しながら緊急事態に対応できる体制の構築を図っている。また消防計画に基づき、自衛消防組織図を、毎日、出勤者に合わせて更新し、防災意識の向上に努めている。
<p>V ・組織運営及び体制</p>	<p>駒岡地区センターでは将来に渡り誰もが【いつまでも住み続けたいまち 鶴見】の目標に呼応し、①地域力の強化、②区内経済・活力の向上、③子どもから大人まで安心・元気にの目標を「地域住民」「行政」「指定管理者」が三位一体となって、実現できる施設となる様な体制づくりを目指しています。地域住民の自主的な活動を多面的にサポートし、地域の人と人の繋がりを深め、幅広い層の市民が気軽に利用できる様に、公平・公正な対応、安心・安全の確保、効率的な管理運営による経費削減、利用者ニーズに的確に対応する事業の実施、サービスの向上を図ります。職員体制は館長1名、副館長1名、職員2名、スタッフ12名、美化スタッフ2名により運営、更には本社のサポートの下、指定管理者として、適正な資金管理・運営に努めています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 法人の基本姿勢や行動基準に則った人材育成を行うべく、入職時には、専門講師による接遇を中心とした基礎研修が法人本部にて実施されている。月1回のミーティング時研修の他、SmartBoarding(オンライン研修)の受講内容(プログラム)を法人で厳選し、他の項目においても365日24時間自由に受講できる環境を整え、資質向上を図っている。 業務マニュアルは、職員・スタッフに配付するとともに、事務所内に備え、統一した対応ができるようにしている。また、業務マニュアルの内容を適宜見直し、変更した場合は配布済のマニュアルを含めて回収し、差し替えている。 シフトの作成において、職員に3交代制の勤務を均等に割り振ることで、情報の共有や円滑な組織運営に取り組めるようにしている。
<p>VI ・その他</p>	<p>駒岡地区センターは、指定管理2期目に、こどもの貧困対策として自主事業、駒岡 丘の上こども食堂を開始、2023年10月に延べ、参加人数10,000名を超え、2024年7月18日に開催200回目を実施した。現在開始以来9年となり、連携の範囲が大きく広がり、神奈川県福祉子どもみらい局や、鶴見区生活支援課、高齢・障害支援課等、行政との連携、横浜市社協、鶴見区社協、更には民間企業との連携(JFEエンジニアリング、TOYOTAその他)で支援の拡大を図った。行政との連携は、2016年ブラジルweek in鶴見での協賛イベントの開催、ブラジルweek inつるみ終了後は継続事業として、【駒岡 音楽祭】として継続、コンサートは区内指定管理者サルビアホールとの連携にて実施、合築館である駒岡地域ケアプラザとも共同主催の地域支援講座や、年2回の防火・防災訓練も実施している。</p>	<ul style="list-style-type: none"> こどもの貧困対策として2016年4月から自主事業として開始したこども食堂(駒岡 丘の上こども食堂)は現在も継続して開催(コロナ禍も継続)しており、今年の7月で200回、利用者も延べ10,000名を超えている。こども食堂の開催を通して、行政、各種団体、企業との連携強化や、多くのボランティアや地域企業にも協賛も得られていることから、地域に支援の輪も広がり、子どもから高齢者まで安心して暮らせる「福祉のまちづくり」の推進にもつながっている。 今年度、鶴見区が掲げている重点取組の1つ「地域力の強化」を踏まえ、有事の際に「補充的避難所」として施設を開設し、補充的避難所を開設して地域住民を受け入れを行うことを鶴見区と協議している。

