

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

## 都筑センター 評価シート

横浜市都筑地区センター・横浜市老人福祉センターつづき緑寿荘合築施設

評価機関名：経営創研株式会社

令和6年2月

# 目次

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

## 評価結果の総括

※協定書等で定めるとおりの管理運営ができるない点や、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>○ふれあいの丘地区地域懇談会や地区社協事務局会議等へ参画し、情報交換を密にするなど、日頃から地域との連携強化、良好な関係づくりに努めています。また、自治会町内会には「都筑センターだより」の回覧も快くご協力いただいています。</p> <p>○「ふれあいの丘まちづくり協議会」(隔月開催)メンバーとして、暮らしやすい地域づくりの検討や情報共有を行うとともに、自治会主催のお祭り、運動会等にも積極的に参加し、地域住民・関係機関との緊密な連携を図っています。</p> <p>○都筑センター委員会委員として、各連合自治会はじめ民生委員、老人クラブ、子ども会、ボランティア等の代表に就任いただいており、地域の声を率直に聞かせていただいている。</p> <p>○近隣の都筑プール、横浜あゆみ荘とは定期会議を行うとともに、合同消防訓練を実施するなど円滑に連携しています。今年度は資源循環局都筑工場も加わって「ふれあいの丘まつり」を11月に開催します。</p>	<p><b>【評価できると感じられる点】</b></p> <p>地区センターと老人福祉センターの合築施設のため、利用者の年代は幅広く、地域の様々な団体が利用しています。地区社協事務局会議等、地域の様々な団体の会議体に継続的・定期的に参加し、情報の相互共有を図っています。連合自治会にセンターだよりを回覧頂いたり、自治会主催の地元のお祭りにも参加したり、ともに連携して地域コミュニティの活性化に取組んでいます。</p> <p>隣接する横浜あゆみ荘、都筑プールの3施設長とは隔月で会議を開催し、資源循環局都筑工場も加わり「ふれあいの丘まつり」を開催、地域住民の交流の機会を創出しています。</p> <p>団体登録は、令和4年度は前年度から111団体増加し、現在600団体が登録しています。団体メンバーの新規入会をコーディネートしたり活動発表に展示コーナーを開放したり、団体のサポートや育成活動に取組み、地域コミュニティの活性化に繋げています。</p>
II ・利用者サービスの向上	<p>○誰もがいつでも気軽に安心して利用できる身近な地域拠点であるよう利用者ニーズの沿ったサービス向上に努めています。</p> <p>○日頃の業務をはじめ団体アンケート、窓口満足度調査、ご意見箱、HPのお問い合わせ、事業アンケート等から利用者の意見・要望を的確に把握するとともに、それらに沿ったサービス向上を随時図っており、この2年間程でインターネット施設予約システム導入、Wi-Fiネットワーク整備、カラオケ専用ルームの整備、トイレ改修、自動手洗い設置、ラウンジでのBS放送視聴、空気清浄機・冷風機の設置、卓球台の入替、調理室改修等を行ってきました。</p> <p>○昨年度利用者からいただいたご意見を踏まえ「気持ちよくご利用いただけるよう全員で明るい挨拶を心がけます」「お待たせする時間のないよう迅速な対応を図ります」「安心安全で清潔な施設であるようより一層努めて参ります」との改善宣言を行い、職員全員で日々取り組んでいます。</p>	<p><b>【評価できると感じられる点】</b></p> <p>区外利用者も多く、市内でも屈指の利用者数が多い施設です。利用者ニーズも多岐にわたりますが、利用者の声を丁寧に伺うことを第一に、カラオケルームやWi-Fi環境の整備等、慣例にとらわれず、スピード感をもって改善している点が優れています。</p> <p>施設予約にウェブ予約を導入し、予約ガイドは名刺サイズのQRコードも作り、周知しました。</p> <p>事業は、企業CSR活動も取り入れ多数実施しています。季節ごとのロビーイベント等、対象を特定せず誰もが参加できる企画も考え、世代間交流の場として合築施設の利点を向上させています。看護師による健康相談・子育て相談を実施し、好評です。</p> <p>スタッフは利用者の立場に立った心づかいのあるサービスに心掛け、アンケート結果でも高い満足度を示しています。</p> <p>大型モニターを複数個所設置し、パブリックビューイングにも活用、地域コミュニティの拠点となっています。</p>
III ・施設・設備の維持管理	<p>○開館して39年が経過し、建物・設備関係は経年使用による劣化が著しい状況ですが、年間計画に基づいて計画的に修理・維持管理を行っています。</p> <p>○大規模な設備更新が厳しい現状の中、長寿命化の視点を持ち、設備管理業者とも絶えず確認をしながら、点検・維持管理に当たっています。</p> <p>○施設運営が困難になることも危惧される緊急を要する不具合の発生もあり、ふれあいの丘共有設備を管理する施設として、市・区役所はじめ関係機関と緊密に調整しながら対応に当たっています。</p> <p>○建物設備の定期点検・保守管理及び清掃などの衛生管理は業者委託により確実に実施するとともに、スタッフによる巡回・点検も日々複数回行い、不具合箇所の早期発見に努めています。</p> <p>○指定管理業務に関する基本協定書で定められた修繕額を超えての高額な修繕については、早期修繕にむけて、区役所、建築局、資源循環局と相談・調整を図り、優先順位に基づいて実施しています。</p>	<p><b>【評価できると感じられる点】</b></p> <p>施設維持は都筑プール等3施設との一体的な管理が求められるなか、きめ細かな調整を図りながら24時間体制で行っています。施設美化は日常清掃と定期清掃を専門業者に委託し、職員による巡回点検とあわせて高い品質で保たれています。外構清掃は障がい者支援団体に活動支援の一環で委託しています。</p> <p>備品は館内巡回や清掃時に点検し、簡易な修繕は常駐する維持管理会社の職員が迅速に対応しています。</p> <p>中高生ボランティアグループの子供服リサイクル活動に協力し、資源リサイクルの意識向上に努めています。</p> <p>浴槽の水質管理は、主に1日5回の遊離残留塩素測定と年2回のレジオネラ菌検査等で適切に行っています。</p> <p><b>【提案事項】</b></p> <p>業務日誌の館内巡回に巡回時間を記録しておくことをお勧めします。</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>○事故・災害等対応マニュアルを整備し、事件・事故防止と発生時の迅速な対応が取れるよう備えています。また、万が一事件・事故が発生した場合でも最小限の被害となるよう日頃から緊急時に備えた準備の徹底を図っています。</p> <p>○管理職不在でも対応できるよう本部管理職を含めた重層的な緊急連絡網を整備するとともに、災害発生時に職員の安否と被災状況を把握する「災害時職員安否確認フォーム」を導入しています。</p> <p>○年2回防災訓練を実施。消防署員指導の下、避難・消火訓練、心肺蘇生術・AED操作等を全員で行っています。</p> <p>○浴室での湯あたり等の体調不良者へは、至急AEDを持って駆け付け、的確・迅速な対応ができるようになっています。</p> <p>○夜間は警備会社と機械警備契約を締結し、不審者の侵入等には、警備員が直ちに到着するようになっています。また、常駐する設備管理業者や隣接する横浜あゆみ荘とも緊密に連携した緊急連絡体制をとっています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>「事故・災害時対応マニュアル」には、緊急事態ごとに応手順等がフローチャートでわかりやすく示されています。警備会社とは、センサーの設定や解除手順をきめ細かく確認しています。</p> <p>「事故・ヒヤリハット判断基準」を定め、法人全体の事例を組織全体で共有することで事故等の防止に努めています。防災訓練は年2回実施しています。浴室受付は緊急時に備えて2名体制です。帰宅困難者一時避難所および福祉避難所に係るマニュアルを整備しています。</p> <p>職員の徒歩による参集時間を把握するほか、「災害時職員安否確認フォーム」を運用して災害時に備えています。</p> <p>【提案事項】</p> <p>避難訓練は高齢者や障がい者を想定して行うことをお勧めします。</p> <p>施設で行う安全研修の一部を当施設で活動するサークルや団体にも開放してはいかがでしょうか。さらなる地域貢献と高い安全性の確保が図れるものと思われます。</p>
V ・ 組 織 運 営 及 び 体 制	<p>○法人の活動理念「誰もが安心して自分らしく暮らせる地域社会をみんなでつくりだす」を実現すべく都筑センターが「様々な世代と住民が参加・交流・相談できる地域拠点」となるよう組織運営を図っています。また、毎年度法人本部の上位方針に基づきセンターとしての事業方針及び重点取組を定め、職員全体会で全員が共有しています。</p> <p>○毎日朝昼夕のミーティング等を通じ小さなことでも連絡・確認しあうことを徹底し、組織内の円滑なコミュニケーションを大目にした運営を行っています。</p> <p>○安定した施設の管理運営を行えるよう必要な人員体制を整えるとともに、欠員が生じた際は速やかに公募による補充を行っています。</p> <p>また、適正な経理処理、個人情報保護、コンプライアンス推進、事故・災害対応等を行えるよう諸規定やマニュアルを整備するとともに、人材育成計画や研修計画に基づき計画的にキャリアに応じた知識・技術の向上を図る体制となっています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>職員は年度方針、人権、個人情報等に係るルール等が記載された「コンプライアンス推進ハンドブック」を携帯しています。職員研修は、施設特性や地域特性、社会情勢等を踏まえた内容としています。目標管理制度を導入し、職員の主体的な成長を促しています。</p> <p>「個人情報自主点検表」を用いて個人情報保護に係る職員の意識啓発と管理状況を組織的に確認しています。</p> <p>会計処理は、出納係、経理担当、館長、副館長の複数により確認しています。</p> <p>利用者アンケートから3つの「改善宣言」を導き出し、区民や来館者に周知しています。利用者の視点を大切に、サービス品質の改善に取り組んでいることがわかります。</p> <p>所管課とは日常的に緊密な連携を図るほか、大規模修繕では市の資源循環局にも相談しています。</p>
VI ・ そ の 他	<p>○健康相談をはじめ日頃の見守り等を通じ、支援が必要と思われる方の早期発見に努め、必要により関係機関とも連携して個別課題の解決に取り組んでいます。</p> <p>○新型コロナワクチン接種会場として33,000人を超える方々の円滑な接種をバックアップしたほか、マイナンバーカード相談コーナー設置など行政施策へ積極的に協力しています。</p> <p>○子どもたちの豊かな情操を育むとともに、身近な地域での交流促進を図るため「ぼくのわたしのゆめ」をテーマに近隣保育園児、小学生による子ども作品展を毎年開催しています。また、学校の社会科見学、職場体験等の受け入れも積極的に行ってています。</p> <p>○インターネット施設予約システム並びにインボイス対応適格領収書発行アプリを導入するとともに、電子帳簿保存法改正に伴う電子取引データの電子保存システムや交通系カード支払いが可能なセルフレジなどを準備するなど適正で効率的な事務処理を推進しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>市が「地域福祉保健計画」を策定する際、法人として市と共同事務局を担いました。市の各種施策に積極的に協力しています。「子育て家庭応援事業ハマハグ」「こども110番のいえ」等に協賛するほか、ワクチン接種会場やマイナンバーカードの相談コーナーの設置でも協力しました。</p> <p>ご意見や要望にスピーディーに答えるなど、利用者の声を大切にした管理運営を行っています。一方で「直接的かつ公正な相談対応」を定め、円滑な窓口業務への協力を促しています。</p> <p>館全体を展示室に見立てた展示会の開催等イベントを通じて、新規来館者の獲得を図っています。</p> <p>【提案事項】</p> <p>類似施設の模範となる優れた取組が様々みられるものの、一部の利用者から「当たり前」と受け止められているように見受けられます。</p> <p>窓口満足度調査での改善宣言のように、改善事項や新たな取組の伝え方を工夫してはいかがでしょうか。</p>

