

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市根岸地区センター
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>○地域住民の方々が、自主的に活動し、スポーツ、レクリエーション、クラブ活動等を通じて相互の交流を深めることができ、誰もが気軽に利用できる施設として運営するため、次の様な連携事業を行っています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・複合施設である根岸地域ケアプラザと連携し、社会福祉協議会の方が地域の高齢者への昼食づくりのため料理室を使用するとともに毎月1回、地域の高齢者を集め昼食会としてコミュニケーションの場としており、館長が毎月講話を行っています。 ・11月に行った「根岸ふれあいフェスタ(イベント)」について、地域の青少年指導員協議会、スポーツ推進委員連絡協議会、社会福祉協議会と連携を図り、協力を求め、模擬店の出店等を実現しました。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>地区センターだよりの各連合町内会掲示板への掲示や町内会各班への回覧等を通じて、地域住民へ情報周知を行っています。ねぎしフェスタでは、青少年指導員協議会やスポーツ推進委員連絡協議会等の地域団体、近隣小中学校と連携・協力しながら、模擬店出店、合唱・ピアノコンサート、サークル発表会等を実施しています。学校運営協議会に館長が参加し、地域の防犯等について積極的に協力しています。社会福祉協議会が毎月実施する地域高齢者対象の「ふれあい給食会」では、根岸地域ケアプラザと連携しながら、料理室を貸出したり、館長が講話を行う等協力し、高齢者とのコミュニケーションを図っています。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、理事会開催時等で適宜地域の課題を共有しています。</p>
II ・ 利用者サービスの 向上	<ul style="list-style-type: none"> ・従来、施設の予約は2ヶ月前から直接来館し、予約していましたが、利用者の利便性を向上するため、R5年9月申し込み分からインターネットによる予約システムを導入し、利用者サービスを向上させました。 ・年2回「利用者団体会議」を開催し、施設利用者からの様々な意見、要望等について、対応が可能な事項は速やかに改善、対応を行っています。 ・年度末にアンケート調査を実施し、施設利用者からの細かな意見も考慮し、施設運営の参考としています。 ・ポイント制度の導入により、利用者の少ない午後の後半、夜間の時間帯を利用者サービスを向上させ、利用促進を図っています。 ・利用者の方々には「地区センター利用要綱」をロビーに掲示し、地区センターの各種行事や自主事業等が分かるよう、館内掲示板に掲示しています。また、公道に面した場所に「掲示板」を設置し、地区センターで行われている行事や、新刊図書等の紹介も行っています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>アンケート調査は、小中学生と高校生以上に分けて実施しており、年齢層ごとに意見・要望・苦情等を把握し、年齢層に鑑みた対応策をとることができます。ご意見箱には子供の意見も多く、大人では気がつかない又大人とは別の視点からの意見を取り上げてサービス改善に繋げています。新たな講座企画の際は、磯子区民活動支援センターに登録している講師の中から講座の目的に合致した講師を選出したり等講座の質の向上にも努めています。スタッフの対応について、小中学生の97%が「やさしい」「親切」、高校生以上では92%が「非常に満足」「やや満足」と答えています。自主事業の案内掲示板のポスターに付番して番号毎にリーフレットを配架することで、情報を得易いよう配慮しています。</p> <p>【提案事項】</p> <p>顧客接遇は良好ですが、より高い接遇レベルを目指して、認知症サポーターや接遇に関する検定の資格取得も一つの方法です。</p>
III ・ 施設・設備の 維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・職員による目視で日常的な点検及び異常を発見した時には軽微なものは職員が修繕し、それ以上の職員では対応が困難なものは管理会社へ速やかに連絡を行い必要な対応をスムーズに行っています。 ・毎月行っている委託業者による「施設設備総合巡視点検」及び年1回の「建築設備点検」の結果を、四半期毎に行われる区役所とのモニタリングの際に報告しています。特に、大規模な改修・修繕が必要な場合には予算計上をお願いしています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>専門業者、職員・スタッフ、部屋の利用者が、それぞれの役割を果たしながら施設・設備の維持管理に努めており、館内は清潔さが保持されています。具体的には、エントランス、ロビー、トイレ、更衣室等は委託業者が毎日清掃を行い「日常清掃報告書」を作成しています。各部屋は利用者が清掃し「利用報告書」を提出することで、スタッフは清掃の実施・終了を確認します。終了後はスタッフが点検するとともに、清潔度を上げるために月1回午前午後のスタッフが時間やエリアを決めて清掃しています。シャワールームの清掃は、利用者の負担が大きいためスタッフが行っています。建物周辺の空き地についても、スタッフは定期的に草むしりや清掃を行い、利用者以外の地域住民への配慮が見られます。古くなった卓球台、茶道具、料理道具の更新や和室の障子修理等維持管理に努め利用者に気持ちよく利用いただくための配慮が見られます。</p>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 緊急時対応	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急時の職員連絡網を事務室の誰もが確認できる位置に掲載し、緊急事態が発生した場合には館長や副館長が不在の時でも速やかに連絡が取れ、必要な指示が受けられるようにしています。 ・また、地区センターだけで判断が困難な場合等は磯子区区民利用施設協会や磯子区役所に連絡すると伴に必要な判断を得ることができるよう連絡体制を確立しています。 ・消防避難訓練を年2回、地区センター、ケアプラザ、通所施設「集」の3館合同の訓練を実施しています。 ・磯子区区民施設利用協会主催のAED研修をスタッフ全員に受講させています。 ・震災や風水害時に帰宅困難者の受け入れ場所として指定されており、先の台風10号による風水害時も帰宅困難者の受け入れを行いました。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>「防災安全管理マニュアル」があり、防災、地震、火災、停電、ガス漏れ、急病、帰宅困難者対応につき詳細に規定されています。スタッフが判るように「事故発生時の連絡系統図」を事務室の壁に掲示しています。横浜市災害対応マニュアルを踏まえて、当センターに適合した「防災安全マニュアル」を制定しています。</p> <p>帰宅困難者一時滞在施設の指定を受けており、台風10号では和室を使用して帰宅困難者を受け入れた実績があります。備蓄品は、体育室の器具庫内の専用ロッカーに消費期限などを表示して分かりやすく収納しており、管理が行き届いています。</p> <p>【提案事項】</p> <p>サスマタ、催涙スプレー等防犯グッズは常備されていないので、施設の事情を踏まえたグッズの常備を検討されては如何でしょうか。また各部屋には緊急避難図はありますが、当該場所の表示が無いため表示または色刷りを検討したら如何でしょうか。</p>
