

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市杉田地区センター 評価シート

評価機関名：経営創研株式会社

令和7年3月

目次

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

評価結果の総括

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 地域及び地域住民との連携	<p>当地区センターは、横浜市に対して建設に関する地域の各団体からの強い要望の結果平成5年に開館し、昨年30年を迎えた。</p> <p>地域にとっては長く待ち望んだ施設であることから、地域の皆様にご利用いただくとともに各種団体の交流の場として利用されている。</p> <p>1. 連合町内会、民生児童委員連絡協議会、消費生活推進委員など各種地域団体が定例会で使用している。</p> <p>2. 区幼保小教育交流事業や児童生徒に関わる地域の・会議等、保健活動推進会などの定例会等で使用している。また学校・家庭地域連携事業実行委員会などにも参画している。</p> <p>3. プララ杉田広場を利用した様々なイベントの練習会場や控室として利用され、地域との一体感の醸成に寄与している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>連合町内会や民生児童委員の会議への参加、地域のグループホームや学校・家庭・地域連携事業実行委員会等への出席、イベントでの連携等情報交換・相互交流を図っています。委員会は、連合町内会長、自治会長、学校長、PTA会長、スポーツ推進連絡協議会長、子ども連絡協議会地区長、老人クラブ連合会長等多彩なメンバーの他区役所の所管課職員が出席していますので、区と当館との情報共有や情報交換がスムーズに進みます。指定管理者の一般社団法人磯子区区民利用施設協会の理事は、磯子区連合町内会町会会長や磯子区青少年指導員協議会会長等地域に暮らし地域活動に尽力されている方が多く、理事会開催時や各団体の施設ご利用時に適宜地域の課題を共有しています。プララ杉田の「パティオ広場」では様々なイベントが開催されていますが、イベントの練習会場や控室として当館が利用されており地域住民の利便性を高めています。</p>
II ・ 利用者サービスの向上	<p>1. 令和5年11月より、インターネットから各部屋の前予約が可能となり利便性が向上した。</p> <p>2. 利用者アンケート調査、利用者会議等で利用者の様々な声を収集し、運営方法の改善や要望のある備品の整備に努めている。</p> <p>3. 利用者の声に関しては、出来るだけ早く回答を館内に掲示している。</p> <p>4. 協会研修以外にスタッフ研修を実施し、満足いただける利用者への対応を目指している。</p> <p>5. 新刊図書の利用者からのリクエストを受付けて顧客満足度をアップさせている。</p> <p>6. 自主事業終了後、引続き活動継続希望のグループには6カ月優先的に部屋の確保ができるようグループ育成に配慮している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>アンケートは、団体と個人に分けて実施し、其々の利用者の要望を明確にしています。「利用案内」は情報を満載しながらA3用紙を四つ折りにし、所持しやすくしています。自主事業は、当館主催の他「磯子区ヘルスメイト」「新杉田公園」「プララ杉田」「こども家庭支援センターゆいの木」等多くの団体と共催し多彩な事業を実施しています。受付に「接客8大用語」を掲示し、スタッフの名札の裏にも「私たちの心構え」を記入したカードを入れ、利用者に寄り添った接客を意識しています。接客に関するアンケート結果も良好です。直近7日前に空き部屋がある場合は半額で利用できる制度や利用日ごとにポイントを付与する等、稼働率向上への取組みが顕著です。プレイルームのリニューアルにより親子連れの来館者が増えました。多数のチラシをテーマごと分類し、わかりやすいポップを付け掲示・配架しています。</p>
III ・ 施設・設備の維持管理	<p>1. 安全で清潔な施設を確保するために、日常的に職員、スタッフが施設内の安全点検を行うとともに、設備の定期点検、定期清掃、保安警備を業者に委託している。</p> <p>2. 空調施設の点検、自動扉開閉装置の保守点検を実施し、利用し易い施設の維持に努めている。</p> <p>3. 室内環境を維持するためにプレイルームに空気清浄機を設置している。また利用終了後に殺菌灯による消毒も行っている。</p> <p>4. 職員の日常点検で発見した施設の破損等については出来るだけ早く対応し利用者の声に応えている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>館内のロビー、廊下、図書コーナーの清掃は、毎日開館前に委託業者が日常清掃チェックリストに基づいて実施しています。開館後は、利用状況にあわせて清掃を実施し、館内の清潔さを保っています。部屋の清掃は利用者が行い、利用報告書を提出いただくことで清掃の実施・完了を確認しています。プレイルームは、スタッフが毎日モップ掛けをする他、「空気清浄機」「殺菌灯」を設置して、特に清潔さを保つことに気を配っています。プレイルームは改修工事が行われ、おもちゃも新しいものを増やしました。特に幼児の安全性に関わる損傷や汚れがないか常に意識して確認・チェックしています。