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)> 駒岡地区連合会(4町内会)とは町会等への委員を中心に選出された委員で構成される駒岡地区センター運営協議会を軸に、4町会が中心となって実施される行事等に参加しており、積極的なコミュニケーションが取れる体制となっている。特に域内の小・中学校の入、卒業式、運動会、体育祭等への参加により親密な関係構築を図っている。駒岡地域ケアプラザと合同での年2回の防火・防災訓練や地域支援講座の共催、節分豆まきへの参加。2016年より開始した【駒岡 丘の上こども食堂】では年間に1500名を超える参加者を得て、地域からのボランティアも多数(登録者150名以上)、発信においても駒岡地区センターニュース、こども食堂のチラシはもとより、ホームページ、facebook、X等を活用した広報も実施、地域振興課はもとより区生活支援課、高齢・障害支援課、神奈川県福祉子どもみらい局他、民間企業・団体との連携も強化している。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・ヒアリングにて確認 <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)> ・駒岡地区連合(4町内会)とは地区センター運営協議会の他、4町会が主催する行事等にも参加することで、情報交換を行っている。さらに、合算されている駒岡地域ケアプラザと合同で地域支援講座を共催する等して、地域ニーズの把握や情報収集に努めている。 ・「駒岡 丘の上こども食堂」では、地域振興課、区生活支援課、高齢・障害支援課、神奈川県福祉子どもみらい局、民間企業・団体とも連携し、社会活動に取り組んでいる。

(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)>	

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"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input checked="" type="checkbox"/> 特に課題がない	<input checked="" type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当

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いて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。

(3) 地域及び地域住民との連携全般（その他）

評価機関 記述	
<p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>・2016年より開始した【駒岡 丘の上こども食堂】では年間に1500名を超える参加者があり、また、地域の方もボランティアとして多数の参加協力(登録者150名以上)が得られている。地域振興課をはじめ、鶴見区生活支援課、高齢・障害支援課、神奈川県福祉子どもみらい局他、民間企業・団体とも連携しながら、地域に向けた社会活動に取り組んでいる。</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>	

II. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議

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

※議事録により確認する。

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

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
・ヒアリング及び利用者会議議事録にて確認	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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)> ・ヒアリング及び利用者会議議事録にて確認 <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・利用者会議において、特に課題は抽出されていないが、利用者会議で上がった意見等も含め職員ミーティングで検討し、対応策を講じている。職員には口頭や、紙媒体、電子データでも共有し、常時確認できるようにするとともに、情報の共有漏れがないようにしている。以前、鏡を買い足して欲しいとの要望があり、直ぐに購入している。	

(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 type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> ・毎年10月19日～11月19日までの1ヶ月間をアンケート実施期間とし、昨年度は145部配布して、85部の回収結果であった。 <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)> ・ヒアリング及び資料にて確認	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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)> ・ヒアリングにて確認	
<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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・広報紙誌・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)> ・ヒアリング及び館内掲示にて確認 <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)> ・実施したアンケート結果は、受付横に設けられている掲示コーナーにA4サイズのレポートに取り纏め、アンケートに記載されていた意見に対する回答と合わせて公表している。	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない

評価機関 記述

<設置内容を記述して下さい。(100字以内)>

・館内に意見箱を設置している他、地区センターホームページならびに法人ホームページに問合せフォームを設けている。

<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 checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない

評価機関 記述

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

・ヒアリング及び館内掲示資料にて確認

<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)>

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない

評価機関 記述

<周知方法を記述して下さい。(100字以内)>

・館内3ヶ所(ロビー、受付、娯楽スペース)に苦情解決の仕組み(受付～公表までの流れ)を掲示している

<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 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)>	

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)> ・ヒアリングにて確認	
<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・利用者からの苦情は、月1回実施しているスタッフミーティングで全員に周知しており、実態を確認したうえで内容の検討を行うとし、議事録で対応策を共有している。	

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・広報紙誌・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)> ・ヒアリング及び受付横掲示コーナにて確認	
<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)>	

(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>施設利用案内を一般用と小学生用に分けて用意、また応当日団体利用に関する案内や自主事業受付方法等の案内も2階受付カウンター以外にも、掲示板を複数設置し、広く情報提供に努め、またチラシ等も自由に持ち帰りが可能な状況にしている。横浜市のホームページのみならず、広報誌、独自のホームページで自主事業等の告知も行い、ロビー設置のTVモニターでも各種お知らせの告知が出来るようにしている、月に1回地区センターニュースの発行を行い、町内会経由での配付・閲覧や、こども食堂のチラシ等での発信を行っている。こども食堂においてはfacebookでの告知・広報に加えて、Xを利用しての情報発信も積極的に開始した。</p>	<p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞</p> <p>・ヒアリング及び資料確認</p> <p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>・来館者に対しては、当日団体利用に関する案内、自主事業受付方法等の案内も2階受付カウンター、掲示板を複数設置し、チラシ等も自由に持ち帰れるようにしている他、ロビーに設置しているTVモニターを活用して、施設案内等を流している。</p> <p>・月1回、地区センターニュースを発行し、町内会経由での配付・閲覧を依頼している。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
＜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)＞	
・一般用と子供向け(ルビ付き)の施設利用案内を作成し、大人から子供まで幅広い年齢層の方に施設をりようしてもらえるよう工夫している。また、館内に設置している他、施設のホームページからでも利用案内をダウンロードできるようにしている。	