## I. 地域及び地域住民との連携

### (1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<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)>  ○連合自治会・地区社協主催ふれあいの丘地区地域懇談会への参画をはじめ地区社協事務局会議に出席し、都筑センターからのお知らせ、自主事業のご案内をしています。 ○広報紙「都筑センターだより」を近隣の自治会町内会に班回覧し、センターからの情報提供を行っています。 ○ふれあいの丘まちづくり協議会の会合に出席し、暮らしやすい地域まちづくりの検討や情報交換を行っています。 ○都筑センター、横浜あゆみ荘、都筑プールの3施設長会議を隔月開催し、各施設からの情報交換や施設設備等に関する確認・検討を行っています。R5年度は、4年ぶりにふれあいの丘3施設と隣接する資源循環局都筑工場と共に、「ふれあいの丘まつり」を開催します。 ○同じ地区の葛が谷地域ケアプラザとは介護予防事業を協働で開催するとともに、講座の講師依頼や認知症カフェなどの地域活動、フレイル予防講座の情報交換など連携を図っています。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>  事業計画書、事業報告書、ヒアリング  <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  地区社協事務局会議等、地域の様々な団体の会議体に継続的・定期的に参加し、情報の相互共有を図っています。隣接する横浜あゆみ荘、都筑プールとは隔月で3施設長会議を開催し、資源循環局都筑工場も加わり「ふれあいの丘まつり」を開催し、地域住民の交流の機会を創出しています。連合自治会と連携し、センターだよりを回覧頂いています。自治会主催の地元のお祭りにも参加しています。