当館が入居するプララ杉田は築後30年以上経ち、設備の劣化や機器類の故障等も増えていますが、限られた予算の中で修繕費やニーズ対応費を使用しながら施設・設備の維持管理に努めています。</p>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・ 緊急時対応	<ol style="list-style-type: none"> 1.利用者の安全確保は施設管理運営上、重要であり、事故の未然防止、火災発生時の迅速かつ適切な対応ができるようマニュアルを整備して、職員・スタッフ間で情報を共有している。 2.事務室内に事故発生時の連絡網、対応手順を掲示し、迅速に対応できる体制を整えている。 3.警備会社との連携を図り、緊急時には迅速な対応がとれるように体制を整えている。 4.スタッフ研修で緊急時の対応や避難誘導、緊急時マニュアルの確認で体制を強化している。 5.新採用職員に救命救急(AED)研修を受講させている。 6.地震による津波発生時の避難場所に指定されており、発災時に区との連携で円滑な施設運営に努めている。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>緊急時対応マニュアルは、火災発生、不審者侵入、風水害発生、地震発生等事象別に、それぞれの内容および対応を簡潔にまとめています。鍵の管理は、保持者名を記載した「鍵管理簿」、毎日のチェックが行われたことを毎月末に確認・記録した「鍵管理点検記録表」、「鍵管理マニュアル」の3つの帳票を作成・活用しています。熱中症の急増に備えて、応急措置の研修を行うとともに保冷剤等の必要備品の整備を行っています。事務室内に、事故発生時の対応について絵入りで説明して掲示しています。各部屋に、現在の場所と非常口を記した当館のフロア図とともに、部屋を出てどの方向に避難したらよいかを矢印で示し、掲示しています。</p> <p>【提案事項】</p> <p>駅直結の商業施設内にあるため、大規模災害時にどのような対応や掲示をするのか、交通機関が動かなくなった場合等いくつかシミュレーションをしておくより良いでしょう。</p>
V ・ 組織運営及び体制	<ol style="list-style-type: none"> 1.館長1名、副館長2名の常勤職員は早番・遅番のローテーション勤務であり、スタッフ(10名)は5名ずつA,B班に分かれ、午前・午後・夜間の3交代勤務で運営している。 2.各スタッフは「業務日誌」に勤務時間内の出来事を記入し、申し伝え事項の伝達、情報共有がスムーズに進むように努めている。また当日の勤務交代時には引き継ぎ、申し送りを館長または副館長同席のもと行っている。 3.個人情報保護については、個人情報保護法に基づき全員に研修を行い、「個人情報保護マニュアル」を整備し、法令順守、個人情報取扱いについては誤りの無いようにしている。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>当館の研修は、年4回のスタッフ会議の中で行われるので、参加しやすくなっています。研修内容については、スタッフの要望や提言も考慮して決めるとともに、講義だけではなく、スタッフ間での意見交換ができるように工夫されています。料理室の水栓ハンドルパッキン交換や、集会室パーテーション修理等の軽微な修繕は職員自ら行っています。ポスターやチラシについては、原則としてスタッフが作成し、経費を抑えています。自己評価においては、来館者数、部屋の稼働率、利用料金を始め、自主事業数、講座受講者のサークル化数、新規登録団体数、さらにはスタッフ対応への利用者満足度等について具体的な数値を挙げて目標管理していることは評価できます。</p> <p>【提案事項】</p> <p>接客接遇について利用者からの満足度も高く適切ですが、より高いレベルを目指すために認知症サポーターや接遇に関する検定の資格取得支援も方法です。</p>
VI ・ その他	<ol style="list-style-type: none"> 1.市役所ごみゼロに協力し、館内ではごみの持ち帰りを利用者に案内している。 2.区主催の「いそびゴールデンウィークスタンプラリー」や杉田地区の「つながる杉田」などに積極的に参加している。 3.地区センターフェスティバルを11月に開催し、多くの地域の方にご参加、来館頂いている。 4.火災発生時などビル全体の避難訓練に参加し、職員スタッフには消火設備、避難誘導を徹底している。 5.自主講座からサークルに立ち上がるサポートを行っている。 6.簡単な修繕は自分たちで行い、経費の削減を行っている。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>「いそびゴールデンウィークスタンプラリー事業」「インクカートリッジ里帰りプロジェクト」へ参加しています。当館は、津波避難施設として指定されており、「津波避難所施設」のサインを複数箇所掲示しています。館内のゴミ減量(リデュース)の他、リサイクル文庫の設置や廃棄予定図書を法人傘下の他施設で再利用する等リユースにおいても「ヨコハマ3R夢スリムプラン」に協力しています。施設は複合商業施設プララ杉田の4階にあります。プララ杉田のイベントに協力したり、杉田劇場とも共催事業を実施しています。さらにこども家庭支援センターゆいの木等、地域で活動する団体とも連携しています。自主事業の講師は地元の方も多く、地域住民が主体的に参画しています。活動継続を希望するサークルの体験講座を自主事業として実施し、支援しています。</p>

