

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市神大寺地区センター 評価シート

評価機関名：横浜サステナビリティ研究センター有限責任事業組合

令和5年 9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>(1)地域及び地域住民との情報交換</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍で自治会行事の少ない中、自治会町内会と一緒に近隣道路の清掃、樹木の剪定等を実施し、地域貢献に努めた。R5年6月15日 ・近隣小中学校の学校長と自治会町内会役員、保護者で構成される学校運営協議会へ、児童・生徒の健全育成のため参画し、より良い施設運営に努めている。 <p>(2)センター委員会</p> <ul style="list-style-type: none"> ・R5年3月22日第一回委員会を開催する。近隣小中学校の学校長や自治会町内会の役員、利用者代表により構成され、各方面からご意見や要望を取り入れている。 <p>(3)地域及び地域住民との連携全般(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・館内に「地域情報コーナー」を設け、地域の情報を共有している。また作品展示の場を提供し、仲間づくりと活動の活性化に繋がるよう努めている。 ・地区センターだよりを毎月発行し、自主事業や利用団体の情報を発信している。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 地域及び地域住民との情報交換</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入口付近の「地域情報コーナー」を、神大寺交流祭など近隣のイベント情報の共有や小学生の「まち探検」発表の場所として活用している点。 ・神奈川区福祉保健センター主催の「赤ちゃん学級」や神大寺地区社会福祉協議会主催の「ポッチャイベント」を開催して地域との連携を深めている点。 <p>(2) 地区センター委員会等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地区センター委員会の意見で、料理室のガスレンジオープン・大型炊飯器等に不具合が発生していることを課題として、職員で協議の上買替えし、利用者から喜ばれた点。 <p>(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自治会町内会と一緒に近隣の道路掃除、施設の外構樹木の剪定を行い近隣住民とコミュニケーションを図れた点。 <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・道路掃除、施設の樹木の剪定には、高齢者も参加し非常に好評なので今後の定例化を望む。
II ・ 利用者サービスの向上	<p>(1)利用者会議</p> <ul style="list-style-type: none"> ・R5年6月18日に開催。地区センターまつり開催やWeb予約開始について状況説明及び利用者から要望を伺う。その後議事録を閲覧開示し、欠席者にも情報共有ができています。 <p>(2)アンケートの実施対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートを、R5年2月1日～3月1日まで実施する。配布数:200 回収数:184 回収率:92% ・アンケートの結果を利用者会議で報告し館内に閲覧開示する。又、要望に対しては、優先順位を決めながら、できる限り実施することを報告する。 ・利用者のご意見、ご要望をいつでも受け入れられるように、1階と2階にご意見箱を設けて、1日1回確認をしている。出されたご意見、ご要望については館内に掲示し、その対応策と共に周知している。 <p>(9)利用者サービスの向上全般(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・近隣住民からの寄贈品(玩具・図書など)を積極的に受入れ、その一部は地区センターで有効活用している。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(5) 自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子育て世代が多いという地域特性に合わせ、乳幼児親子向け事業を8事業(全27事業中)実施している点。 <p>(6) 図書の貸出し、購入及び管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・貸出本を法人の運営する区内9施設で返却可能なサービスを実施し、利用者の利便性に配慮している点。 <p>(9) 利用者サービスに関する分析・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法人が管理するすべての施設についての毎月のホームページアクセス状況を入手把握し、他施設との比較を通じて情報提供内容の改善を継続的に検討している点。 <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートの分析では、特定項目を単純集計しているが、全項目を集計した上で、クロス分析を実施し、利用者のニーズ把握に努めると良い。 ・SNSによる広報はせず、HPも文字中心のため、利用者の目に止まりやすい写真や動画を交えた広報への転換が望まれる。