②老人クラブ活動を支援しているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;情報交換・施設の利用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>○市老人クラブ連合会と横浜市が共催で実施している「シニア大学」の開催にあたり、都筑センターで受講申込書の配布や受講申込の受付を行っています。また、「シニア大学」の会場についても共催事業として優先・減免で確保するなど支援・協力しています。</p> <p>○区老人クラブ連合会主催の囲碁・将棋大会の開催にあたっては、都筑センターでの会場を確保するとともに、囲碁盤・将棋盤はじめ必要物品の貸し出しを行うなど、事業が円滑に実施できるよう支援しています。</p> <p>○毎月、区老人クラブ連合会事務局の協力のもと、区老連理事会において、都筑センターからのお知らせを配布し、定期的な情報提供を行っています。</p> <p>○単位老人クラブからの要望により、施設見学の受入れやお知らせを送付するなど活動を支援しています。</p> <p>○区老人クラブ連合会会长に都筑センター委員会の委員に就任していただき、委員会等で貴重なご意見をいただくなど連携強化を図っています。</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>事業計画書、事業報告書、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>市老人クラブ連合会の「シニア大学」の活動を支援し、受講申込書の配布・受付や共催事業として会場の優先予約などで支援しています。区老人クラブの囲碁・将棋大会の会場提供もを行い、事業が円滑に行われるよう当日もサポートしています。単位老人クラブからの施設見学や活動の相談にも随時対応し、常に老人クラブの活性化を意識し支援しています。</p>

(2) センター委員会等

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

※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)>	
地区センター会議では、事業のみならず避難訓練といった危機管理に関することや収支に関すること等、管理運営全般についても協議されています。	

## ②センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

※センター委員会等で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。  
※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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)>  
事業計画書、事業報告書、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)>  
新型コロナウィルス感染症流行時(以下コロナ禍という)や行動規制緩和時には、まつりの実施方法についての課題を抽出しています。感染予防に対する考え方が様々であることを認識し、できる限り多くのご意見を伺うように配慮しています。センター委員会には区の地域振興課の職員の方も参加されるため、施設のみならず広く地域のことを考え、意見を出し合う場にもなっています。

## ③センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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)>  
事業計画書、事業報告書、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)>  
ふれあいの丘まつりの開催方法についてご意見を集め、作品展示はまつりの日一日だけではなく継続展示の方法に改善し、利用者から好評です。

## (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)> 団体登録は、令和4年度は前年度から111団体増加し、現在約600団体が登録しています。団体メンバーの新規入会をコーディネートしたり活動発表に展示コーナーを開放したり、団体のサポートや育成活動が顕著です。区内の他の地区センター職員と情報を共有し、地域ニーズを反映した自主事業講座を開催しています。ボランティア講座参加者を地域活動の担い手につなげる働きかけも行っています。
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)> 市内多くの地区センターや老人福祉センターでは、グループ活動参加者の減少傾向が課題となっています。グループ活動活性化支援の具体的な取組みが他の施設にも広く共有されることを期待します。

## 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 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)>	
以前は地区センター利用者会議を団体貸出ロッカー抽選会と同一日に開催していましたが、コロナ禍において利用者会議を開催せず、代わりにネットを活用した利用団体アンケートを実施しました。この方法は、討議はできませんが、多くの団体からの声を収集できるメリットがあります。老人福祉センターつづき緑寿荘の利用者会議では、浴室やカラオケの利用について、参加頂いた皆さんとの様々な立場から率直なご意見を収集しています。	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input 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)>	
事業報告書、利用団体アンケート結果、利用者会議議事録、ヒアリング	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
老人福祉センターつづき緑寿荘の利用者会議では、様々な立場や考え方がある中、まず全てのご意見を伺うことを第一に、利用者の皆さんのご意見を広く聴取しています。	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当

評価機関 記述

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

事業報告書、利用団体アンケート結果、利用者会議議事録、ヒアリング

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

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

老人福祉センターの1階ラウンジに電子レンジが欲しいというご要望に対して、他の施設の状況をヒアリングし課題も明確にした上で、迅速に設置しました。常に「どうしたらできるか」という考え方を基本に課題に対し対応し、さらにスピード感をもって対処している点が優れています。

## (2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

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

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

利用団体アンケート／令和4年2月1日～28日 回答団体数326 団体

窓口満足度調査／令和4年11月1日～11月30日 回答者数214名

<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)>

窓口満足度調査は、法人が管理運営する市内の指定管理施設で実施しているアンケート設問を活用しています。職員の接客接遇についてを中心に10設問のご意見を伺っています。同法人内での施設による違いもわかり、より客観的に自らの接客接遇について振り返ることができている点は、複数施設を運営する法人の優れている点といえるでしょう。いずれの設問でも満足とやや満足の合計は90%を超える高い満足度です。

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

※利用者アンケート等で挙げられた意見や調査結果の分析から、課題を抽出しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> アンケート結果、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)> 地区センターと老人福祉センターの合築施設のために、利用者の年代も利用目的も多様のため、アンケート結果から、様々な立場や視点を把握しながら要望を抽出しています。	

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 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)> アンケート結果、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)> 抽出した課題について全体会議の場で討議しています。利用目的や年代、利用時間帯によっても要望は様々です。利用者の安全安心を第一に実際の利用状況を考えながら、対応策を決定しています。Wi-Fi環境の整備やトイレの洋式化、授乳コーナーの設置、和室への机椅子の導入等、様々な対応策を実施しています。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・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)> 現場確認、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)>	
ホームページで公開するとともに、1階受付近く掲示板でも公表しています。	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

※ポスターの掲示やちらしの配布、ホームページなどで情報提供について、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)>	
1階受付近くに設置。	
<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)>	
ホームページにご意見・ご提案入力フォームがあります。区へ直接「市民からの提案」を郵送する封筒もカタログスタンドにあります。	

③苦情解決の仕組みがあるか？

※利用者の苦情等に対する受付方法、対応手順、責任者や担当者等が決まっているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input 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)>	
ホームページ、現場確認、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)>	
法人の苦情解決規則があり、対応手順や責任者等について定めています。苦情解決調整委員名もホームページに掲載されています。	

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 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)>	
ホームページ	
<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)>	
ホームページに苦情解決に関するページを設けています。法人の苦情解決規則・苦情申出書様式・苦情解決調整委員名が掲載されています。	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 記録している <input type="checkbox"/> 記録していない <input checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 記録している <input type="checkbox"/> 記録していない <input checked="" 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 type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input checked="" type="checkbox"/> 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)> 事業報告書、管理運営業務点検報告書、ヒアリング	
<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