V 組織運営及び体制	<ul style="list-style-type: none"> ・館長、副館長の月間のローテーションを定め、所定の休暇を適切に確保し、施設運営等に支障が生じないよう予定を立てています。 また、スタッフのシフトについても、1週間単位で午前、午後、夜間の3区分に分け適切にローテーションを組み施設運営を行っています。 ・また、それぞれのスタッフの交代時には15分間の引き継ぎ時間を設け必要な申し送り事項等情報提供に努めると共に連絡帳を活用し情報共有に努めています。 ・職員研修に関しては、施設協会が実施する研修に全員参加すると共に、地区センター独自の研修を原則として2ヶ月に1回開催し、施設の運営に関するマニュアルの確認をはじめ、施設運営に関する課題解決等について情報共有を行い、来館者に対する適切な対応が行えるよう、努力しています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>スタッフミーティングの終了前30分は、普段接触することのない午前・午後・夜間のスタッフ同志の協議の場を設けています。スタッフから提案も多く有意義なコミュニケーションの場となっています。スタッフの担当時間が変わる毎に15分の引継ぎ時間を設け、連絡帳を活用しながら情報漏れがないよう努めていることも評価できます。他の施設の参考となります。</p> <p>館長、副館長2名、スタッフ10名の組織で対応しています。同じ班以外の人とのコミュニケーションを図るために、職員・スタッフで定期的に懇親会を開催しています。また70歳の定年を迎えた方4名を登録し、「ねぎしフェスタ」への協力、スタッフ不足時への対応等退職者の活用を図っています。</p> <p>【提案事項】</p> <p>年初には、研修目的、研修内容、研修対象者、実施予定日(月)をできる限り詳細に記載した研修計画書を作成することを提案します。</p>
VI その他	<p>磯子区区民利用施設協会が毎月1回「館長会」を、また、2ヶ月に1回「副館長会」を開催し、各地区センター、コミュニティハウスの運営状況の報告や課題対応等について、情報共有を図っています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・夏休み期間に関しては、小・中学生を対象とし利用者がいない時間帯には「工芸室」を学習コーナーとして無料開放を行っています。 ・地区センター最寄りバス停の時刻表を館内掲出し、来館者への利便に供しています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>地域福祉保健計画への取組は、体育室で月2回体操教室を実施し、優先且つ無料で根岸地区保健活動推進委員会に対し場所を提供しています。帰宅困難者一時滞在施設及び、風水害時の土砂災害警報発令に伴う避難場所としての受け入れ対応等協力体制を整えています。区主催の「いそっぴーゴールデンウィークスタンプラリー」に参加し、ポスターやチラシの配架を行っています。市のインクカートリッジ里帰りプロジェクトに参加しています。</p> <p>地域コミュニティ醸成の中核施設として、地域の方との連携を深めています。具体的には、障がい者施設「集」や社会福祉協議会・ユースプラザ等の事業への場の提供、地元小中学校の職場体験や総合学習への場の提供を行っています。根岸中学、岡村中学から数名が職場体験を実施したり、根岸小学校の防災グッズの展示をしています。</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>・地区センターで行われる各種行事(自主事業等)のお知らせは、毎月「地区センターだより」を作成し、各連合町内会にご協力頂き、関係町内会の掲示板への掲載及び、町内会の各班への回覧板を活用し、地域住民の方々にも細かく様々な情報が伝わるように周知活動を行っています。</p> <p>・「ねぎしフェスタ」では、地域(青少年指導員協議会、スポーツ推進委員連絡協議会、社会福祉協議会等)との連携を深めるため、イベントの協同実施として、模擬店の出店や、近隣小・中学校によるソーラン節や合唱部の参加を依頼しています。</p> <p>・磯子区が主催する区内の区民利用施設の館長等が集まる「館長連絡会」に出席し、情報の提供、交換に努めています。</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>地区センターだより・ふれあいフェスタチラシ・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>地区センターだよりの各連合町内会掲示板への掲示、町内会各班への回覧、磯子区役所での掲示等を通じて、地域住民へ情報の周知活動を行っています。ねぎしフェスタでは、青少年指導員協議会やスポーツ推進委員連絡協議会等の地域団体、近隣の小中学校と連携・協力しながら、模擬店出店、合唱・ピアノコンサート、サークル発表会等を実施しています。学校運営協議会に館長が参加し、地域の防犯等について積極的に協力しています。</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>委員会は年2回(上半期・下半期それぞれ1回)開催されています。連合町内会長、町内会長、子ども会連絡協議会地区会長、スポーツ推進委員連絡協議会地区会長、社会福祉協議会地区会長、民生委員、青少年指導員協議会地区会長、小中学校長、利用者代表等多彩なメンバーで構成され、様々な意見や考えを反映した議論が行われています。区役所所管課職員が出席しており磯子区との情報の共有や連携がとりやすくなっています。</p>	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<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6年度第2回委員会議事録・ヒアリング</p> <p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>料理室の稼働率が低いことを課題として抽出しています。</p>	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<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)> 料理室・令和6年度第2回委員会議事録・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>料理室の稼働率向上のために、お菓子作りや料理の自主事業を企画し、料理関係のサークルの講師の方に自主事業の講師をお願いして、実施しています。ポイントカード制の対象部屋としており、料理室内にその旨を掲示しています。</p>	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>社会福祉協議会が毎月実施する地域高齢者対象の「ふれあい給食会」では、根岸地域ケアプラザと連携しながら、料理室を貸出したり、館長が講話を行う等協力し、高齢者とのコミュニケーションを図っています。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、理事会開催時等で適宜地域の課題を共有しています。</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>