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)>	
<p>・受付窓口横のカウンターに事業計画書、収支報告書、利用要綱等の書類一式をファイリングしたファイルが置かれており、誰でも自由に閲覧できるようにしている。</p>	

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

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

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)>	
<p>・ヒアリングにて確認</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<評価で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>・人権擁護に関する施設内研修は年1回、毎年7月に全職員を対象に実施している。また、鶴見区としても人権擁護に関する研修が開催されており、館長が参加し、内容と資料を職員にフィードバックしています。さらに、法人独自で取り入れている研修システム「アスマス」において、人権擁護や個人情報保護等をテーマにした試験が毎年実施されている。</p>	

(5)自主事業

①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・ヒアリング及び事業計画書にて確認 <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)>	

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つ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)>	

(6)図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック	
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている <input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている <input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	
評価機関 記述	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> •ヒアリングにて確認 <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)> •図書の購入については、随時希望を伝えれることをう貼り紙で利用者に周知している。毎月、12～15冊の図書を購入している。その際、偏りが生じないよう必ず半分は児童書を購入している。		

(7)広報・PR活動

①広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

※施設独自の広報紙誌の発行、区や市の広報紙誌への情報提供、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)> 施設全体の告知は、独自のホームページでの施設案内、利用案内、開催予定の自主事業の案内等に加えて、月に1回の地区センターニュースの発行、地域での回覧、こども食堂のチラシ作成、町内会掲示板への掲示、こども食堂ネットワーク、横浜こども食堂ネットワーク等での広報、告知、神奈川県のポータルサイト「子育て支援情報サービスかながわ」等への登録もおこなっている。自主事業ごとのチラシ、ポスター作成、配布、掲示、配架。つるみ区民活動センター等にも同様の配架も行っている。更に、館内設置のモニターを使用しての各種情報の提供も実施。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> •ヒアリング及びホームページにて確認 <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)> •施設のホームページにて、利用案内、行事予定、地区センターニュース、サークル活動等の情報を随時更新し、情報提供を行っている。施設外の掲示板に地区センターニュース、こども食堂、自主事業等の情報提供している。また、町内会経由で地区センターニュースの配付・閲覧を依頼している。 •2016年より開始している「駒岡 丘の上こども食堂」はホームページとは別にFacebookで情報を発信している。

(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>「来てよかったです、また来たいね」と思っていただける事を常に心がける事を第1に、笑顔で明るくプロの技量と知識を持ち合わせた接客をモットーとしています。1階、2階受付やロッカー付近にはアクティオ社の接客に対する「原点五か条」や施設の目標等も掲げて、常に意識できる様にしています。スタッフ採用時には、専門講師による基礎研修を行い、主に接遇を中心とした研修を行い、必要に応じて、休館日のスタッフミーティング時に、館長、副館長によるリカレント研修も実施しています。身だしなみ等に関してはスタッフは統一したベストを着用、名札も常に着用しています。</p>	<p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <ul style="list-style-type: none"> 身だしなみについては、全職員は名札を着用し、一目で職員と判断できるようにしている。また、法人の企業理念「来てよかったです」「また来たいね」に則り、来館者に対して挨拶のみならず、コミュニケーションを図り、館長自らも利用者に対して〇〇さんと声かけて会話をしている様子を観察できました。 受付内、更衣室ロッカーには法人の接客に対する「原点五か条」や施設目標等を掲げ、職員が常に意識できるようにしている。