※1つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・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 type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input checked="" 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)> 事業報告書、管理運営業務点検報告書、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)>	

#### (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>○ホームページに総合的な施設案内を掲載しています。施設利用については、施設予約サービス(インターネット予約)にリンクできるバナーを設定し、利用者の利便性向上を図っています。施設の案内、利用方法、予約システムの使い方、団体登録について等、バナーからPDFで読むことが出来るように設定し、随時更新をしています。</p> <p>○HP以外では、館内掲示、パンフレット、予約システムのお知らせページ欄、インスタグラムにより、幅広く情報発信しています。</p> <p>○HP、インスタグラム、予約システムはQRコード化し、チラシに掲載するとともに、手軽に手に取れるよう名刺大に印刷し館内に配架しています。</p> <p>○団体登録の手順や施設予約方法等について分かりやすく説明した都筑センター施設予約ガイドを窓口等に配架しています。</p> <p>○児童用のルビやイラスト付の施設パンフレットを用意し、個人利用や施設見学等で訪れる子どもたちに配布しています。</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>施設パンフレット、ホームページ、インスタグラム、都筑センターだより、施設予約ガイド</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>ホームページをメインにインスタグラムも活用しています。都筑センターだよりを自治会の協力のもと周辺地域に回覧しています。施設予約にウェブ予約を導入したため、利用案内とは別に都筑センター施設予約ガイドを作成しています。名刺サイズの二次元コードの案内も作成し、目にとまりやすい場所に置いてあります。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている
<input type="checkbox"/> 備えていない	<input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用案内は、中学校の特別支援級の職業体験受入れをきっかけにルビ付きのものを作成しました。子どもや外国人対応にも活用しています。	

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)>	
利用要綱が閲覧できる旨を掲示し、周知しています。	

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input 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)>	
都筑センター施設予約ガイド、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)>	
有料施設については、インターネット申込みによる抽選制度を導入(令和3年8月)しました。導入後、事業でスマホ講座を開催し、ウェブ予約が不慣れな方をサポートしています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input 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)>	
事業報告書(職員に対する研修等実施状況報告書)、コミッタ会議議事録、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)>	
コミッタ会議の中で、本部の横浜市社会福祉協議会のコンプライアンス研修講師を務めた経験がある館長を講師として人権研修を実施しています。(令和5年5月30日)。施設に即した人権に関するクイズを自ら作成し、業務の中で留意が必要な点を明確にしています。	

## (5)自主事業

### ①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input 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)> 事業計画書、事業報告書、ヒアリング <年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 地区センター・老人福祉センターの合築施設という特性を踏まえ、乳幼児対象から60歳以上対象の事業まで、偏りなく数多くの事業を実施しています。さらに「ふれあいアートコレクション作品展」や「ロビーイベント七夕飾り」等、対象を特定せず誰もが楽しんだり参加したりできる企画も実施し、世代間交流の拠点として合築施設の利点を向上させています。	

### ②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 令和4年度は、新型コロナウイルス感染症対策として、ふれあいの丘まつりは、展示開催のみと規模を縮小して開催しています。令和5年度は通常開催しましたが、展示は利用者のご意見を取り入れ、令和4年度同様に展示期間を延長しています。事業は一部企業と協賛しています。明治安田生命によるベジチェック、ライオンによる口腔ケア、山崎製パンによる親子サンドイッチ教室等、地元企業とのコラボレーションが特筆できます。	

## (6)図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、現場確認(ご意見箱) <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)> ご意見箱を活用して、購入図書のリクエストを受付けています。「古い日本文学全集が読みにくい」というご意見をきっかけに、学生から大人まで誰でも読みやすいように文庫版を購入しました。	

## (7)健康の増進、各種相談

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<どのようなニーズ・施策を踏まえて、何の取組を行っているのかを記述して下さい。(400字以内)>  ○老人センター趣味の教室として、介護予防につながる運動系講座と文化系講座を年間16講座程度行っております。これらの講座は、①講座終了時のアンケートを検証し、講座企画をします。②応募状況で申し込みが多かったものを最大4回継続企画します。 講座終了時には、継続して活動を希望する利用者のため、OB会の立ち上げをサポートし、生涯学習が継続して行いやすい支援を行っています。 ○地区センター事業は、地域性や利用者ニーズを良く分析・把握したうえで、企画立案しています。 子育て世代が多い地域特性を踏まえ、乳幼児とその保護者が対象の事業、小学生向け事業、親子で行う事業等を数多く実施するとともに、子育て支援として、子育て相談、サロン、読み聞かせ等をボランティアや看護師の協力を得て行っています。 また、こころの健康に不安のある方向けのフリースペースを実施し、居場所づくりにも取り組んでいます。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>  事業計画書、事業報告書、ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  横浜市中期計画にある誰もがいきいきと生涯活躍できるまちづくりを実現するために、老人福祉センター利用の60歳以上対象の事業は、運動から文化的な活動まで幅広く開催し、種類・回数ともに数多く実施しています。講座終了後に継続的な学びをサポートしている点も優れています。地区センターの事業は、子育て世代が多い地域ニーズに対応し、わんぱくホリデーシリーズや親子参加型の事業も展開しています。

②生活相談や健康相談など各種相談に取組んでいるか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;取組内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>○健康相談を月2回実施しています。一人ひとりに健康相談手帳を作成し、BMIや皮下脂肪率、骨格筋率を記録するとともに体調面の不安や悩みなどを伺っています。</p> <p>高齢者にとって、医療機関を受診しないまでも、センターの看護師からのアドバイスで、安心して過ごすことが出来るように寄り添った対応を心がけています。利用者からのさまざまな相談や電話での対応に変化を感じた場合等には、地域のケアプラザ等に確認も行っています。</p> <p>また、課題を抱えている高齢の利用者については、体調不良による事件・事故の緊急対応にとどまることなく関係機関と連携に努めています。更に、ケアプラザからの依頼で、その当事者がセンターを利用した際の様子についてケアプラザに連絡するなど相互に連携した見守り活動も行っています。</p> <p>○看護師による子育て相談を毎月プレイルームで行っています。子育てで悩まないよう予約なしで気軽に相談できる場としています。</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>事業計画書、事業報告書、ホームページ、広報紙、インスタグラム、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>広報紙「都筑センターだより」を年3回(2400部/回)発行し、自治会の協力の下地域に回覧しています。広報紙は、区内地区センター、市民活動支援センター、老人クラブ連合会、子育て支援関連施設等に配架しています。インスタグラムは、個人情報に十分配慮しながら、活動の様子もリアルタイムでわかるように配信しています。</p>