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用者会議は年2回(上半期・下半期それぞれ1回)センター委員会の開催日と同日に開催されています。利用者会議は委員会の前に行われるので、利用者会議の議事内容が委員会に反映されやすい仕組みとなっています。	

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 type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和5年度利用者会議開催状況・ヒアリング	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
令和5年から導入したインターネットによる予約システムが利用者の間に十分浸透していないことを課題として抽出しています。	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和5年度利用者会議開催状況・ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
予約システムの操作方法や利便性を丁寧に説明している他、操作ができない場合は、電話や来館していただくことでスタッフが代行して入力しています。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <div style="display: inline-block; vertical-align: middle; margin-left: 10px;"> ┌─▶ <input checked="" type="checkbox"/> アンケート └─▶ <input type="checkbox"/> その他 </div>
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 令和6年1月～2月に、登録団体のメンバー及び個人利用者に対して、回答の同意を得てアンケート用紙を手渡して実施した結果、小中学生33名、高校生以上127名、計160名から回答を得ました。	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
小中学生と高校生以上に分けて実施しており、来館者の年齢層による意見・要望・苦情等が把握できますので、それぞれの年齢層に鑑みた対応策がとりやすくなっています。アンケートで頂いたご意見に対しては、一つひとつ丁寧に回答しています。令和5年11月に導入した予約システムについての満足度や操作性の設問を設けているので、導入直後の利用者の状況が把握でき、改善点や問題点がある場合早急な対応が可能です。	

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 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	
<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年度アンケート結果・アンケートのご意見に対する考え方・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)></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>インターネット予約システムについては5割以上の方が満足していますが、システムは苦手、分かりにくい等のご意見もあることを課題として抽出しています。</p>	

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	
<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年度アンケート結果・アンケートのご意見に対する考え方・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)></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>操作方法や予約確認方法等について丁寧に説明するとともに、インターネット予約操作が難しい場合は、電話や来館していただくことでスタッフが代行して入力しています。</p>	