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1.当センターでは、連合町内会や民生児童委員の会議が定期的に開催され情報交換の場として活用している。 2.毎年12月に来館者を対象にアンケート調査を実施し、いただいた意見をもとに運営の改善に努めている。 3.地区センターニュースの自治会掲示板への掲示を依頼し、情報発信を行うとともに、地域の小中学校、保育園などで開催される行事のチラシ、近隣自治会やプララ広場での情報の館内掲示やタウン誌の館内配布などにより地域情報発信の場として活用されている。 4.地域のケアプラザや子ども支援センターなどと共催して自主事業を実施するだけでなく、地域のグループホームや近隣小中学校の学校・家庭・地域連携事業実行委員会、運営協議会等へも参画し相互交流など地域の方々との連携を深めている。</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>館内ロビー・チラシ・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>連合町内会や民生児童委員の会議に参加したり、地域のグループホームや学校・家庭・地域連携事業実行委員会、運営協議会へ出席したり、イベントで連携したり等、情報交換・相互交流を図っています。浜中学校はじめ近隣の小学校や保育園の行事のチラシ等、近隣自治会やプララ杉田パティオ広場での情報、タウン誌等を館内掲示・館内配布することで、地域の情報発信の場となっています。</p>

(2) 地区センター委員会等

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>委員会は、連合町内会長、自治会長、学校長、PTA会長、スポーツ推進連絡協議会長、子ども連絡協議会地区長、老人クラブ連合会長等多様なメンバーで構成されています。区役所の所管課職員が出席していますので、区と当館との情報共有や情報交換がスムーズに進みます。令和5年度第1回地区センター委員会は、委員総数15名のうち、出席者12名、委任状3名と、多くの委員が参加して開催しています。</p>	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input checked="" type="checkbox"/> 特に課題がない	<input checked="" type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和5年度杉田地区センター委員会開催状況・令和6年度第1回杉田地区センター委員会議事録・ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input checked="" type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和5年度杉田地区センター委員会開催状況・令和6年度第1回杉田地区センター委員会議事録・ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 指定管理者の一般社団法人磯子区民利用施設協会の理事は、磯子区連合町内会町会会長や磯子区青少年指導員協議会会長等地域に暮らし地域活動に尽力されている方が多く、理事会開催時や各団体の施設ご利用時に適宜地域の課題を共有しています。当館が入居しているプララ杉田の「パティオ広場」では、様々なイベントが開催されていますが、イベントの練習会場や控室として当館が利用されており、地域住民の利便性を高めています。 <参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している	<input 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"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input checked="" type="checkbox"/> 特に課題がない	<input checked="" type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和5年度地区センター利用者懇談会開催状況・令和6年度地区センター利用者懇談会・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)> 利用者会議では特に課題は抽出されていませんが、年1回のアンケート調査、声のポスト、利用者とスタッフとの日常会話などを通じて、常日頃から施設やサービスに対するご意見・ご要望、苦情等を抽出しています。 <評価で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 type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input checked="" type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和5年度地区センター利用者懇談会開催状況・令和6年度地区センター利用者懇談会・ヒアリング</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
	<input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<p><実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 令和5年11月17日から12月25日まで実施し、団体利用者199名、個人利用者39名から回収しています。</p> <p><実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> アンケート調査は、団体利用者と個人利用者に分けて実施していますので、それぞれの利用者の属性や考え方・要望等が明確になり、今後の事業企画や施設運営に役立ちます。令和5年度のアンケートは、11月利用分よりインターネット予約システムを導入したため、導入の効果や感想の設問も設けています。導入直後に利用者の状況を把握できるので、改善点や問題点がある場合早い対応が可能です。</p>	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和5年度地区センター利用に関するアンケート結果・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)> インターネット予約システムの導入に対し利便性が向上したという評価が多いですが、操作が難しいことや操作ができない人がいること等から不公平であるという不満もあることを課題として抽出しています。熱中症対策としてエアコン温度の自由設定の要望があり、課題としています。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和5年度地区センター利用に関するアンケート結果・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)> インターネット予約操作が難しい場合は来館での予約を受けつけています。また、これまで健康上の理由や遠方に住んでいる等の理由で来館予約しづらかった方も来館しないでインターネットで予約できるようになったことは、従来より公平性が増しているということを説明し、理解を求めています。エアコン温度設定については検討するとともに、サーキュレーター導入をさらに進めています。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館内ロビー・令和5年度事業報告書・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)>	
アンケート調査終了後、玄関ホールから入った利用者の目に留まりやすいところに、約6か月間掲示しています。アンケート結果には3年間のアンケート結果推移も公表しており、利用者の満足度や行動の変化を把握できることから、対応策を立てやすくなっています。	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input 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)> ご意見箱「利用者の声」を図書コーナー出入口近くに、用紙とともに設置しています。	
<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input 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)> 館内掲示・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)>	