III ・ 施設・設備の維持管理	<p>(1)協定書に基づく業務の遂行</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電気、機械設備、建物の点検、エレベーター、自動ドア等の点検は、高度な技術と専門性を持つ経験豊富な業者へ管理を委託し、加えて職員が一日3回の内外設備等について点検し、徹底した安全管理に努めている。 ・清掃については、定期清掃と日常清掃があり、定期清掃は月に1回、床、カーペット、ガラス窓、フィルターなどを専門業者が清掃し、日常清掃は、週3回専門業者が共有スペース(トイレ、ロビー、図書コーナー、学習コーナー)を行い、それ以外の日は、職員が清掃し清潔を保つように努めている。 <p>(4)利用者視点での維持管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・幼児が使用するプレイルームは毎日清掃して、おもちゃの点検と消毒を月4回実施し、また幼児が使用する部屋にはコンセントカバーを設置するなど、常に安全と衛生の確保に努めている。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)協定書に基づく業務の遂行</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員による清掃や1日3回のトイレチェックを実施し、実施結果を点検表に記録の上、館長が最終確認している点。 <p>(3)備品管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・貸出物品類は貸出前・返却後に必ず点検し、損傷の有無の確認を行っている点。 ・料理室の包丁は表示通りの本数が毎日点検している点。 ・プレイルームは月4回おもちゃの点検と消毒を行い、不使用のコンセントには幼児の指が入らないようコンセントカバーをしている点。 ・工芸室の電気窯に「高熱につき取扱注意」と掲示し、使用に際してはスタッフが開錠して利用者の安全に配慮している点。 <p>(4)利用者視点での維持管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の入口にはCovid-19感染対策の非接触型の検温機能付き自動手指消毒器を配置し、トイレには自動水栓、オートソープディスペンサー、便座の除菌液を備えて衛生に配慮している点。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 緊急時対応	<p>(1)緊急時対応の仕組み整備 ・緊急時の対応として、防犯・防災・事故対応・事故防止・災害対策などのマニュアルを整備し緊急連絡網で随時連絡を取り合う体制を構築している。</p> <p>(2)防犯業務 ・防犯対策として1日3回施設内外を見回り、不審者・不審物のチェックをするとともに防犯カメラで記録を取り、盗難・事故発生時は110番通報をしている。</p> <p>・施設の開錠・施錠は、セキュリティBOXの操作手順書に沿って実施し防犯に努めている。</p> <p>(3)事故防止業務 ・緊急時に避難誘導や救急救命措置がとれるよう、年2回の消防訓練を実施し、片倉消防出張所の指導により、AEDの取り扱い方も全員が受講している。</p> <p>(5)防災業務 ・緊急災害時に備えて飲料水・防寒アルミシート・簡易担架を用意している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2)防犯業務 ・1日3回「施設点検日報」及び「点検ポイント」に沿って14項目の点検を実施している点。 ・閉館時には36項目の「閉館時点検表」でチェックし、建物の内外を点検し事故や犯罪の未然防止を図っている点。</p> <p>(5)防災業務 ・防災用品としてヘルメット、軍手、充電機能付ラジオ、拡声器、懐中電灯&予備電池、布製粘着テープ、救急箱などを整備し、飲料水および防災ブランケットを備蓄している点。 ・昨年度は2回避難訓練を実施し、1回目の経験を活かして2回目は4分台で終了出来た点。</p> <p>(6)緊急時対応全般(その他) ・館内のAED機器設置場所の写真付ポスターや近隣のAED設置場所の地図を掲示し、AEDと担架を同一箇所に設置して情報提供に配慮している点。 ・棚の角の安全クッション、棚の転倒防止金具取付、段差部分の注意表示などにより事故防止に努めている点。</p>