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・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)>	

(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階ホールと3階学習コーナー各フロアそれぞれに掲示しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input 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	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>ご意見箱を2階ホール及び3階学習コーナーの2か所に設置しています。</p> <p><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)></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>「ご意見箱」を館内の各フロア(2階・3階)に設置し、広く利用者の意見・苦情等の把握に努めています。子供の意見も多く、大人では気がつかない又大人とは別の視点からの意見を取り上げてサービス改善に繋げようとしていることは評価できます。</p>	

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	
<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>館内ホール・ご意見ご要望への対応について・利用者よりの苦情・ご意見対応マニュアル・ヒアリング</p> <p><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)></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	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>「ご意見ご要望への対応について」を館内ロビーに掲示しています。</p> <p><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>	

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>スタッフは、寄せられた苦情を共有ファイルに記録しています。1年間の苦情をまとめて、年度事業報告書の「苦情対応状況報告」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)> 苦情対応状況報告・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>学習コーナーでは、消しゴムのカス入れを一時撤去していましたが、置いて欲しいとの要望により再設置しています。体育室で使用できるバスケットボールの数を1コート2個までと制限していましたが、1人1個にして欲しいという要望があり、自己管理のもと制限を解除しました。</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)> 館内ホール・苦情対応状況報告・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>	

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・地区センターの各種行事等については、館内の掲示板に掲示し周知を図ると共に、毎月発行している「地区センターだより」に自主事業等様々な情報を掲載しています。また、地区センターだよりは、各町内会の掲示板をはじめ回覧板を活用し、広く地域住民の方々に周知するよう務めています。 ・その他、地区センターで開設しているホームページや行政による広報誌等を活用し、様々な情報の提供を行っています。 ・また、必要に応じタウンニュース等への情報提供を行い、より広く地区センターの活動内容等を紹介する努力を行っています。 ・更に当館の前面道路に面して「地区センター掲示板」を設置し、自主事業、イベント情報等を提供しています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>横浜市根岸地区センターご案内・根岸地区センターだより・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>利用方法については、「利用団体登録のお願い」「団体登録申請後の対応及び予約の抽選、一般予約について」「事前申込抽選及び一般予約後のお手続きについて」等説明資料が充実しているとともに、インターネット予約の説明資料では、システムでの入力や検索等の方法が分かりやすく示されています。ホームページの「施設のご紹介」サイトでは、各部屋の写真とともに用途・設備・定員の説明をしており、利用する際の参考になります。</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 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>「横浜市根岸地区センターご案内」のリーフレットを受付、体育室及び図書コーナーに備えています。他の部屋には、「お知らせと注意事項」を掲示しており、受付窓口だけではなく他の部屋でも施設の利用に関する情報を提供しています。</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 checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる
<input type="checkbox"/> 閲覧できない	<input type="checkbox"/> 閲覧できない
評価機関 記述	
<p><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)></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>利用要綱は、協定書、仕様書、事業計画書・事業報告書等とともに綴ったファイルを受付そばラックに配架していますので、利用者はいつでも閲覧することができます。</p>	

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<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)> 特記仕様書・根岸地区センターご案内・令和5年度アンケート結果・ホームページ</p> <p><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)></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>団体利用の予約は、インターネット予約システムで受け付け、抽選を行っています。システムが不得手な方にはスタッフが代行入力します。多くの団体にご利用いただけるよう抽選エントリーは最大4回まで、当選最大数は月2回までとしています。結果公表後に空き室がある場合は、先着順でインターネット、来館、電話での一般予約受付を行っています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<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)> 研修の記録・ヒアリング</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> <p>館長が講師となって行っており、今年度は「面接時における人権擁護」をテーマに新聞記事等から実例を用いながら、「何に対して配慮不足だったのか」「人権問題として捉えた場合どういった点が問題だったのか」といった問いかけに基づいた実践的な研修を実施しました。</p>	

(5) 自主事業

①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている	<input 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年度事業計画書・令和6年度事業報告書・ヒアリング</p> <p><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、乳幼児から小中学生、一般まですべての世代を対象に企画・実施されています。令和5年度は実施事業数48事業(うちワンパク24事業)、開催回数196回(うちワンパク109回)でした。令和6年度は54事業(ワンパク29事業)の実施を予定しています。新たな講座企画の際は、磯子区民活動支援センターに登録している講師211人の中から講座の目的に合致した講師を選出する等講座の質の向上にも努めています。</p>	