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)> 館内に掲示して周知しています。	
<周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>苦情が寄せられたら業務日誌に記録し、スタッフ間で読み合わせをした後、パソコンに入力してデータ保存をしています。1年間の苦情等について、年度事業報告書の「苦情対応状況報告・利用者の声」の書式に記録しています。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和5年度苦情対応状況報告・利用者の声の記録・ヒアリング</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>令和5年度にいただいたそば打ち講座開催の要望に対し、令和6年度の自主事業で「そば打ち体験」講座を開催しています。鉛筆削りを備品にして欲しいという要望に対し、備品登録を行っています。施設を選挙の期日前投票所にして欲しいという要望を磯子区選挙管理委員会に報告しています。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><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)> 館内掲示・令和5年度苦情対応状況報告／利用者の声・ヒアリング</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者の声に投函された意見等や電話で受けた苦情などをまとめ、その内容及び対応を記載して、館内に掲示しています。</p>	

(4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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>1. 施設の利用案内、自主事業の案内は利用者がいつでも手に取れるように、受付だけでなく複数の掲示ボックスに置くとともに、地域グループのサークル活動の案内チラシもロビー内の目立つ箇所に掲示している。</p> <p>2. 地区センターニュースは、毎月、自治会掲示板だけでなく、周辺の市民利用施設など他の施設にも配布している。またプララ1階にある京急ストアに配架を依頼し、広くPR・広報に努めている。</p> <p>3. 新刊図書に関しては、図書コーナーに新刊の帯のコピーを掲示し、あわせて前月、前々月の新刊リストを掲示して、利用者が図書を選択しやすいように工夫している。</p> <p>4. 周辺の市民利用施設だけでなく、区の図書館などにも毎月の行事予定表を掲示している。</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>京急ストア・館内ロビー・受付・施設のご案内・自主事業チラシ・杉田地区センターニュース・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>利用案内や自主事業案内、サークル活動の案内チラシ等を、多くの利用者が手に取れるよう、受付だけではなく館内の複数の掲示ボックスに配架しています。町内会掲示板、入居しているプララ杉田の掲示板や新杉田地域ケアプラザ等当館以外の掲示板・施設にも掲示・配架しています。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「利用案内」に、当館の概要や利用方法、アクセス方法などの他、各部屋について写真を掲載するとともに、用途や貸出し備品を記載しています。部屋の利用を申し込む際の参考になり、利用者に対する心遣いがみられます。「利用案内」は情報が満載されている一方、A3用紙を四つ折りにしたコンパクトなものなので所持しやすくなっています。</p>	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

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

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 利用案内・ホームページ・ヒアリング	
<行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
団体利用の事前申込みは、インターネット及び来館にて受けつけた後、抽選を行っています。事前申込み終了後は先着順でインターネット、来館及び電話にて受けつけています。団体の占有利用の申し込みは、できるだけ多くの方に利用していただけるよう1ヶ月に1団体4回までと制限しています。	

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)> 応募時事業計画書・令和6年度職員研修実施報告書・令和6年度第3回スタッフ会議議事録・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)>	
館長が、「横浜市人権施策基本指針」から抜粋した独自の資料を作成し、「人権擁護」「人権啓発重点目標」等をテーマに行っています。講義だけではなく、身近に起こりえる人権問題など具体的な事例を挙げて行っていますので、理解しやすく又実践的な研修となっています。	

(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 checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている
<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和5年度自主事業報告書・令和6年度自主事業計画書・自主事業チラシ・ホームページ・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)></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)> 自主事業は4つの着眼点に基づいてバランスよく計画・運営されています。令和5年度は、主に一般向けを対象とした38事業(64回開催)を、幼児から小中学生を対象にした18のワンパクホリデー事業(30回開催)を実施しました。自主事業は、当館主催の他、「磯子区ヘルスマイト」「新杉田公園」「プラザ杉田」「こども家庭支援センターゆいの木」等多くの外部施設・団体と共催で多彩な事業を実施しています。</p>	