V 組織運営及び体制	<p>(1)業務の体制 ・常勤職員、スタッフともシフト勤務であり、スタッフは午前番・午後番・夜番各2名体制で、常勤職員は各時間帯必ず1名以上が出動している。 ・開館・閉館時間を業務日誌に記録している。 ・事業計画書、事業報告書は閲覧可能であることを館内に掲示している。</p> <p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組 ・法人主催の個人情報保護研修・人権研修には全員が参加し、終了後には研修レポートを作成している。その他、館長会議・副館長会議・自主事業会議に出席し、他施設との情報共有と施設運営の向上に努めている。 ・常勤職員は、横浜市主催の外部研修にも積極的に参加している。</p> <p>(3)個人情報保護・守秘義務 ・個人情報の取扱いについて全ての職員の誓約書を取って横浜市へ提出している。 ・利用者の個人情報は施錠できる場所に保管している。 ・館内のPCパスワードは、3ヵ月毎に更新している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)業務の体制 ・職員配置体制は「常時2名以上」と規定しているところ、常時3名、シフトの時間帯は最大6名体制を確保している点。</p> <p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組 ・職員が出席した外部研修を含む全ての研修について研修報告書を作成・提出することで研修内容の理解を深めている点。</p> <p>(4)経理業務 ・直近のCO₂削減量を館内の利用者が目に付きやすい場所に掲示して利用者への啓蒙に繋げている点。</p> <p>【参考意見】 ・光熱水費は物価変動の影響を受けない「利用者一人あたりの利用量」を月次推移・過年度比較をグラフにしてエネルギー削減効果を見える化し、施設・法人間で情報共有するとよい。 ・ニーズ対応費購入品を写真付きで館内掲示して利用者との信頼関係構築に繋がるとよい。 ・外部研修報告書を回覧し、スタッフミーティングにて情報共有して議事録に記録するとよい。</p>
VI その他	<p>(1)その他 ・資源回収ボックス・プリンター用カートリッジ・ペットボトルキャップの箱を設置している。各家庭で使い切れない未使用食品の提出場所を提供し、SDGsを推進し環境保全へ協力している。 ・地元小学生の「まちたんけん」を受入れ、センターの紹介(歴史や施設案内)を実施している。 ・毎年地元中学校の職業体験を積極的に受入れており、館内で有意義な職業体験になるように努めている。 ・毎週火曜日多文化共生活動にミーテングルームを貸出し、支援を行っている。 ・GROVE(青少年の居場所)へ協力・共催し、バンド、フットサル等の活動場所を提供している。 ・ケアプラザ・地区センター・コミュニティハウス・老人福祉センターで構成されるROUTE7プロジェクト(エリア版施設間連携)に参加し、情報共有を図っている。毎年、神奈川大学のキャンパスでキャンドルナイトも実施している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>①市・区の施策としての事業協力の取組み ・横浜市が取り組む「Zero-Carbon Yokohama」の施策に協力しており、電力は再生可能エネルギーを100%使用し、CO₂削減・経費削減に取り組んでいる点。 ・神奈川県「かながわ再エネ電力事業者」の認定を受け(R3.5.17)、再生可能エネルギーの利用に取り組んでいる点。 ・横浜市3R夢プランが推進するフードドライブに協力しており、令和5年度は既に約44件の受付実績がある点。</p> <p>②その他 ・近隣の方からの笹の寄付により七夕を開催しており、短冊を飾る等、伝統行事と一緒に楽しんでいる点。 ・神奈川大学と共にウィンターKIDS運動会を開催し、多文化交流や地域連携に寄与している点。</p> <p>【参考意見】 ・担当者変更にもなう業務の引き継ぎをより円滑にするため、資料や手順はすべてマニュアルやファイルとして残すことを推奨する。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・近隣の六角橋中学校ブロック学校運営協議会に出席し、学校長や自治会町内会代表、PTAと子育てについて話し合いを持っている。 ・近隣小学校への授業参観と中学校体育大会に来賓として参加し、情報交換ができた。 ・地域清掃に参加し道路の清掃、樹木の剪定を一緒に行った。 ・神奈川区スポーツ協会主催の卓球・バドミントン教室に体育室を各5回優先利用で提供した。 ・毎月地区センターだよりを地域へ配布し、ホームページにも掲載して、地区センターの情報を広報している。 ・神大寺地区社会福祉協議会開催のイベント「ポッチャ」や子育て支援を開催し地域との連携を深めた。 ・地域で活動する団体を支援するため、「地域情報コーナー」を設けている。 ・施設を利用する団体の会員募集の掲示板を設けて、各団体の支援をしている。 ・子育て支援を神奈川区福祉保健センターと共に毎週水曜日にプレイルームで行っている。 	<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、現場確認(掲示板)、資料(センター便り、「ポッチャ」イベント・地域清掃の写真)</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎月の「地区センターだより」を、近隣の自治会連合会への参加時に配布を依頼したり、集会所に配置する等して地域の方へ行き渡るように努めている点。 ・入口付近の大きな壁面を地域情報を掲示するコーナーにしており、近隣のイベント情報(例:神大寺交流祭)や、小学生の発表の場所として活用している点。 ・神奈川区福祉保健センターと共に赤ちゃん学級を開催したり、福祉行議会主催のポッチャイベントを開催している点。