(8) 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
<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>○施設の利用方法をはじめ各種講座、イベント案内、広報紙、お問合せフォーム等をホームページで総合的に掲載しています。</p> <p>○広報よこはま都筑区版に年間行事や自主事業・講座案内を毎月掲載し、区全域への情報提供をしています。</p> <p>○施設広報紙「都筑センターだより」を年3回程度1回2400部発行しています。自治会や町内会の約2000世帯へ班回覧を依頼するとともにHP、インスタグラムへの掲載、館内・関係各所での配架、掲示等幅広くPR・周知しています。</p> <p>○自主事業のチラシは、カラーでわかりやすく工夫をしています。掲載内容を吟味し、掲載時期、掲載期間にも考慮しています。</p> <p>○施設パンフレットについては、全体版のほか老人福祉センター、地区センター別にも作成しています。また、ルビやイラスト付の児童用も準備しています。</p> <p>○インスタグラムに自主事業の案内や実施報告等をアップし、若い世代に向け積極的なPR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>事業計画書、事業報告書、ホームページ、広報紙、インスタグラム、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>広報紙「都筑センターだより」を年3回(2400部/回)発行し、自治会の協力の下地域に回覧しています。広報紙は、区内地区センター・市民活動支援センター、老人クラブ連合会、子育て支援関連施設等に配架しています。インスタグラムは、個人情報に十分配慮しながら、活動の様子もリアルタイムでわかるように配信しています。</p>

## (9)職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&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>○窓口や電話対応では先ず傾聴を心がけ、話を最後まで十分に聞いた上で、丁寧に回答するようにしています。また、クッション言葉や肯定的表現などを的確に用いて、誠意が伝わる言葉遣いを心がけています。</p> <p>○スタッフは利用者が声掛けしやすいよう共通のエプロンを着用するとともに清潔感、機能性、調和をポイントとした身だしなみを整え、笑顔と明るい挨拶を常に心がけるようにしています。</p> <p>○職員全員が常に円滑なコミュニケーションを取り、良好なチームワークをもって、利用者への分かりやすい説明や的確・迅速な対応が行えるよう努めています。</p> <p>○高齢者の理解研修、認知症など支援が必要と思われる方への接し方研修等を実施し、適切な対応ができるよう職員の知識・技術向上を図っています。</p> <p>○法人全体で実施される接遇マナー研修に毎年複数の職員が参加するとともに、職員全体会で伝達研修を行い、接遇マナー向上に努めています。</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>法人が実施する窓口満足度調査では、10項目全てにおいて、満足とやや満足の合計は90%以上になり、接客接遇についての非常に高い満足度がわかります。幅広い年代の方が利用する施設のため、接遇研修の基本をふまえつつ、年代や利用者の立場にたった声かけを心掛けています。受付窓口を図書、施設利用等利用目的別に分け、待ち時間を短縮させています。高齢者への接遇の配慮に関する研修を実施しています。</p>

## (10)利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&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くと考えているのかを記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>○部屋別利用実績では体育室が95%の高い利用率にあるものの、茶室、和室、調理室の利用率が低いこと、また時間帯別では夜間の利用率が長年の課題となっています。今後利用率の向上に繋がるよう、より広範なPRを行うとともに、利用者ニーズに合わせた部屋のリフォーム、設備備品の設置等も進めたいと考えています。</p> <p>○窓口満足度は昨年度の調査において4点満点で3.77の評価をいただいておりますが、いただいたご意見を踏まえ、「気持ちよくご利用いただけるよう全員で明るい挨拶を心がけます」「お待たせする時間のないよう迅速な対応を図ります」「安心安全で清潔な施設であるより一層努めて参ります」の3つを改善宣言として掲げ、日々職員全員で取り組んでいます。</p> <p>○昨年度ご意見箱に寄せられた意見は10件、苦情受付は0件でしたが、引き続き、いただいたご意見・ご要望を謙虚に受け止め、一つひとつに誠実な対応を心がけて参ります。</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>利用者のニーズに対応するために、カラオケルームの新設、プレールームに授乳コーナーの設置、Wi-Fi設備設置、緑寿荘大広間へのテーブルと椅子の導入等、多くの施設設備をこれまでの慣習にとらわれず大胆に改善している点が高く評価できます。老朽化の進む施設の全体の雰囲気のイメージ向上にも貢献しています。地区センター、老人福祉センター両者のバランス、費用対効果も十分検討し実行しています。</p>

## (11) 利用者サービスの向上全般（その他）

### 評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

大型モニターを複数個所設置し、利用状況案内に活用しつつパブリックビューリングにも活用しています。地域の皆さんの暮らしの居場所の一つ、地域コミュニティの拠点として機能している施設といえます。様々なボランティアグループが継続的に活動している点も特筆できます。スタッフはローテーションで全ての業務につきます。利用者の様子をよく観察し杖ふきタオルの設置等心づかいのあるサービスが随所にあります。

<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 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)>	
市資源循環局都筑工場の余熱と発電を利用した施設であり、同じ敷地にある都筑プールと横浜あゆみ荘との共用部分を一体的に管理することが求められていることから、当該2施設とは日常的な情報共有と細かな調整を図っています。また、維持管理は24時間体制で行っています。	

##### ②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って 実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
日常清掃業務と月1回の定期清掃業務は専門業者に委託しています。日常清掃は「8～11時」「11～15時」「15～17時30分」の3区分で管理し、施設の稼働状況に応じた要員配置を定めています。屋外清掃や植栽管理等の外構管理は、障がい者福祉団体に活動支援を兼ねて委託しています。	

## (2) 備品管理業務

自主事業は地域を理解している。ただし選定は低かった。

①指定管理者所有の備品と区別した、センター(市所有)の備品台帳があるか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある <input 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)>	
備品台帳は市の備品基準(10万円以上)の改正にともない更新しています。	

②センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

※評価対象年度に購入した新規備品に関しては、書類上記載されたものが存在するかどうかを確認する。  
その他の備品に関しては、任意で5つの備品(高額備品を優先する)を備品台帳から抽出して、存在するかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている <input 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利用者が直接使うセンターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

※施設の利用状況により確認できない備品を除き、現物を確認する。

※すでに対応済みの場合は、「安全性に関わる損傷等がない」と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない <input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない <input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
備品の状態は巡回時に拭取清掃を行うなかで確認しています。不具合を発見した際は、ただちに使用を中止して、軽微な修繕は維持管理を委託する専門業者に依頼しています。	