②事業計画書等のおり、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>令和5年度は、「ワンパク手芸教室」「ワンパク造形教室」「夏休み料理教室」等の事業が実施できませんでしたが、参加者が集まらない等合理的な理由によるものであり、実施されていると判断します。</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>実施できなかった事業に代わって、利用者の希望を踏まえ又講師からの提案にもとづき、「はじめての絵手紙講座」「伊達巻き作り」「ハワイアンキルト」「フランス語講座Ⅲ」等を企画・実施しており、臨機応変に対応しています。</p>	

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 図書コーナー・希望図書カード・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>毎月20冊程度の図書を、ニーズ対応費の範囲で新規購入しています。その内1～2冊は利用者からの希望に基づいています。新規購入図書は、地区センターだよりやホームページに掲載して情報提供している他、図書コーナーで3か月間新着本コーナーを設けて配架しています。</p>	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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>・毎月発行する地区センターだより、各種自主事業について、事業内容、実施時期、募集人員、参加費等の情報を掲載したお知らせを作成し、地域住民の方々に周知を図っています。 この地区センターだよりは、地域の連合町内会の協力を得て、町内会の掲示板、及び回覧板を通じて広く周知を図っています。</p> <p>・地区センターとしてホームページを開設し、自主事業をはじめ、地区センターの様々な情報を適宜、更新し情報提供を行っています。</p> <p>・更に、行政の広報誌(いそつな・広報よこはま等)も活用し、各種自主事業やイベント等の広報にも務めています。</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>前面道路掲示板・根岸地区センターだより・広報よこはま磯子区版・タウンニュース・いそつな・ホームページ</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>根岸地区センターだよりを毎月発行しており、町内会の掲示板や回覧板を通じて当館の活動をPRしている他、磯子区役所にも掲示をお願いしています。公道に面した場所に掲示板を設置し、自主事業のチラシの掲示や新規購入図書の紹介を行っています。館内では、サークル活動の成果物(作品)を展示して活動をPRしています。タウンニュースやいそつな等外部媒体も活用しながら積極的に広報活動を展開しています。</p>

(8)職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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>・施設協会が主催する「接遇研修」に職員、スタッフ全員が参加し、接遇のスキルアップに努めています。</p> <p>窓口では、来館者には必ずスタッフ側から挨拶を行い、来館者への親切で、わかりやすい対応に努めています。また、当地区センターに関する事柄以外でも、可能な範囲で、できるだけ、来館者の問い合わせに答えられるような努力を行っています。</p> <p>更に、電話での対応に関しても、地区センター名と電話を受けた者の氏名を必ず名乗る様にして、相手の方に適切な対応ができるよう努めています。</p> <p>・また、服装等についても来館者等に不快な印象を与えないよう、清潔さを保った身だしなみに心がけています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>アンケート調査では、スタッフの対応について小中学生の97%が「やさしい」「親切」、又高校生以上では92%が「非常に満足」「やや満足」と答えており、スタッフに対する満足度は高くなっています。法人が主催する接遇研修に職員・スタッフ全員が参加し、接遇のスキルアップに努めている他日々の業務において「挨拶」「親切で分かり易い対応」「清潔さのある身だしなみ」を意識しながら利用者へ接しています。</p>

(9)利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>・施設の利用者からの要望等については、利用者の声を受けるため、『ご意見箱』を設置し、様々なご意見、苦情等をお受けしています。</p> <p>頂いたご要望、ご意見については、対応が可能な事項等については、速やかに対応を行い館内の掲示板に対応結果等を掲載しています。</p> <p>・意見、要望等を頂いた事項ですぐに対応が困難な事項や対応が不可能な事項については、理由を記してお知らせをしています。</p> <p>・自主事業終了後に、参加者からのアンケート調査を実施し、自主事業の企画などの参考としています。</p> <p>・アンケート調査結果や、利用者の声をもとに、以下対応。</p> <p>・シャワー室の水滴の拭き取りを利用者からスタッフへ変更</p> <p>・更衣室のロッカーについて、開錠し、利便性配慮</p> <p>・5号バスケットボールの追加</p> <p>・各部屋のエアコン吹出口のカビや汚れの洗浄</p> <p>・男女シャワー室入口へのすのこの設置</p> <p>・トイレピクトサイン設置</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>ポイント制度を導入して、稼働率の低い時間帯や部屋の利用者の増加を図っています。ロビーに、お知らせとして和室と中会議室について写真付きで宣伝し、利用促進に努めています。体育室は稼働率が高く、設備に関する要望が多くなっていますが、更衣室ロッカーの開錠、男女シャワー室入口へのすのこの設置、5号バスケットボールの追加等利用者サービスの向上を目指してできる限りの対応を行っています。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

2か月に1回「ロビーdeコンサート」を開催して当館利用者の他地域ケアプラザ利用者の方にも楽しんでいただくとともに、サークルメンバーに演奏の機会を提供しています。自主事業の案内掲示板のポスターに付番し、番号毎にリーフレットを配架することで、自主事業の情報を得易いよう配慮しています。最寄りのバス停から利用できるすべてのバス路線の時刻表をホールに掲示して利便性を図っています。