(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>	

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 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)> 資料「地区センター委員会議事録」(R5.3.24) <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・地区センター委員会で取り上げられた意見から、料理室のガスレンジオープン・大型炊飯器等、不具合が発生していることを課題として抽出し取り組んでいる点。	

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 type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「第1回スタッフミーティング議事録」(R5.4.17) <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)> ・地区センター委員会終了後、速やかにその議事録を回覧し、更にスタッフミーティングで料理室のガスレンジオープン・大型炊飯器等の買換え要望を説明し共有している点。その結果、迅速に新しいものに入れ替える対応をし、利用団体から喜ばれ、より安全で清潔な料理室の利用を可能にしている点。	

(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)> ・自治会町内会と一緒に近隣の道路掃除、樹木の剪定を行いながらコミュニケーションが図れた点。(R5.6.15写真確認) ・近隣小・中学校の学校長と自治会町内会役員、保護者で構成される学校運営協議会に出席し、児童・生徒の健全育成のため意見交換することで、今後の施設運営に繋げることが出来た点。 <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)> ・自治会町内会と一緒に実施した近隣の道路掃除、施設の樹木の剪定について、高齢者も参加し非常に好評で地域連携を深める取組みとなったので、今後の定例化を望む。

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している	<input 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	
<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>・令和6年度より実施するWeb予約システムについては、利用者会議で周知後に利用団体向けの説明会を2回実施した点(第1回:R5.8.22(火)17時30分～19時、第2回:R5.9.17(日)14時～15時30分)。</p>	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<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)> 資料「利用者会議議事録」(R5.6.18)、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>・利用者会議の出席団体(25団体)の質疑のみならず、欠席団体(17団体)が事前提出した意見も反映し、課題を抽出している点。</p>	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「第3回スタッフミーティング議事録」(R5.6.19)、ヒアリング、現場確認(館内入口)	
<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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者会議で要望のあった開館前入館について、スタッフミーティングでの協議の結果、要望に応じて開館前に入館(ロビーでの待機)を可能とした点。 ・利用者から要望があった寄贈本受付再開について、職員スタッフ間で話し合いのうえ、再開した点。 	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)>	
実施日:R5.2.1~3.1、実施規模:個人及び団体利用者 配布数:200(回収数:184) 回収率92%	
<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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・質問が17項目(うち、回答者属性(フェース)は5項目)用意され、内容を幅広く網羅している点。 ・記述欄(自由記述欄を除く)を6項目用意し、より具体的な利用者の意見を収集しようと試みている点。 ・自主事業終了後にもアンケートを実施している点。 	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「R5年2月1日～3月1日実施 アンケート集計結果」、「事前に頂戴したご意見ご要望について」 <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)>	
・「アンケートから見える令和4年度利用者の特徴・思い」として、利用者の要望や課題を抽出している点。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「利用者アンケート・スタッフミーティング議事録」(R5.4.17)、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)>	
・スタッフミーティングにおいて購入備品の選定をおこなった点(ガラスミラー、バトミントンセット、卓球サポートネット)。 ・地区センターまつりの再開希望を踏まえ、実施に向けた体制を取ることを決めた点。	

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)> 現場確認 館内掲示(地区センター情報板) <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・利用者アンケートの集計結果およびご意見への対応を掲示するほか、受付のファイルに綴じて閲覧を可能としている点。	

(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)>	
・館内2か所(1階風除室・2階ロビー)にポスターを掲示している点。	

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か所(1階風除室・2階ロビー)に設置している。ホームページでも意見を受け付けている。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・ご意見箱を館内2か所(1階風除室・2階ロビー)に、筆記用具及び記入用紙と共に設置している点。 ・記入用紙に利用者への積極的投函を呼びかける文言を記載している点。 	

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>資料「苦情対応のしくみ」、現場確認(館内入口)、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>「苦情対応のしくみ」を館内入口に掲示している。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・「苦情対応のしくみ」を経路別にフローチャートで分かりやすく示している点。 	

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>・苦情の都度、法人事務局とグループウェア上で共有している点。</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)> 資料「業務日誌」、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>・常勤、スタッフ間での課題検討内容を業務日誌で引き継ぎ、対策実施までの記録を残している点。 ・男子トイレにサンタリーボックスを購入して4か所に設置し、利用者のニーズに対応した点。</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)> 資料「令和5年度第1回神大寺地区センター利用者会議配布資料」(R5.6.18)、現場確認(掲示板)</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>・苦情等の内容及び対応策は、館内掲示に加え、利用者会議の配布資料としても公表している点。</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"> ・施設の利用案内を受付前に置き、利用者がすぐ手にとれるようにしている。特に初めて利用される団体、利用者には積極的に利用案内を説明し、渡している。 ・毎月発行の「神大寺だより」に施設開催のイベントや新着図書情報を載せ、地域の自治会へ660部配布している。又、館外にある掲示板へ掲示、さらにホームページにも掲載している。 ・法人主催のイベントや地区センター主催自主事業イベントは、広報誌・ホームページに掲載し誰でも閲覧と申込ができるようにしている。 ・広報誌のデータを送付することで、近隣小学校の校内メールで全家庭に配信することが可能になった。 ・法人所管全施設相互に「施設広報誌」を掲示している。 ・初めて来館、利用する方には、実際に部屋を見学してもらおうが、使用中の場合があるため、写真入りの各室の紹介(設備、備品類、机と椅子のレイアウト等)を作成し、それに基づき説明をしている。 	<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>資料「広報よこはま神奈川区版」、「神大寺だより」、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> <ul style="list-style-type: none"> ・配布先の近隣自治体等12団体を有している点。 ・館内掲示物をゾーニングして、利用者への情報提供に配慮している点。また、掲示物に日付印字して、情報管理に配慮している点。

②窓口「利用案内」等を備えているか?

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p><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> <ul style="list-style-type: none"> ・利用案内は3種類(一般向け、ひらがなの小学生向け、英語版)を作成している点。 	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる <input type="checkbox"/> 閲覧できない	<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる <input type="checkbox"/> 閲覧できない
評価機関 記述	
<閲覧できない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・「利用要綱」は受付前の公開資料ファイルに綴じ、いつでも閲覧できる旨を受付前と館内入口の2か所に掲示している点。	

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)> 資料「抽選用あみだくじ」、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)>	
・申込が複数の場合実施する公開抽選(あみだくじ)では、客観性と公正性を担保するため、申請団体関係者ではなく、一般来館者がくじ引きに参加するようにしている点。 ・抽選翌日に空き情報を公開し再抽選をおこなうことで、施設稼働率に繋げている点。 ・利用者がいつでも申込ができる「Web予約システム」を令和6年2月より稼働させる点。	