### (3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
<b>評価機関 記述</b>	
<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)>  ゴミ縮減の目標設定はあるか。 ゴミの持ち帰り。両面コピー。	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  「横浜3R夢」に係る啓発活動の一環として、職員はもとより利用者にもゴミの持ち帰りを促すことで、ゴミの排出抑制に努めています。	

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
<b>評価機関 記述</b> <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)>	
<p>インクカートリッジの回収ボックスや中高生ボランティアグループの子供服のリサイクル品回収ボックスの設置に協力し、ゴミの減量や資源リサイクルの意識向上に寄与しています。</p>	

#### (4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&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>○日常清掃は専門業者に委託し、館内・浴室および中庭の清掃を行っています。緑化率が高いと思われる敷地内の植栽も景観を保つため、定期的に剪定等の管理を行っています。加えて、月1回の定期清掃でも重層的に実施しています。</p> <p>○老人福祉センターの浴槽のお湯は毎日換水し、定期的な配管洗浄を含め、適切に衛生管理を行っています。</p> <p>○職員、点検の担当を置き、日々かつ一日複数回備品等の確認や清拭を破損がないか確認することが常態化しており、異常時は速やかに報告し、迅速に対応を行っています。</p> <p>○利用団体には、終了後に各自清掃を依頼していますが、職員の点検時の際に見つけた汚れや破損は可能な限りその場で対応しています。</p> <p>○開所後39年が経過し、経年使用による備品・設備の劣化は否めませんが、更新できるものは更新し、更新が直ぐに実現できないものは代替を検討し、施設の安心・安全と利用者の利便性・快適性向上に努めています。</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>事業計画書、事業報告書、現場確認、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>館内美化は高い品質で保たれています。更衣室等の水回りは綺麗な状態が維持され、室内に異臭等はありません。浴槽の水質検査は、主に1日5回の遊離残留塩素測定を行っています。また、レジオネラ菌検査は「レジオネラ症を防止するための技術的管理指針」を上回る年2回(指針によると次亜塩素による消毒を行っている場合は「年1回以上」)の頻度で行っています。</p>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
外構清掃は公益財団法人横浜市知的障害者育成会に委託しています。地域で活動する団体との協働のありかたとして評価できます。緑化率が高い施設ですが、施設外周も適切に管理され、施設前広場は、各施設来館者の憩いの場として活用されています。開所39年、街の発展とともに歩んできたともいえ、カラオケルームに代表されるような時代に即した改修と日々の維持管理で利用しやすい施設となっています。
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>
業務日誌の館内巡視には、巡回時間を記録しておくことをお勧めします。

## 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)>	
法人の統一マニュアルを当該施設の機能や特性に応じてカスタマイズした「事故・災害時対応マニュアル」があります。緊急事態を12に分類し、それぞれ対応方法をフローチャートでわかりやすく示すほか、毎年、人事異動の時期に改訂しています。	

### (2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示されたとおりの防犯業務を実施しているかどうかを確認する。機械警備の場合、当該機械の設置の有無を確認すること。なお、動作異常が起った場合は、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 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)>	
警備業務は警備業法の適用事業者でもある維持管理会社に委託しています。当施設が都筑プールと横浜あゆみ荘と一体的な維持管理が必要なことから、職員の入館時間や開館時間等に応じてセンサーの設定箇所や機械警備の解除手順をきめ細かく定め、運用しています。	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(キーボックス)、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)> 職員が事務所内のキーボックスから鍵を持ち出す際は、持ち出した職員が名札を掲げるルールとしており、鍵の戻し忘れを防止しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 法人独自の「事故・ヒアリハット判断基準」を運用しています。館長会では法人が管理運営する他施設で生じた事故等の事例を共有し、事故防止に取り組んでいます。	

### (3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

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

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ:お風呂利用再開に伴う利用者の安全管理について(令和5年4月) 対象:全職員 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

「コミスタマニュアル」(コミュニティスタッフの業務を示したマニュアル)には、居室ごとに点検手順等が詳しく示されています。コミュニティスタッフは、業務での気づきや工夫などを自発的に実施手順にまとめ、さらなる効率性と安全性の両立を追求しています。

#### (4) 事故対応業務

##### ①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に問わらず)

※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)> テーマ:防災訓練(令和5年9月) 対象者:全職員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 防災訓練では救急車を要請する際の伝え方も確認しています。	

##### ②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

※連絡網や連絡先が事務室内に掲示され(もしくは各職員に配布され)、だれもが迅速に連絡できるようになっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 事業計画書、事業報告書、事故・災害時対応マニュアル、現場確認、ヒアリング	
<体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 浴室の受付職員は、事故等の緊急時に備えて2名体制としています。緊急時の対応方法を適宜見直しています。今年度は毛布など緊急時備品の一部を浴室の受付に移動しました。	

## (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  
<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)>

当施設が市の帰宅困難者一時避難所および福祉避難所であることを踏まえ、「事故・災害時対応マニュアル」に加えて「特別避難場所マニュアル」を作成し、運用しています。

### ②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

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

防災訓練は年2回実施しています。今年度1回目は9月に当施設の独自テーマを設定して開催しました。2回目は、消防署の立ち合いのもと(コロナ禍の昨年度はビデオ視聴で代替)、隣接する2施設と合同で2月に実施する予定です。

## (6) 緊急時対応全般（その他）

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

職員が着任した際、自宅から施設まで徒歩での到達時間を測定しています。職員一人ひとりの集散時間を把握しています。また、災害時連絡用の携帯電話とインターネット回線を利用した「災害時職員安否確認フォーム」を運用することで、緊急時の体制づくりに備えています。

<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)>

避難訓練は高齢者や障がい者を想定して行うことをお勧めします。また、普通救命講習やAED研修など施設で行う研修の一部を当施設で活動するサークルや団体にも開放してはいかがでしょうか。さらなる地域貢献とより高い安全性の確保が期待されます。本部BCP(事業継続計画)を当施設に展開してはいかがでしょうか。緊急時対応力が一層強化されることでしょう。

## 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)>

館長、副館長を含む常勤5名と図書担当1名を含むコミュニティスタッフ33名の総勢38名で管理運営に臨んでいます。コミュニティスタッフとは別に運営事務員4名、看護師1名を配置するなど充実した人員体制です。コミュニティスタッフには複数の持ち場をさせる職務拡充により、動機づけと業務品質の向上を図っています。

#### ②協定書等のとおりに開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input 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)>

横浜市ホームページ、館内掲示(事務所で閲覧できることを案内)

<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

事業計画書と事業報告書を一体的にファイリングして、いつでも区民や利用者が閲覧できる状態です。

## (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)>	
職員一人ひとりに「コンプライアンス推進ハンドブック」を携帯させ、当施設の年度方針(3つのテーマ)、人権、個人情報保護等を伝えています。職員研修は同じ名称やテーマであっても、社会情勢や環境変化に応じて内容を改訂しています。	