②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><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)></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)> 令和5年度は、一般向け31事業、ワンパクホリデー16事業を計画していましたが、実際は、それぞれ38事業、18事業と計画以上の事業が行われました。これは、人気の高かった事業を複数回開催したり、計画にはなくても利用者の要望で新たに企画・開催したことによります。一方、募集人員に満たなかった事業は中止する等、地域住民や利用者のニーズを踏まえた臨機応変な対応は評価できます。</p>	

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p><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)> 購入希望図書記載シート・応募時事業計画書・ヒアリング</p> <p><利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>新着図書は、直近3カ月間の新着リストを作成し、図書コーナーに掲示しています。又、新着図書帯のコピーを掲示して、利用者が選択しやすい工夫が見られます。</p>	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1. 自主事業を中心に掲載している「地区センターニュース」は周辺自治会の掲示板、磯子駅・新杉田駅周辺の公共施設に掲示を依頼するだけでなく、プララ杉田1階の京急ストアにもチラシを配架し、買い物客にも周知している。また地域のサークル活動の案内もロビーに掲示している。</p> <p>2. 区広報誌、タウンニュース等にも掲載を依頼し、事業のPRに努めている。</p> <p>3. ホームページでは、施設の利用、新刊図書案内、自主事業について最新の情報を利用者に提供している。</p> <p>4. 自主事業については、館内にチラシを置くだけでなく、PRポスターの掲示やサークル活動団体の作品等成果物を展示することにより、参加促進に努めている。</p> <p>5. 屋外の掲示板にも事業案内を掲示している。</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>京急ストア・地区センターニュース・チラシ・広報よこはま・タウンニュース・ホームページ・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>地区センターニュースは、連合町内会の17町内会の他近隣の町内会や市民利用施設に配布しています。磯子駅や新杉田駅周辺の公共施設や当館が入居するプララ杉田、1階京急ストア内の3か所に配架・掲示をお願いし幅広く広報活動を展開しています。区の広報誌やタウンニュースにも自主事業の掲載を依頼し、PRに努めています。館内では、サークル活動団体の作品等成果物を展示することで活動をPRし参加促進に努めています。</p>

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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>1.共用エレベーターは、9時にならないと4階まで稼働しないが、階段で上がってこられる利用者の方々には空調の利いた入館口のスペースでお待ちいただいている。 2.協会主催の「接遇研修」やセンターの研修などで「職員としての接客の心構え」「言葉遣い」などを学び、日頃から注意喚起を行い、実践している。</p> <p>3.受付には「接客8大用語」、「業務の確認事項」などを掲示し、日頃からスタッフが勤務するにあたり意識できるようにしている。</p> <p>4.職員の名札の裏に「私達の心構え」「運営方針」を記入したカードを入れ、利用者の方々へのサービス向上に努めている。</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>接遇研修は、法人主催及びスタッフ会議の中でそれぞれ行われ、研修体制が充実しています。受付に「接客8大用語」を掲示したり、スタッフの名札の裏に「私たちの心構え」を記入したカードを入れたり等、常に利用者へ寄り添った接客を意識しています。利用者アンケート結果では、スタッフの接遇に対して、団体利用者の93.7%が、又個人利用者の94.8%が「満足」「やや満足」と答えており、満足度は非常に高くなっています。</p>

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>1.部屋稼働率においては新型コロナウイルス感染症が2類であった令和3年・令和4はそれぞれ53%、52.3%で推移したが5類に移行した令和5年は56.1%と微増ではあるが増加傾向にある。サークル活動の活性化、多種にわたる自主事業からサークル化を促進し、自主授業を増やすことでコロナ禍における家庭内中心の生活からの変化に対応していきたい。</p> <p>2.「利用者の声」で投函された意見、要望に対しては速やかに回答し館内に掲示している。</p> <p>3.年1回実施している「アンケート調査」においても結果がまとまり次第公表している。</p> <p>4.利用者懇談会などから多くの意見をいただき運営していきたい。</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>稼働率向上のために、直近7日前になっても空き部屋がある場合は料金の半額で利用できる制度を設けています。利用日ごとにポイントを付与し、ポイントが一定数になると一定時間無料で利用できるポイントカード制を適用しています。コロナ禍で減少した部屋稼働率は令和5年度以降回復傾向にあり、自主事業をサークル活動に発展させたり等利用促進に努めています。プレイルームのリニューアルにより親子連れの来館者が増えました。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般 (その他)