(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>指定管理者 第2期目の3年目に大きく向上させることが出来た稼働率や、伸長した利用者人数は2020年のコロナ禍により。半分以下まで後退したが、2023年、2024年と回復基調となっている。ただし利用団体構成員の高齢化による解散や、活動停止等による影響はまだまだ大きくでている。第2期目に開始した駒岡地区センターの一番の利用者層である小学生を対象として、小学生特区等の拡大も、コロナ禍により、休止状態となっていたが、2024年から積極的に再開し、従来は小学生のシェアは25%程度であったが、今年度が34%と大きくシェアの拡大に繋がった。今後はまだ稼働率が低い夜間の小・中会議室、和室や工芸室を利用する自主事業の開拓や、開発を検討したい。個人利用者が少なかった土曜日夜間の体育室は2022年10月より団体利用枠として、活用枠を広げた。</p>	<p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <ul style="list-style-type: none"> コロナ禍で施設の稼働率が半分以下に減少したが、社会情勢を考慮しながら、施設利用のルールを変更する等、柔軟に対応していくことで、利用団体等の稼働率も回復基調となっている。また、利用団体のみならず、小学生の来館も多いことから、小学生を対象とした小学生特区等を拡大し、今年度は34%とシェア拡大に繋がっている。(昨年度は25%)

(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)＞

- ・常に利用者の満足度や利便性を高めていくことを念頭に置き、過去の利用分析を行うとともに、利用者(利用団体等を含む)からも話を聴き取りながら、利用者の満足度や利便性を高められるよう研鑽している。
- ・駐輪スペースにおいては、バイクは別場所に停車スペースを設けたり、バイク駐車可能時間を決める等して、1台でも多くの自転車が駐輪できるよう工夫されている。

＜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 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)>

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)>

(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する損傷等がないか？

※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、「安全性に関する損傷等がない」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"/> 安全性に関する損傷等がない <input type="checkbox"/> 安全性に関する損傷等がある	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関する損傷等がない <input type="checkbox"/> 安全性に関する損傷等がある
評価機関 記述	
<安全性に関す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 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)>	

(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
<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)> 駒岡地区センターは鶴見区にある他の地区センターよりは新しい施設ではあるものの、それでも築20年を過ぎ、随所に劣化が見られる様になってきている為、従来にも増して、日々の清掃を始めとする施設管理に努めている。職員・スタッフは合計で一日に6回(9名による)「巡回・点検」を行い、それぞれ日誌に記載、またその「巡回点検」は施設外の坂道にまで及んでいる。施設設備においても、施設管理業者に一任するのではなく、職員が常に設備の異常を確認する体制を取り、損傷に関しても、小規模な破損や修繕で可能なものは職員にて早期修理、修繕を行い、大規模修繕・修理にならない様に努めている。利用者アンケートでも、利用者のご意見として、毎年「何時も綺麗で気持ち良く使用している。」等のコメントが良くみられている。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・ヒアリング及び書類にて確認 <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)> ・職員、美化スタッフによる定時巡回(10、14、18時)を1日に6回行い、巡回・点検結果を日誌に記録している。施設設備においては、施設管理業者に一任するのではなく、常日頃から職員、スタッフにて設備の確認を行い、職員で修繕できる箇所については迅速に対処している。 ・年1回の利用者アンケートでも「何時も綺麗で気持ち良く使用している。」と言ったコメントが寄せられている。

(5) 施設・設備の維持管理全般（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)>
<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)>

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・法人として様々な緊急事態を想定したマニュアルが策定されており、それを基に地区センターに特化した内容の独自マニュアルを作成している。マニュアルはデータと紙媒体で出力したものを事務所内で保管し、全職員が閲覧できるようにしている。また、コロナ感染症が蔓延し始めた時期には、施設の対応マニュアルが市内の地区センターのモデルになった経緯がある。	

(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 <input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って <input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。>	
<input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に: _____)	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・防犯カメラは敷地内(館内含む)に10ヶ所設置されており、リアルタイムにモニター監視ができるようになっている。さらに、カラシスプレー、防犯カラーボール、刺又を3ヶ所に分散して置いており、定期的に使い方の確認もしている。	

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)> ・ヒアリングにて確認	
<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)>	
・鍵の貸出本数を定めており、それ以上の鍵の貸出は行わないようにして、紛失リスクを軽減している。	