### ②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input 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)> 職員に対する研修等実施状況報告、都筑センター職員研修計画(年間計画、職員・職種別計画)、ヒアリング <研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ:コンプライアンス・人権・個人情報保護研修 対象者:全職員 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
研修は一般的な知識や技能にとどまらず、施設特性や地域特性を踏まえ、職員の役割や立場に応じて、どのような課題に直面するかを想定した内容としています。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&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>○職員の研修受講は各職員の経験年数や担当業務等に応じ、法人の人材育成計画に基づいて必要に応じた研修へ派遣しています。参加し易いよう研修は基本的に業務として位置づけ、受講料・交通費等の諸費用についてもセンターが負担しています。更に、社会福祉主事、社会福祉士等の資格取得への助成制度も備えています。</p> <p>なお、研修受講後は参加者から伝達研修を行うとともに、資料や報告書の回覧を通じて研修内容の共有に努めています。</p> <p>○個人情報保護やコンプライアンス、人権など重要な研修については、コミュニティスタッフも全員が参加できるように、研修日を休館日に設定し計画的に実施しています。</p> <p>○業務の都合等で直接参加が難し場合でもオンラインや録画配信での受講も可能な研修とすることで、出来るだけ多くの職員が参加しやすい環境を整えています。</p> <p>○自己啓発を目的とする研修にも職務専念義務免除として参加できる制度もあります。</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>都筑センター職員研修計画(年間計画、職員・職種別計画)、收支予算書兼決算書、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>施設で行う職員研修は休館日を利用して、組織的かつ計画的に行っています。</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	
<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)>	
コミスタ会議次第、接遇研修報告、ヒアリング	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
外部研修に参加した職員は、職員会議(休館日を活用して年4回の頻度で開催)で研修で得た内容を他の職員に報告することとしています。	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

※マニュアルは冊子化されていなくても、対応方法・手順が記されたものであれば作成していると判断する。

※活用については、実際に活用しているかどうかをヒアリングにより確認する(新品の使われていないマニュアルが用意されているだけでは該当しない)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している
<input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない	<input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない

## 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
<p>＜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)＞</p> <p>○コミュニケーションの円滑化を図り、職員一人ひとりの人材育成や能力開発につなげることをねらいとして目標管理制度(MBO)を導入しています。</p> <p>○法人が運営する3館の老人福祉センター職員連絡会を定期開催し、情報交換を行うとともに、毎年度テーマを選んで、研修を企画・実施しています。</p> <p>○職員間の情報共有に関しては毎日朝昼夕のミーティングに加え、PC内のグループウェアで各職員のスケジュールや伝達事項について迅速に共有しています。</p> <p>○常勤職員会議を毎月1回、非常勤職員を含めた職員全体会を年4回程度開催して、伝達の徹底や運営課題の検討、資質向上研修、緊急時対応訓練などを実施しています。</p> <p>○職員全体会の最後にコミュニティスタッフが班別に話し合える時間を設け、気軽に話しやすい雰囲気の中で意見や提案を出せるようにしています。各班からの意見・確認事項は班長会議で協議し、速やかな課題解決を図るようにしています。</p>	<p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞</p> <p>事業計画書、ヒアリング</p> <p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p>
	<p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>法人が「人材育成計画」を定めています。目標管理制度(MBO)を導入し、職員一人ひとりの主体的な成長を促しています。現在、当施設に該当者はいませんが、新任職員を対象とした「新人育成リーダー制度」など、法人としてユニークな人材育成システムを設けています。</p>

### (3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報保護に係る規程やマニュアルのほか、「個人情報自主点検表」を作成し、運用しています。職員は、施設の方針、人権、コンプライアンスに係る重要事項を体系的にまとめたカード(コンプライアンス推進ハンドブック)を携帯しています。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報の管理責任者を明示した「個人情報保護に関する方針」は、館内掲示と団体ホームページへの掲出により周知しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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)>	
委託業者に対して、契約書のなかで個人情報の取扱いに係る誓約を求めています。	

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)>	
イベント(たとえば「アートコレクション」)のアイディア募集用紙を「無記名」とするなど、個人情報は必要最小限に取得するよう留意しています。	

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)>	
教室等の外部講師には、個人情報を記載した名簿等を渡さないルールとしています。	

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)> 個人情報取扱等概要説明書、、個人情報自主点検表、現場確認、ヒアリング <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 個人情報保護に係る職員の意識啓発を図り、管理状況を組織的に確認するため、「個人情報自主点検表」を作成し、運用しています。	

#### (4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

※出納帳等の帳簿において、指定管理料、利用料金、自主事業における実費収入等明確にしているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている
<input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている	<input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に: )
<input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない

### 評価機関 記述

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

現場確認、各種証憑(仕入伝票、支払伝票など)、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)＞

各種証憑には、「出納係」「経理担当者」「館長」と3つの確認印(起案者が別にいる場合は4つ)があります。支払いを原則として本部経由とすることで、本部が予算執行に係るチェック機能を果たしています。

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している
<input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input type="checkbox"/> 明確に区分していない

## 評価機関 記述

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

各種証憑(仕入伝票、支払伝票など)、通帳コピー、ヒアリング

＜明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)＞

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

当施設が地区センターと老人福祉センターの合築施設であることを踏まえて、それぞれに通帳(金融機関口座)を用意しています。

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。

法人等の本部等で管理されている場合でも、コピー等に上りづばん票を確認する

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する
<input type="checkbox"/> 存在しない	<input type="checkbox"/> 存在しない

## 評価機関 記述

＜存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)＞

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞

当施設が地区センターと老人福祉センターの合築施設であることを踏まえて、共通費の拠出（負担施設、按分等）や支払ルールを明確にしています。

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場観察、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)>  通帳と印鑑は鍵の掛かるキャビネット等により個別に管理しています。	