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)> 資料「第8回スタッフミーティング議事録」(R5.1.16)、「令和4年度職員研修実施状況報告」	
<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)>	
・スタッフミーティングにて「引きこもりを支援する」をテーマにしたビデオによる人権研修を実施し(当日欠席者も後日ビデオを視聴)、全員が研修内容と共に「今後どのように業務にいかしていくか」を報告書に記載して提出して理解を深めている点(R5.1.16)。 ・新規採用職員に対して法人主催により人権研修・個人情報保護研修を徹底している点(R4.4.20他)。	

(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)> 資料「自主事業計画」(R4年度・R5年度)及び「事業報告書」(R4年度) <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)></p> <p>・子育て世代が多いという地域特性に合わせ、乳幼児親子向け事業を8事業(全27事業)実施している点。</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>R4年度:計画44事業、実施27事業(うち、計画から21事業、新規提案6事業)、未実施23事業 ・R4年度はCovid-19対策のため事業特性から実施を見送ったもの(センターまつり、七夕まつりなど)や希望者が集まらず催行中止になった事業(「消防車を見に行こう!」)のほか、講師手配ができず未実施となった事業が含まれる。また、開催はしたものの、実施時期や開催回数を変更した事業も含まれる。</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>・年度途中で計画にない事業(「初めてのいけばな」、「初めての茶道」、「かおりのおはなし」、「おもちゃの病院」など)を柔軟に企画・開催している点。 ・団体の支援講座を3事業(フラダンス、フラワーアレンジメント、能楽鑑賞)実施し、新たな利用者を獲得している点。</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)> 資料「購入希望図書」「返却期限切れ一覧」、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> <ul style="list-style-type: none"> ・図書コーナーに「スタッフからのおすすめ本」コーナーを設け、利用者が興味を引くように工夫している点。 ・貸出本を指定管理者の運営する区内9施設で返却可能なサービスを実施し、利用者の利便性に配慮している点。 ・閉館時にも利用者が本を返却できるよう入口に返却ポストを設置して、利用者の利便性に配慮している点。 ・購入費用節減のため、中古本を3割程度購入している点。 	

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・毎月発行の「広報よこはま・かながわ区版」に事業紹介記事を掲載している。また横浜市ホームページでも見ることができるように「横浜カレンダー」に行事・イベント情報を掲載している。 ・施設広報誌「神大寺だより」は自治会へ660部を配布している。 ・法人ホームページにも「神大寺だより」を掲載して新着情報を広報している。さらに「利用案内」「施設概要」「新着情報」などを掲載し、最新情報の発信に努めている。 ・館内に「神大寺だより」を掲示し、利用者が自由に閲覧できるようにしている。 ・委員会、利用者会議には、法人のリーフレットや当該施設の利用案内を配布し、広報に努めている。特に日頃利用しない部屋については積極的に知らしめる努力をしている。 ・神奈川区主催の施設間連携会議には必ず出席し、他施設との情報交換に努めるとともに、自主事業や独自の取組みについての広報に努めている。 	<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>資料「神大寺だより」、施設およびヨコハマダディHP、地域情報誌神奈川区版(R5.6.8)</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜市子ども青少年局地域子育て支援課が父親の育児参加を支援するプロジェクト「ヨコハマダディ」より講座「あいちゃんのおはなし会」(R4.7.11)の取材を受け、講座内容を「地域のパパ講座情報」に掲載している点。 ・「心と身体の太極拳」(R5.7.12、19)の事業開催について、地域情報誌に掲載している点(R5.6.8)