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

利用者がいない場合は、貸出延長(有料)ができる案内を各部屋に掲示しています。利用者が持ち帰りやすいように、自主事業のチラシは、サイズが小さいものも作成しています。当館の事業以外にも、他施設の広報紙、行政からのお知らせ等、多数のポスターやチラシをテーマを設けて分類し、わかりやすいポップとともに掲示・配架しています。「いのちの電話」等配慮が必要な情報のみを集約している点も評価できます。

<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)>	
施設管理計画実績表および維持管理・保守点検実施状況一覧表を作成して、建物・設備を管理しています。	

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)>	
館内のロビー、廊下、図書コーナーの清掃は、毎日開館前に委託業者が日常清掃チェックリストに基づいて実施しています。開館後は、利用状況に合わせて清掃を実施し、館内の清潔さを保っています。部屋の清掃は利用者が行い、利用報告書を提出いただくことで清掃の実施・完了を確認しています。幼児が利用するプレイルームは、スタッフが毎日モップ掛けを行い、特に清潔さに気を配っています。	

(2) 備品管理業務

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

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

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

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

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

※施設の利用状況により確認できない備品を除き、現物を確認する。
 ※すでに対応済みの場合は、「安全性に関わる損傷等がない」と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
プレイルームは、改修工事がありました。おもちゃも新しいものを増やしました。特に幼児の安全性に関わる損傷や汚れがないか常に意識して確認・チェックしています。	

(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 checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<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 checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している
<input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<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)>	
紙類などの資源ごみは、館内の倉庫に集積したのち、プララ杉田の地下にある共同ボックスに持ち込んで分別管理しています。2ヵ月に一度回収されます。	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1.施設内のロビー、廊下、図書コーナーの清掃は、毎日開館前に業者が実施している。合わせてスタッフも勤務前に清掃、点検を行い、午前・午後・夜間の各時間帯にも館内をチェックし、良好な環境保全に努めている。また休館日を利用して、各部屋の清掃、ワックスがけなどを計画的に実施している。</p> <p>2.プレイルームは幼児と保護者が遊ぶ場であることから「空気清浄機」や「殺菌灯」を使用して安心して利用できるように対応している。</p> <p>3.利用者の方々の声を聞き、設備等に関する要望があれば予算の範囲内で出来る限り対応している。以上のことなどから、開館30年を過ぎても館内は清潔に保たれている。</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>プレイルーム・日常清掃チェックリスト・応募時事業計画書・令和5年度ニーズ対応費使途一覧・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>プレイルームは、幼児の遊び場であることから「空気清浄機」「殺菌灯」を設置して、特に清潔さを保つことに気を配っています。部屋の清掃は利用者をお願いしていますが、スティック型掃除機を購入して、清掃の負担を軽減しています。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>当館が入居するプララ杉田は築後30年以上経ち、設備の劣化や機器類の故障等も増えていますが、限られた予算の中で修繕費やニーズ対応費を使用しながら施設・設備の維持管理に努めています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 事務室・鍵管理簿・鍵管理点検記録表・鍵管理マニュアル・ヒアリング</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>鍵の管理は、鍵の保持者名を記載した「鍵管理簿」、毎日のチェックが行われたことを毎月末に確認・記録した「鍵管理点検記録表」、「鍵管理マニュアル」の3つの帳票を作成・活用しています。鍵の管理に対する意識の高さが感じられます。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p><定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>団体の部屋利用後は都度確認し、その際施設各所も巡回しています。館長・副館長は、毎日、安全点検表を使用して館内外の巡回を行い、安全確認報告書を作成して、プララ杉田内の防災センターに提出しています。消防自主点検表があり毎月防災センターに提出しています。入居するプララ杉田のビルの警備員が、毎日夕方館内を巡回して、防犯に協力しています。</p>	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている
<input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある	<input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある
<input type="checkbox"/> チェックしていない	<input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<p><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)></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>安全点検表を使用して館内外の巡回を行い、施設・設備の安全性やサービス内容をチェックしています。</p>	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><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)></p> <p>スタッフミーティングや業務日誌等を通じて、事故防止の事例について情報共有しています。</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>津波避難所に指定されており、掲示があります。ハザードマップ等、防災関係に資料をコーナーをつくりまとめて掲示しています。</p>	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>令和6年度は、プララ杉田共同消防訓練に館長が参加し、避難訓練と消火活動体験に参加しています。当館については、非常階段の避難を想定した避難経路の確認や火災時の泡消火器取扱いなど消火設備についての研修を全職員とスタッフに対して行っています。令和5年度には、利用者を交えた避難訓練を行っています。</p>	