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)> 現場確認、ニーズ対応費使途一覧、サービス向上及び経費節減努力事項報告、自己評価表、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)>  ニーズ対応費の活用方法は、様々な経路(ご意見箱、利用者会議、その他)から得られる利用者の声もとに、職員会議等で組織的に検討し、決定しています。	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&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>○100万円以上の業務委託や物品購入は業者選定委員会に諮ったうえで指名競争入札を行っています。</p> <p>○コピー機やコピー用紙等の共用物品は法人として一括入札を行い、スケールメリットを生かした契約をしています。</p> <p>○10万円以上100万円未満の契約は必ず2者以上から見積もりを徴したうえで決定しています。</p> <p>○浴室の節水シャワー・カラン・手洗いの自動水栓化を進め、水道料節減を図っています。</p> <p>○トイレ照明のセンサー消灯、蛍光灯のLED化、適正な温度設定、ブラインド・カーテンの活用等により節電を徹底しています。</p> <p>○インターネットによる施設予約システムやインボイス制度適格領収書発行アプリの導入等により業務効率の向上を図り、職員の時間外勤務削減とワークライフバランスを推進しています。</p> <p>○築後39年が経過し、施設の老朽化が進んでいますが、日常点検を丁寧に行うことで長寿命化を図り、長期的な経費削減に努めています。</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>現場確認、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>印刷物は、枚数に応じて費用が最小限となる方法をインクジェットプリンター、コピー機、輪転機(リソグラフ)から選択するルールとしています。備品が故障した際は、できるだけ修理して使用するよう心掛けています。日々の細かな工夫による経費縮減に取り組む姿勢がみられます。</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	
<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)>	
利用者アンケート(窓口満足度調査)から3つの「改善宣言」を導き出し、館内掲示と施設ホームページへの掲出により区民や利用者に伝えています。	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

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

評価機関 記述

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

業務点検報告書、業務点検結果シート(年4回)、ヒアリング

<未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

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

評価機関 記述

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

センター委員会議事録、業務点検報告書、業務点検結果シート(年4回)、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)>

老朽化に伴う補修工事やトイレの洋式化にあたり所管課と日常的に緊密な連携を図っています。大規模な修繕が必要な場合は、市の資源循環局や建築局にも相談しています。

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&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>○都筑センター運営方針及び重点取組は法人による毎年度の運営方針や前年度自己評価の改善点、地域福祉保健計画等を踏まえた上で策定しています。法人理事会・評議員会で承認を受けるとともに、職員会議及び職員全体会でも丁寧に説明し、全職員が理解し、共有して業務にあたるようにしています。また、毎年3月開催のセンター委員会でも次年度運営方針等について説明を行い、委員の方々にも共有していただいている。</p> <p>○自己評価表においては、指定管理応募時の事業計画等を踏まえるとともに、運営方針や毎年度の事業計画に基づいて出来るだけ具体的な実施内容・運営目標を定めるよう努めています。また、それに沿った取り組みを一つひとつ着実な遂行を重ねて行った上で、年度の中間と期末期に振り返りを行っています。なお、振り返りの中で、改善課題等がある場合は、対応策を検討し、次年度の計画内容及び運営目標に反映するようにしています。</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>現場確認、事業計画書、自己評価表、利用者アンケート結果、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、利用者の目線と声を大切にした管理運営を推進しており、その姿勢は組織に浸透しています。自己評価表には、「利用者サービス」「業務運営」「職員教育」「財務」「その他」に加え、「利用者の意見」が示されています。</p>

(6) 組織運営及び体制全般（その他）

評価機関 記述
<p>&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>コミュニティスタッフは、マニュアルには記述しきれない一人ひとりの気づきや創意工夫を「手順書」にまとめています。長年の管理運営で培った暗黙知を形式知として組織で共有する取組だといえます。利用者の視点と声からサービス品質の改善を図ろうとする施設方針が組織風土として醸成されつつある証左であると認められます。</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>

## VII. 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>&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>○新型コロナワクチン接種会場として33,000人を超える方々の円滑な接種をバックアップしたほか、マイナンバーカード相談コーナー設置など行政施策へ積極的に協力しています。</p> <p>○横浜市の「子育て家庭応援事業ハマハグ」「こども110番のいえ」「クールシェアスポット」に協賛しています。</p> <p>○横浜市資源回収ボックス設置施設として、ヨコハマ3R夢リサイクルに協力しています。</p> <p>○横浜市地域福祉保健計画及び都筑区地域福祉計画「つづきあい計画」の推進に、ふれあいの丘連合自治会はじめ区・地区社協、地域ケアプラザ等と連携し取り組んでいます。</p> <p>○よこはま地域包括ケア計画推進のため、健康づくり・介護予防や健康管理の啓発を重点にした事業実施を図っています。</p> <p>○災害時帰宅困難者一時滞在施設並びに福祉避難場所として協定を結んでおり、開設訓練への参加や備蓄品の整備など区と連携した災害時の協力支援体制を整えてています。</p>	<p>事業計画書、事業報告書、現場確認、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>市「地域福祉保健計画」の策定にあたり、法人として市と共同事務局を担いました。市の各種施策に積極的に協力しており、市「子育て家庭応援事業ハマハグ」「こども110番のいえ」「クールシェアスポット」に協賛するほか、市資源回収ボックス設置施設として「ヨコハマ3R夢リサイクル」に協力しています。新型コロナウイルス問題においてはワクチン接種会場、マイナンバーカードにおいては相談コーナーの設置で協力しました。</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>&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>○当センターではボランティアが子育てサロンや読み聞かせ、ほっと安らげるおしゃべりの場、介護予防支援など、子どもから高齢者まで、多岐に渡る活動を行っています。それぞれのグループが充実した活動が出来るよう支援とともに、相互に交流出来る場を設定し、情報交換や親睦の促進を図っています。</p> <p>○こころの健康に不安のある方を対象とした「フリースペース」を精神障害者家族会、近隣グループホーム職員、ボランティアの協力を得て、毎月実施しています。</p> <p>○子どもたちの豊かな情操を育むとともに、地域の交流促進を図るため近隣保育園児、小学生による子ども作品展を毎年開催しています。また、小中学校等の社会科見学、職場体験の受け入れも積極的に行ってています。</p> <p>○健康相談をはじめ日頃の利用者への見守り等を通じ、支援が必要と思われる方の早期発見に努めるとともに必要により関係機関とも連携して個別課題の解決に取り組んでいます。</p>	<p>事業計画書、事業報告書、現場確認、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>ご意見や要望にスピーディーに答えるなど、利用者の声を大切にしています。できないことは理由とあわせて丁寧に説明しています。「直接的かつ公正な相談対応」を定め、円滑な窓口業務への協力を促しています。「ふれあいアートコレクション」「こども展示会」など館全体を展示室に見立てたイベントを通じて、新規来館者の獲得も図っています。</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> <p>「脳トレ用紙の無料配布」「自宅でできる軽体操の作成と無料配布」「カラオケボックスの開設」「お茶サーバーの設置」など、類似施設の模範となる優れた取組が様々みられます。しかし、こうした取組は一部の利用者にとって「当たり前」と受け止められているように見受けられます。窓口満足度調査での改善宣言のように、改善事項や新たな取組の伝え方を工夫してはいかがでしょうか。</p>