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・職員はお揃いのエプロン(夏場はアロハシャツ)を着用している。 特にアロハシャツはコミュニケーションツールになっており、利用者に好評である。 ・窓口では目配り、気配りしながら、笑顔で「おはようございます、こんにちは、こんばんは」で出迎えて「ありがとうございました、またご利用ください」と挨拶でお送りしている。 ・毎日の引継ぎ時は、「三唱(いらっしゃいませ、おまたせいたしました、ありがとうございました)」を必ず唱和し自然に声掛けできるようにしている。 ・窓口での応対は、利用者の立場に立って笑顔で丁寧な説明を心がけ、手続きに時間を費やす場合は、「しばらくお待ちください」と伝え、椅子に座ることを勧めている。 ・電話は、施設名及び氏名を名乗ってから応対している。相手の質問に直ぐに回答出来ない場合は、電話番号を伺い、こちらからかけなおすとお伝えすることにしており、適切な回答を心がけている。 	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・窓口対応、電話対応、話し方、聞き方等を具体的に規定したマニュアル「お客様接遇ガイド(令和5年版)」を用いて研修している。 ・「ただいまの時間の担当スタッフです お気軽に声をおかけください」と表示したパネルに担当者名のタグをセットして利用者に安心感を与えている点。 ・職員は利用者に親しみやすいよう、夏場はアロハシャツを着用して大きな平仮名のネームカードを首に掛けて接遇している点。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・当施設は稼働率が非常に高く、利用者が部屋を希望どおりに利用できない状況である。とくに体育室・中小会議室は稼働率も高く、希望に応えられない団体も多い。そのために、個別に要望を伺い、利用の幅が広げられるようにしている。 ・移動式の大鏡を追加購入しニーズに対応している。 ・料理室が他の部屋より比較的空いているため、料理目的外利用の料金を安くしたことから、広く会議やコーラス・楽器練習の団体に利用されている。 ・アンケートに記載されたご意見・ご要望については安全を第一に考え優先順位を決め対応している。 ・R5年6月、卓球ネットサポートやバドミントンのネットを老朽化のため新品と入替した。 ・R5年6月、料理室のガスコンロ・ガスレンジ・ガス炊飯器が老朽化により使いづらいつらいつらのご意見があり入替する。 ・シェアクセソンとして部屋の分割使用も視野に入れ、多くの団体の利用方法を模索している。 	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・R4年度は利用者数93,769人(前年比117%)、稼働率65%に対し、R5年度(4月～6月)は利用者数26,631人(前年同期比120%)、稼働率69%に上昇している点(特に料理室の利用を再開し稼働率が17%から25%に改善している点)。 ・法人が管理するすべての施設についての毎月のホームページアクセス状況を入手把握し、他施設との比較を通じて情報提供内容の改善を継続的に検討している点。

(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)>

- ・図書コーナーの本棚横に子ども用のボックスツールを設置して、読書しやすい環境づくりに努めている点。
- ・図書コーナーに貸出用かごを設置して、利用者が本を運びやすいように配慮している点。
- ・大型本を手に取りやすいよう配架し、一般本については利用者の年代別に配架して本を探しやすいよう工夫している点。
- ・体育館に温湿度計の横に、暑さ指数(WBGT値)目安表を掲示して、熱中症対策に留意している点。

<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)>

- ・利用者アンケートの分析では、特定の項目のみを単純集計しているが、全ての項目を集計した上で、回答者属性によるクロス分析や回帰分析を実施し、利用者のニーズ把握に努めるとよい。また、業務効率化のためWebアンケートの導入も検討されたい。
- ・SNSによる広報はせず、HPも文字中心のため、利用者の目に止まりやすい写真や動画を交えた広報への転換が望まれる。

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)>	
・電気・機械設備、衛生管理、建物、清掃については専門業者へ委託しているが、館長が「施設管理計画・実績表」を作成し、それらを統括して館長が点検の進行管理や実施結果を確認している点。	

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)>	
・協定書に基づく定期清掃・日常清掃の他、職員による清掃や1日3回のトイレチェックも実施し、実施した職員・スタッフが実施結果を点検表に記録の上、全記録を館長が最終確認し押印している点。	

(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)>	
・貸出物品類は貸出前・返却後に必ず点検し、損傷の有無の確認を行い、安全な物品類の貸出に努めている点。 ・電気釜に「高熱につき取扱注意」と掲示し使用の際はスタッフが開錠するようにしている点。 ・料理室の包丁は表示通りの本数が毎日点検している点。 ・利用しないコンセントにはコンセントカバーをし、幼児の指が入らないように安全を確保している点。 ・掲示物には画鋏を使用せず、安全な掲示に配慮している点。	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

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

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

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

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<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"> ・利用者が安全安心に利用していただくために、チェックシートにもとづき毎日館内外巡視して施設の安全、清潔、美化の維持に努めている。 ・トイレの点検も1日3回巡回点検し、トイレットペーパーの補充や汚れをチェックし又、トイレに自動水栓やオートソープディスペンサーを設置し、利便性の向上に努めている。 ・プレイルームの遊具は定期的に点検・消毒をしており、安全に遊べるよう気をつけている。 ・貸出物品類も貸出前、返却後に必ず点検し、損傷の有無の確認を行い、安全な物品類の貸出に努めている。 ・食品を扱う料理室などを専門業者により年2回害虫駆除を行っている。 ・「ウォータークーラー」年1回、レジオネラ菌検査や水質検査を行い安全な飲料水を提供している。 ・居心地の良い施設にするために、季節に応じた飾りつけをし、入り口には朝顔・ゴーヤのグリーンカーテンを置くなど、利用者に好評である。 	<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>現場確認、資料「清掃点検表」、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> <ul style="list-style-type: none"> ・トイレに自動水洗やオートソープディスペンサー、便座の除菌液を備え衛生に配慮している点。 ・トイレや各部屋の清掃点検表について、具体的にチェック項目を記載して清掃内容や実施を見える化している点。 ・非接触の検温機能付の自動手指消毒器を入口に配置し、新型コロナウイルス感染対策に配慮している点。 ・料理室や和室等では、用具の収納方法を写真で掲示して、利用者が片付けやすいよう配慮している点。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・水飲み給水器壁面に、利用者の安心のため水質検査表を貼付している点。 ・換気扇・扇風機の購入が3件、冷房機更新が2件、空調機修理が2件、空調機調査が2件、ファンコイルユニットの導入パイプの清掃1件と、館内の空調条件の維持改善に取り組んでいる点。 <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>館内出入口前の全面に使用されているレンガタイルは見栄えはいいが、割れ(欠け) やすく滑りやすい。 降雨雪時には特に利用者の転倒の危険が高いため、施設出入口までの導線上にあるレンガタイルについては、「ショットブラストノンスリップ加工」を施すか、元のレンガタイルのデザインの趣を残しつつ、耐久性に優れた材料を使用し、車道での実績もある「型押し型カラーアスファルト」に替えるなど、検討するとよい。</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 type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「鍵保管確認簿」(R5.4.1確認印あり) <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・「鍵保管確認簿」で鍵番号と保管場所を明確にしている点。 ・常勤職員、スタッフが携帯している鍵を半年に1度返却して「鍵保管確認簿」と照合し、「鍵管理台帳」に確認結果を記録している点。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・1日3回「施設点検日報」に沿って14項目の点検を実施している点。 ・閉館時には36項目の「閉館時点検表」でチェックし、建物の内外を点検し事故や犯罪を未然に防止するように努めている点。 ・「施設点検日報」の下部に点検ポイントを記載して点検行為の確実性を確保している点。	