<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)>

顧客接遇については利用者の満足度は高いですが、より高い接遇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も一つの方法です。

Ⅲ. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

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

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

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常清掃・整理整頓や、定期的な清掃(床掃除及び窓清掃)を実施しているかどうか記録を確認する。
 日常清掃に関しては、チェックリストを用いて記録しているかを確認する(チェックリストでなくとも、実施記録が存在すれば実施していると判断する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
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)>	
エントランス、ロビー、トイレ、更衣室等は委託業者が毎日清掃を行い、「日常清掃報告書」を作成しています。各部屋は利用者が清掃し「利用報告書」を提出することで、スタッフは清掃の実施・終了を確認します。終了後はスタッフが点検するとともに、清潔度を上げるために月1回午前午後のスタッフがそれぞれ時間やエリアを決めて清掃しています。シャワールームの清掃は、利用者の負担が大きいためスタッフがを行っています。	

(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)>	

(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)>	
事務室内に「ルート回収日とチェック表」と分別方法の説明書が掲示されており、スタッフは適切に分別し、重量等を記入した後、回収日まで倉庫に保管・管理しています。	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・各施設の利用後は、ぞうきんがけ、モップ等による清掃を行うと共に、机、イス等の配列の整頓を行い、次に利用される方が快適に利用できるよう努めています。 ・職員がこまめに点検を行い、汚れ、不都合が有れば速やかに清掃や、簡単な修繕を行うように常に心がけています。 ・清掃業者への委託により、毎日の床清掃を行うと共に、月1回毎に、ポリッシャー等を用いての床清掃や窓清掃等を行い、常に清潔感が保てるように務めています。 ・また、建物周辺の空地部分について、雑草やごみなども定期的に草むしり、清掃を行っています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>館内全体・建物周辺・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>専門業者、職員・スタッフ、部屋の利用者が、それぞれの役割の中で施設・設備の維持管理に努めており、館内は清潔さが保持されています。建物周辺の空き地についても、スタッフは定期的に草むしりや清掃を行い、利用者以外の地域住民への配慮が見られます。</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>古くなった卓球台、茶道具、料理道具の更新、和室の障子修理、プレイルームの遊具やハンガーの新規購入等、利用者に気持ちよく利用いただくための配慮が見られます。自転車置場に古自転車等の不法投棄を防止するために、「警告 不法投棄は犯罪です。発見次第警察へ通報します」というの表示を館外2か所に掲示しています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

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)>	
「防災安全管理マニュアル」があり、防災、地震、火災、停電、ガス漏れ、急病、帰宅困難者対応につき詳細に規定されています。スタッフが判るように「事故発生時の連絡系統図」を事務室の壁に掲示しています。	

(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、動作異常が起こった場合は、適切に対応できているか、記録により確認する。適切な対応(①警備業者への迅速な復旧指示、②必要に応じ、警備業者に代替警備等の要請あるいは行政との対応協議、③対応状況の記録)ができていない場合は、適切に業務が行われていないと判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input 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)>	
過去4回動作異常がありましたが、軽微な実務上のミスであり本来の異常ではないこと記録により確認しました。1階の駐車場や各階のスタッフの目が行き届かない場所には防犯カメラを設置しています。	

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 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)> 事務室のキーボックス・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)> 複数のキーボックスで適切に管理されています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input 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	
<定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> スタッフが午前及び午後は、エレベーター、2・3階ロビー、外周等5か所、閉館前は2階9か所、3階9か所の部屋・設備の状況を確認し、異常の場合は館長に報告するとともに、業務日誌の「引継事項」に記入しています。	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input 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)> 全体研修及び当館内の研修計画の中に防犯、防災研修があり全員に対し研修が実施されています。閉館時のトイレ個室確認等、人が残っている状態での閉じ込め事故防止を徹底しています。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
工芸室の電気炉による火傷等の事故を防止するために、「熱いです。さわらないでください」の掲示をして、注意喚起しています。	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input 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)> 横浜市災害対応マニュアルを踏まえて、当センターに適合した「防災安全マニュアル」を制定しています。帰宅困難者一時滞在施設の指定を受けており、台風10号では和室を使用して帰宅困難者を受け入れた実績があります。備蓄品は、体育室の器具庫内の専用ロッカーに消費期限などを表示して分かりやすく収納しており、管理が行き届いています。</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)> 当館・併設の根岸地域ケアプラザ・隣接の生活介護事業所「集」との3者合同消防訓練を磯子消防署の指導の下2月、8月と年2回実施しています。</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>地震等で帰宅困難になった地区センター周辺にお勤めの方々の避難場所として区より指定を受けています。不慮の災害等が発生し帰宅困難になったときは、区よりの指示に従い速やかに部屋や体育室の状況を確認し、受入の体制を整えます。保安帽は在室従業員5名分+1個が壁に掛けられており、緊急時の体制を整備しています。</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)> サスマタ、催涙スプレー等防犯グッズは常備されていないので、施設の事情を踏まえたグッズの常備を検討されては如何でしょうか。また各部屋には緊急避難図はありますが、当該場所の表示が無いため表示または色刷りを検討したら如何でしょうか。</p>