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)>	
・1日6回の職員、美化スタッフによる定時巡回(10、14、18時)に加え、適宜館内を巡回している。	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・月1回の職員、スタッフミーティング時にはヒヤリハット巡回を手分けして実施し、危険箇所等の情報を共有することで、事故予防・防止に努めている。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
・10月の職員・スタッフミーティングでAEDを使用して救命訓練を全職員対象に実施。	
<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)>	
・緊急時(災害時等)対応危機管理マニュアルを作成しており、マニュアルを基に火災・風水害・地震・不審者対応・エレベーター事故等の発生時における訓練や対処法について、周知徹底を図っている。	

(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)> ・10月の職員・スタッフミーティングでAEDを使用して救命訓練を全職員対象に実施。	
<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)> ・小さな子供から高齢者まで幅広い年齢層の利用者が来訪することから、月1回の職員・スタッフミーティング時にはヒヤリハット巡回を手分けして実施し、危険箇所等の情報を共有するとともに、事故予防・防止策を講じている。	

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)> ・ヒアリング及び事務所内に掲示している緊急連絡網にて確認	
<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)>	

(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、評価できることを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)>	
<評価できることを感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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)>	
<評価できることを感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<評価できることを感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
<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)>	

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)>	
・受付窓口横のカウンターに施設運営に関する書類一式をファイルに纏め、誰でも自由に閲覧できるようにしている。また、施設のホームページ、鶴見区のホームページでも公表している。	
<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)>	

(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)>	
・導入しているSmartBoarding(オンライン研修)の受講内容(プログラム)を法人で厳選し、他の項目においても365日24時間自由に受講できる体制を整えている。	

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)>	
・ヒアリングにて確認	
<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)>	
・緊急時対応研修、基礎研修(接遇、個人情報保護、人権擁護等)は全職員を対象に実施している	
<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)>	
・SmartBoarding(オンライン研修)を導入し、研修の受講内容(プログラム)を法人で厳選し、他の項目においても365日24時間受講できる体制を整えている。また、各職員の受講状況を法人で確認、把握されている。	

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>スタッフミーティングの開催も休館日に合わせて実施している為、全員の参加が可能な状況を整えている。行政主催の研修にもシフト等を調整し、可能な限り参加できるようにしており、またアクティオ社独自の研修プログラムSmart Boardingを2023年より導入し、そのプログラムを使用する事により、何時でも職員が参加できる様な体制を整えている、このSmart Boardingは将来的には全てのスタッフにも開放予定。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>・ヒアリングにて確認</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・横浜市や鶴見区が主催する研修にはシフトを調整した上で、希望者が参加できるよう調整している。 ・SmartBoarding(オンライン研修)においては、法人で厳選した研修の受講内容(プログラム)のみならず、その他の項目においても、365日24時間受講できる体制を整えている。</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>・ヒアリングにて確認</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>	

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)>	
・職員が入職した際には、利用者対応マニュアルを配布し、手元に持てるようにしている他、事務所内に備えることで、統一した対応ができるようにしている。	

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)> ・ヒアリングにて確認
スタッフの資質向上、正確な業務遂行を目途として、業務マニュアルを整備し、幾つかの機器には、それぞれの使用方法を番号で説明する等、ミスを少なくする工夫を取っています。貸出機器や備品の取扱いの研修もスタッフミーティング時に適宜、実施しております。業務マニュアルはスタッフ・職員全員に一部配布しており、何時でも見直す事が出来る様な体制にしています。職員・スタッフとともにシフト勤務である為、スタッフの業務日誌、美化スタッフの清掃作業日誌に加えて、職員は毎日、作成している業務日報を活用し、情報共有を行っております。スタッフのシフトも固定せずに、午前、午後、夜間を均等にアサインする事により、多岐にわたる利用者のニーズを経験、取得する事により、質の高いサービスの提供が出来るようにしています。	<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)> ・業務マニュアルは、職員・スタッフに配付するとともに、事務所内に備え、統一した対応ができるようにしている。また、業務マニュアルの内容を適宜見直し、変更した場合は配布済のマニュアルを含めて回収し、差し替えている。 ・貸出し備品も含め、操作方法を番号で表記し、どの職員でも使い方を説明できるようにしている。 ・全ての勤務帯を均等に経験できるようシフトを組むことで、職員の資質向上に努めている。
<評価で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) 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)>	