(6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>各部屋に、現在の場所と非常口を記した当館のフロア図を掲示しています。また、部屋を出てどの方向に避難したらよいかを矢印で示し、掲示しています。部屋のドアが重いので、ドアストッパーを設け、非常時にドア開放しておくように写真入りで注意喚起しています。ヘルメットやメガホンを手にとりやすいように複数個所に分けて収納しています</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>駅直結の商業施設内にあるため、大規模災害時にどのような対応や掲示をするのか、交通機関が動かなくなった場合等いくつかシミュレーションをしておくより良いでしょう。また、横浜市防災計画の位置づけを普段から掲示し、周知することも必要でしょう。AED操作方法や心肺蘇生法の研修は、操作方法等を忘れないように、入職時だけでなく年1回は行うことをお勧めします。</p>

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<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協定書等のとおりの開館しているか？

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

※指定管理者の責に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)>	
受付窓口・法人ホームページ・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)>	
受付窓口で、閲覧できることを周知しています。法人ホームページと区のホームページをリンクして公表しています。	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

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

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)> 令和6年度職員研修実施報告書・ヒアリング	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 令和6年度(令和7年1月現在)は、全職員・スタッフ対象に「避難経路の確認」「熱中症の応急措置対応」「火災時の消火設備について」「接遇研修」「個人情報保護研修」「人権研修」を行っています。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
令和6年度は、館長・副館長に対し、「クレーム対応研修」を行い、カスタマーハラスメント等に対する対処方法・注意点を学んでいます。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1.協会の職員の研修は全員が対象であることから、早めに職員に周知し、シフトを調整のうえで全員が受講できるようにしている。また、接遇研修などスタッフ全員が対象の研修の場合も同様に行っている。</p> <p>2.センター内の研修は、休館日を利用して年に数回実施している。日程、内容については早めに周知し、議題に関しても常勤職員が実施するもの、スタッフからの要望があったものを用意し参加し易い環境づくりを心掛けている。</p> <p>3.全スタッフが顔を合わせる機会が少ないため研修内容については、一方的な情報提供にならないようスタッフが相互に意見の交換ができる内容となるよう工夫している。</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>令和6年度職員研修実施報告書・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>法人主催の研修は、シフト調整が行いやすいように早めに告知して、全員が受講できるようにしています。当館内の研修は、年4回のスタッフ会議の中で行われるので、参加しやすくなっています。研修内容については、スタッフの要望や提言も考慮して決めるとともに、講義だけではなく、スタッフ間での意見交換ができるように工夫されています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

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)>	
業務マニュアルの中の「スタッフの日常業務について」の章で、受付業務、利用者の申込に関する業務、来館者・団体利用者の集計等について、対応手順や注意事項が詳細に記されています。	

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)>
1.常勤職員は協会が主催する「館長会」や「副館長会」に出席して各施設と施設運営上の課題について情報交換し、有益と思われる事項については、他の職員やスタッフにフィードバックし施設運営に役立っている。 2.協会主催の研修、センター内での研修により、職員の資質の向上に繋がるように努めている。 3.スタッフは、全員が顔を合わせる機会が少ないことから、自分の時間帯の出来事を業務日誌に記載し、各スタッフは必ず業務日誌に目を通すことで相互の情報共有に努めている。	業務日誌・ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	館長会議は毎月、副館長会議は2か月に一度開催されています。会議では各施設との情報交換を行うとともに、他の施設を見学することが今後の施設運営に役立っています。有益な事項は、他の職員やスタッフにフィードバックしています。スタッフは、その日の出来事を業務日誌に記載し、他のスタッフも必ず目を通すことによって「情報共有」を図っています。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している
<input type="checkbox"/> 整備していない	<input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>法人ホームページには、「個人情報取り扱いに関する方針」が掲載されています。</p>	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している
<input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない	<input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない
<input type="checkbox"/> 明確化していない	<input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

③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 checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>横浜市作成の資料「個人情報保護研修」に基づいて実施しています。特に、受付業務において起こり得る問題を事例に挙げて館長がスタッフに向けて説明しています。</p>	

④個人情報の取扱いについて、誓約書を取っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 取っている
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<p><取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>誓約書(個人情報保護研修出席者名簿)があります。</p>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

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

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

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

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 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"/> 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 type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
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)> 事務室内キャビネ・パソコン・ヒアリング</p> <p><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)></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>	

(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 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"/> 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 type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 副館長が経理を担当し、館長が伝票チェック・検印を行うことで役割分担を明確にしています。さらに、法人の経理担当によるトリプルチェックが行われています。	

③当施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和5年度収支予算書兼決算書・ヒアリング <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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 checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<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)> 金庫・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)>	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している	<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している
<input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある	<input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和5年度ニーズ対応費使途一覧・ヒアリング <目的に沿わない支出がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 令和5年度は、スティック型掃除機や移動式鏡を始め、図書、新聞、遊具等利用者からの要望に基づいた支出の他料理室炊飯器やラミネーター等、経年劣化による更新にも支出しています。特定の利用者の要望に偏ることなく、公正平等な支出に配慮しています。	