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②協定書等のとおり開館しているか？

※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)>	
館内のラックに2年分の事業計画書・事業報告書を綴ったファイルを配架しています。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
法人本部のホームページから磯子区のホームページに直接アクセスすることで閲覧できます。	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input checked="" 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"/> 作成しており不備がない <input checked="" type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)> 作成していますが、研修対象者、実施目的、研修内容等についての記載が不十分です。 <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)>	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 年間研修計画・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)> 「個人情報」、「接遇研修」、「消防避難訓練」、「人権擁護研修」、「救命救護研修」があり全員に実施しています。 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・スタッフ研修は原則として2ヶ月に1回開催(必要に応じ、毎月となる場合もある。)することとしている。研修の実施日は当地区センターの休館日である第3月曜日(祝日の場合は翌日)に実施するため、事前に職員に周知されおり、基本的には誰もが参加しやすい日程で実施しています。</p> <p>・施設協会主催の研修は、全員参加ができるよう2回に分けて実施し、シフト等日程を調整しています。</p> <p>・研修時間は賃金対象としています。(交通費、実費弁償)</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><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>研修は、スタッフ全員が参加しやすいように、隔月に1回(必要に応じて毎月)休館日である第3月曜日に行われています。研修時間を勤務時間としています。法人本部主催の研修は2回に分けて実施し、シフト調整を実施しています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している
<input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>館長・副館長が参加した研修の資料はスタッフ全員に回覧され内容を共有しています。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
「スタッフ業務マニュアル」があり、心構え、受付業務の基本、各部屋の利用と点検、図書貸出業務、機器の取扱、通信機器(カラオケ)取扱、地区センターのルール、勤務体制と勤怠の取り扱い、個人情報取り扱いにつき規定されています。マニュアルは休憩室に配架しているので、昼休みの休憩の時に振り返り用として使用されています。	

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)>
<ul style="list-style-type: none"> 施設協会の研修、スタッフ研修、館長連絡会、市主催の研修等様々な機会を活用すると共に、必要に応じ他の地区センターへの視察等を行い、資質向上、情報共有を行っている。 各種行事等を企画する場合に、館長、副館長等で内容を全て決めるのではなく、スタッフ自らが、自分で考え主体的に行動できるよう、提案の場(機会)を設けるように努力しています。 この場合、館長、副館長は事業等の基本的な方針を定め、具体的な内容はスタッフが主体的に考え決めていけるような姿勢をとっています。 	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)>
スタッフは2つのシフトがありますが、シフトを越え、午前、午後、夜間毎に毎回、課題の洗い出しを行い、対策を検討しています。 また、日常の業務に関する細かな事項についても、スタッフの担当時間が変わる毎に、引き継ぎ時間を(15分)を活用し、ミーティングをこまめに行い、連絡帳を活用し引き継ぎ事項等の情報漏れが生じないよう務めています。	<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)>
	スタッフミーティングの終了前30分は、普段接触することのない2つの班を越えて、午前・午後・夜間毎にスタッフ同志の協議の場を設けています。スタッフから提案も多く有意義なコミュニケーションの場となっています。スタッフの担当時間が変わる毎に15分の引継ぎ時間を設け、連絡帳を活用しながら情報漏れがないよう努めていることも評価できます。他の施設の参考となります。

(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 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)>	
個人情報保護管理マニュアル(法人本部作成)があり、スタッフ業務マニュアルの中に個人情報保護方針が記載されています。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
館長が責任者であることを任命書(法人本部の会長からの任命書)により明示しています。	

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)>	
毎年1月に館長が講師となり全員に対し実施しています。	

④個人情報の取扱いについて、誓約書を取っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 取っている	<input 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>スタッフ全員から誓約書を取り付け済です。</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)> 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> <p>個人情報対象の書類は複数あり、それぞれ施錠管理されています。パソコンは、個人情報ファイルにパスワードを設定し、盗難防止用のチェーンロックをかけています。</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)> 出納は副館長2人のうち1人が、経理は別の副館長が担当され牽制がされています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 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)> 事務室内・ヒアリング	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
通帳と印鑑は別々にそれぞれ施錠管理されています。	