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)>	

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)>	

④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※非常勤も含むすべての職員の分があ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"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<一部の職員から取っていない、又は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)> ・ヒアリングにて確認	
<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)>	

(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 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 <input type="checkbox"/> (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)> •ヒアリングにて確認 <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> •ヒアリングにて確認 <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)>	

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)> ・ヒアリングにて確認	
<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)>	

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)> ・ヒアリングにて確認	
<目的に沿わない支出がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)＞</p> <p>地区センターの年間経費に関しては、固定費、その75%が管理可能とは言えない人件費、水光熱費となっている為に、管理可能な経費は限られるが、の中でも指定管理2期目より始めた電気料金等の節約策として、開館15分前までの消灯の継続等、更なる電気、ガス供給会社の見直し等に取り組み、更には報告書類、提出書類等、可能な限りのペーパーレスにも取り組み、データベースでの保管への移行にも取り組んでいる。</p>	<p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞</p> <p>・ヒアリングにて確認</p> <p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p>

(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	
＜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)＞	
＜評価で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前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

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

評価機関 記述

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

・ヒアリングにて確認

＜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)＞

＜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>目標設定においては、常に利用者の満足度や利便性を高める事を強化ポイントとして念頭に置き、過去の分析、聞き取りその他により、弱点や足りない部分の補填、教科を目途として、次年度の目標設定に臨んでいる。その進捗状況は、常に振り返りを行い確認、未達、不足部分は、その原因を分析し、以降の対応に活用している。月一回実施のスタッフミーティング時にも、利用者の参加動向や稼働率等の情報を職員・スタッフで共有する事により、方向性の共有等も行っている。</p>	<p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞</p> <p>・ヒアリングにて確認</p> <p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>・運営目標については、法人理念である「来てよかつたね」「また来たいね」と感じてもらえる施設運営を目指し、常に利用者の満足度や利便性を高めていくことを念頭に置き、毎月開催しているスタッフミーティングにおいて、過去の利用分析や自主事業における利用者の参加動向や稼働率等の情報共有、利用者(利用団体等を含む)からも話を聴き取りを行うなどして、運営目標の設定及び振り返りを行っている。</p>

(6) 組織運営及び体制全般（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)＞
＜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)＞

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)＞</p> <p>いつまでも住み続けたいまち鶴見を目指す鶴見区の課題を踏まえ、特に＊地域防災力の向上、＊子育て支援の充実に注力している。＊地域防災力の向上においては、現在、有事における【補充的避難所開設】の設置を、区担当課と協議し、来年2月には避難所設定における訓練の実施も予定している。また子育て支援の充実については2016年4月開始したこども食堂をコロナ禍においても継続開催、2024年10月17日現在で206回実施。</p>	<p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞</p> <p>・ヒアリングにて確認</p> <p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>・今年度、鶴見区が掲げている重点取組の1つ「地域力の強化」を踏まえ、有事の際に「補充的避難所」として施設を開放し、補充的避難所を開設して地域住民を受け入れを行うことを鶴見区と協議している。</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>地域密着型事業として、2016年4月開始したこども食堂をコロナ禍においても継続開催、今年7月には200回目を迎えた、延べ参加人数も2023年10月に10,000名を超える、年間参加者数1500名は現時点で上限に近い人数となっているが、今後も継続して実施する予定。行政や各種団体、企業との連携を深める事により、支援の広がり、深まりを強化できた。また地域に新しいこども食堂開始の手伝いを行う事により、こども食堂の支援の輪の広がりにも尽力した。(鶴見区内に4か所、他市内に5か所)</p>	<p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞</p> <p>・ヒアリングにて確認</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>・2016年4月から独自事業として開始したこども食堂(駒岡丘の上こども食堂)は現在も継続して開催(コロナ禍も継続)しており、今年の7月で200回、利用者も延べ10,000名を超えており、また、こども食堂の開催を通して、行政、各種団体、企業との連携のみならず、地域に支援の輪も広がり、子どもから高齢者まで安心して暮らせる「福祉のまちづくり」の推進にもつながっている。</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>