(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)>	
・「施設点検日報」にて日々チェックしている点。	

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)>	
内容:「利用者が体育室で足を滑らせ転倒し救急搬送された際の事例(R5.3.1)について」。対象者:全員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・利用者が体育室で足を滑らせ転倒し救急搬送された際の事例(R5.3.1)について、スタッフミーティングにて全員で討議し、今後事故防止のために車椅子のストッパを下げて注意するよう情報共有した点(R5.3.20)。	

(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 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 checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・「災害対応の手引き」を作成しており、防災用品としてヘルメット、軍手、充電機能付ラジオ、拡声器、懐中電灯&予備電池、布製粘着テープ、救急箱などを整備し、飲料水(500ml×240本)および防災ブランケット(70枚)を備蓄している点。	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・神奈川消防署片倉出張所の協力を得ながら、年2回の避難訓練を実施した点(R4.10.17、R5.3.20)。 ・令和4年度1回目の避難訓練の経験を活かして、2回目は一連の訓練を4分台で終了することが出来た点。	

(6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
・館内のAED機器設置場所の写真付ポスターや近隣のAED設置場所の地図を館内4か所に掲示し、AEDと担架を同一箇所に設置して情報提供に配慮している点。 ・避難経路図は利用者がわかりやすいように現在地と避難経路の矢印をカラー印刷して各部屋に掲示して安全に配慮している点。 ・棚の角の安全クッション、棚の転倒防止金具取付、段差部分の注意表示などにより事故防止に努めている点。
<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)>
・①停電の場合、非常照明等の防災電源はどのような方法で確保されているのか、②異常気象で落雷の多発が予想されるが、被雷対策と被雷経路はどうなっているのか、について消防設備点検委託業者と設備点検業者に問い合わせ、施設側で実体を把握することを望む。 ・豪雨時の溢水対策として簡易的排水ポンプの購入の是非を検討するとよい。ハザードマップや近隣の溢水履歴を参考にするとよい。

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)>	
・特記仕様書において職員配置体制は「常時2名以上」と規定しているところ、常時3名、シフト交代の時間帯には最大6名体制を確保している点。	

② 協定書等のおりに開館しているか？

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

※指定管理者の責に抛らない場合の休館に関しては評価対象とせず、協定書等のおりに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"/> 協定書等のおりに開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない
評価機関 記述	
<協定書等のおりに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)>	
・協定書通りに開館し、開館前も利用者に配慮してロビー待機を可能としている点。 ・協定書通りに閉館し、点検後施錠したあと閉館時間を業務日誌に日々記録している点。	

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)> 事業計画書・事業報告書等のファイルを受付に設置し、自由に閲覧できる旨を提示している。ホームページでも公表している。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・事業計画書・事業報告書・利用要綱等を閲覧できる旨を明記したラミネート化された掲示物を掲示し、その手前にファイルを設置して利用者が閲覧しやすいよう配慮している点。掲示物を館内3か所に掲示している点。 ・ホームページに神奈川県役所ホームページのリンクを貼ることで事業計画書・事業報告書を公表している点。	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・「令和5年度研修計画書」に研修名、研修対象者、研修目的、研修実施時期、研修内容の記載あり、館長・副館長、スタッフなどの職種に応じた研修内容を計画している点。	