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 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)> 年度末調整用ニーズ対応予定・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)>	
ニーズ対応費は103万円の予算がありますが、資料「年度末調整用ニーズ対応予定」において、ニーズ対応費に予算額と執行額、現時点の予算残額、執行予定額を管理しています。2月12日時点で33万円の残額がありますが、乗用玩具、会議テーブル等に使用される予定です。使用に疑義が生じた場合は横浜市と連絡を取り合いながら決定しています。	

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><経費削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> <ul style="list-style-type: none"> ・日常的に消灯、節水、冷暖房温度の調節などにより、光熱水費の節減に努めています。 ・コピー用紙の使用に関しては、対外的に提出する書類等は除き、基本的には裏面活用を積極的に行っています。 ・体育室等の照明は利用者がいない時間帯はもちろんのこと、天候が快晴で照度が一定程度確保できる場合は全灯の3/5に照明を止めるなどして、節電に努めています。 ・図書コーナーでは、利用者がいないときには、スポットライトを消すなどして、節電に努めています。 ・一部の蛍光灯をLEDに変更し、蛍光灯管の長寿命化や節電に努めています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>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>日ごろから光熱水費の節減に努めています。特に電気料金については、一部を除きLED化しましたが、冷暖房温度の調節や、必要性の薄い場所や時間帯での消灯をこまめに行う等節電に努めています。</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
<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
評価機関 記述	
<p><反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>自己評価においては、年間利用者数、年間稼働率、自主事業数及び延べ参加者数等については、具体的な数値を挙げて目標管理しています。</p>	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和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 type="checkbox"/> 協議されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和5年度管理運営業務点検報告書・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>毎年の目標設定については、年度当初に館長が目標設定を行い、スタッフ研修会で全スタッフに周知徹底するとともに、自己評価書についても、年度当初に目標設定を行い、年度末に振り返りを行い、改善策を検討しています。</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>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>年度末に振り返りを実施し年初の目標とその達成度を5段階で評価しています。スタッフからの希望があれば、試験を受けてスタッフから副館長に登用された例もあり、スタッフのモチベーションアップに繋がっています。</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>館長、副館長2名、スタッフ10名の組織で対応しています。特にコミュニケーションによるボトムアップを重視しており、同じ班以外の人とのコミュニケーションを図るために、職員・スタッフで定期的に懇親会を開催しています。また70歳の定年を迎えた方4名を登録し、「ねぎしフェスタ」への協力、スタッフ不足時への対応等退職者の活用を図っています。</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>年初には、研修目的、研修内容、研修対象者、実施予定日(月)をできる限り詳細に記載した研修計画書を作成することを提案します。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・区主催の「スタンプラリー」への参加 行政ポスター、チラシの配架を行っています。 ・選挙時における投票所として、小・中会議室等の使用について、地区センターの開館時間以外でも行政の要望に応じ、必要な対応を行っています。 ・震災時の帰宅困難者一時滞在施設及び、風水害時の土砂災害警報発令に伴う避難場所としての受入れ対応等のため、施設開放に備え施設の鍵を区に預けるとともに、機械警備の解除等のマニュアルを提供するなど協力体制を整えています。 <p>日頃から関連団体、委員の皆さま(町内会連合会長、青少年指導員協議会、社会福祉協議会、民生委員児童委員協議会、子ども会連絡協議会、利用者団体代表委員、近隣小・中学校長等)と連携を密にし、地域コミュニティのあり方について、協議しています。</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>館内ホール・チラシ(スタンプラリー)・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>地域福祉保健計画への取組は、体育室で月2回体操教室を実施し、優先且つ無料で根岸地区保健活動推進委員会に対し場所を提供しています。帰宅困難者一時滞在施設及び、風水害時の土砂災害警報発令に伴う避難場所としての受入れ対応等協力体制を整えています。区主催の「いそびゴールデンウィークスタンプラリー」に参加し、ポスターやチラシの配架を行っています。市のインクカートリッジ里帰りプロジェクトに参加しています。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・津波発生時の情報を広く周知するためのスピーカーの設置場所となっています。 ・行政が作成及び周知を進めているマテリアルをラックに配架し、周知しています。地区センター利用者や、地域住民の方々との話し合いの場の設定などに協力をしています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>令和6年度事業計画・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>地域コミュニティー醸成の中核施設として、地域の方との連携を深めています。具体的には、地域の青少年指導員、スポーツ推進委員等の団体と連携した業務、障がい者施設「集」や社会福祉協議会・ユースプラザ等の事業への場の提供、地元小中学校の職場体験や総合学習への場の提供を行っています。根岸中学、岡村中学から複数名が職場体験を実施したり、根岸小学校の防災グッズの展示をしています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>