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><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>1.使用していない部屋や廊下の消灯は常時確認し、実施している。また、トイレや湯沸室のチェックによるこまめに行い、利用者にも協力を求め節電に努めている。</p> <p>2.作成するポスターやチラシは原則としてスタッフが作成している。また、内部資料やメモ紙などは、個人情報を確認のうえ、裏面を使用し、経費節減に努めている。</p> <p>3.物品購入や小破修繕においては市内複数の業者から見積もりを取るなど、経費削減に繋げている。</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>令和5年度事業報告書・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>料理室の水栓ハンドルパッキン交換や、集会室パーテーション修理等の軽微な修繕は職員自ら行っています。ポスターやチラシについては、原則としてスタッフが作成し、経費を抑えています。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<p><input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている</p> <p><input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある</p> <p><input type="checkbox"/> 全て反映されていない</p> <p><input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている</p> <p><input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある</p> <p><input type="checkbox"/> 全て反映されていない</p> <p><input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い</p>
<p style="text-align: center;">評価機関 記述</p> <p><反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>自己評価においては、来館者数、部屋の稼働率、利用料金を始め、自主事業数、講座受講者のサークル化数、新規登録団体数、さらにはスタッフ対応への利用者満足度等について具体的な数値を挙げて目標管理していることは評価できます。</p>	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 全て対応している	<input type="checkbox"/> 全て対応している
<input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある	<input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある
<input type="checkbox"/> 全て対応していない	<input type="checkbox"/> 全て対応していない
<input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和5年度管理運営業務点検報告書・ヒアリング <未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している
<input type="checkbox"/> 協議されていない	<input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和5年度管理運営業務点検報告書・ヒアリング <協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1年を振り返り、問題点、反省点を抽出し、検証するとともに改善点を見い出して館長、副館長で話し合い次年度の目標を設定する。それをスタッフ全員に周知するために回覧や、ミーティングにて改めて話し合いの場を設け、運営目標の方向性を全員が認識し共有することで、より地域の皆様に気軽にご利用いただける施設になるよう努めている。</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>自己評価表・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>当館の運営目標については、館長及び副館長で前年度の問題点や反省点を抽出・検証し、改善策を検討して、次年度の目標設定へと繋げています。職員・スタッフ個人の目標設定は、自己評価及び館長との面談を通じて出された意見や提案に基づいて行っています。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価で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>定年退職した数名のスタッフをアルバイトスタッフとして登録しており、不測の事態でスタッフが不在、不足した場合に対応できる体制が整っています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>接客接遇について利用者からの満足度も高く適切ですが、より高いレベルを目指すために認知症サポーターや接遇に関する検定の資格取得支援も方法です。</p>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1.市役所ごみゼロ運動に参加している。市のごみ減量施策に協力し、館内にはゴミ箱を設置せず、利用者にはゴミをお持ち帰りいただくよう案内をしている。</p> <p>2.区内各施設が参加する区主催の「いそっぴゴールデンウイークスタンプラリー事業」にも積極的に参加し、関係各施設との連携強化を図っている。</p> <p>3.震災などの発生時に、市や区の要請に応じた協力体制を構築し、状況に応じた対応に努めている。</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>館内・応募時事業計画書・自己評価表・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「いそっぴゴールデンウイークスタンプラリー事業」「インクカートリッジ里帰りプロジェクト」へ参加しています。当館は、津波避難施設として指定されており、「津波避難所施設」のサインを複数箇所掲示しています。館内のゴミ減量(リデュース)の他、リサイクル文庫の設置や廃棄予定図書を法人傘下の他施設で再利用する等リユースにおいても「ヨコハマ3R夢スリムプラン」に協力しています。</p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>趣味、文化、生涯学習活動などのサークル、自主事業等を通して、地域の皆様に相互交流やコミュニケーションの場として気軽にご来館いただけるようにしている。</p> <p>また、県、市、区の発信する健康・医療、防災、文化・スポーツなどの各情報や地域の自治会の案内などを掲示して、地域の皆様に情報を発信している。</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</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>施設は複合商業施設プララ杉田の4階にあります。プララ杉田のイベントに協力したり、杉田劇場とも共催事業を実施しています。さらにこども家庭支援センターゆいの木等、地域で活動する団体とも連携しています。自主事業の講師は地元の方も多く、地域住民が主体的に参画しています。活動継続を希望するサークルの体験講座を自主事業として実施し、支援しています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>