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)> 資料「職員研修実施状況報告」(R4年度、R5年度)、ヒアリング	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 内容:個人情報保護法による規制、人権「ひきこもりを生きるを支援する」、事故対応・事故防止、AED使用法・救命措置。対象者:全員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・コロナ禍においても個人情報保護研修や人権研修等についてビデオ視聴形式で徹底している点(R5.1.16、R5.8.16)。 ・新規採用職員には、法人主催により人権研修・個人情報保護研修を徹底している点(R4.4.20他)。	

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> <ul style="list-style-type: none"> ・全職員が全ての業務に精通するため研修を積極的に実施しており、研修に参加しやすいよう複数研修日を設定し、常勤職員は職務免除、時間給職員は研修業務の一環として勤務調整を行い、時給にて研修費を支給し、交通費も実費を支給している。 ・研修実費(研修教材費、講師料等)がかかる場合は、全額法人負担している。また、職員が研修を受講しやすいよう参加については優先的に勤務調整を事前に行っている。 ・研修情報は法人事務局より定期的に配布され、常に参加できる状況にある。 ・個人で希望する場合は、法人の許可を得て受講できる環境にあり、研修費等について法人からのバックアップを受けられる事ができる。 ・コロナ禍においては、オンライン研修や動画などを活用し、外部研修も受講できるようにした。 ・同じ研修でも勤務年数により、その理解度が深まるので、積極的に職員のステップアップを図るよう、指導している。 	<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>資料「令和5年度職員研修実施状況報告」「令和5年度研修計画書」、研修報告書綴、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> <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフミーティング(毎月)は休館日(施設点検日の第3月曜日)に実施して、全員が参加できるよう配慮し、業務に必要なスキルや知識の共通理解に努めている点。 ・各種研修情報は法人がグループウェアを通じて定期的に周知し情報共有をはかっている点。 ・横浜市、神奈川区、外部団体が開催する研修に積極的に出席し(令和4年度実績で6回)、研修実費を全額法人負担している点。

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「スタッフミーティング議事録」(R5.7.18他)、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> <ul style="list-style-type: none"> ・職員が出席した外部研修を含む全ての研修について研修報告書を作成・提出することで研修内容の理解を深めている点。 	

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)> ・「お客様接客ガイド(令和5年版)」において、一人一人の心がけ(基礎編)、職場の中での応対(実践編)、備えあれば憂いなし(ご指摘、苦情対応編)の章編成で窓口業務の必要事項を網羅し、注意点やNG事例、チェックリストなどを具体的に示している点。 ・「お客様接客ガイド(令和5年版)」を基に、スタッフミーティングにて接遇を再確認している点(R5.7.18)。	

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)職員の資質の向上について ・月一回施設点検日に職員全員ミーティングを実施し、スタッフの意見を聴き、積極的に取り入れることにより、モチベーションを上げている。 ・ミーティング時に業務マニュアルに基づく業務研修(レジスターや図書管理システム、備品の取扱)及び苦情や事件事故への対応や接遇の研修を行っている。 ・個人情報保護研修、人権研修は年1回法人主催の研修に全員参加している。 ・常勤職員は横浜市主催の設備研修や指定管理者研修に出席し、その内容はミーティング時に情報共有されている。 (2)情報共有の取組 ・毎日の業務内容については、業務日誌及び回覧により周知徹底を図りながら事務室の掲示板に重要事項を記載している。 ・各時間帯での引継ミーティングで各種必要事項の周知を図りながら、報告・連絡・相談を行っている。 ・常勤職員は別に常勤連絡ノートを利用し、連絡をさらに密にしている。	資料「スタッフミーティング議事録」(R5.7.18他)、「業務日誌」、ヒアリング、現場確認 <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・月次のスタッフミーティング、業務日誌には回覧欄を付して、全員が押印、回覧することで情報伝達・共有化を徹底している点。 ・法人のグループウェアにデータを集約して、館長と副館長が常にデータを入手してタイムリーな情報共有を図っている点。 ・事務室内に「情報共有ボード」、「皆の連絡板」を設置して、チラシや法人からの情報を掲示して情報共有している点。

(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)>	
・「個人情報の保護に関する規定、個人情報実施細則(H28.3.1改訂)」を整備するほか、「個人情報保護方針」を入口に掲示し、ホームページにも掲載して利用者への周知を図っている点。	

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)>	
・「個人情報保護方針」というA3版の掲示物をラミネート化して入口に掲示し、利用者に個人情報の管理責任者を明確化し、周知している点。	

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)>	
・顧問弁護士を講師として、個人情報保護法に関してこれまで扱った事例や施設における過去事例等の実践的な内容のビデオ研修を行った点(R4.11.21)。 ・全員が「個人情報保護研修報告レポート」を作成し、受講内容や今後業務への生かし方についてコメントして提出することで、研修内容の理解を深めている点。さらにスタッフミーティング(R4.12.19)にて総評して情報共有している点。	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

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

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・個人情報を収集する場合を限定し、「利用許可申込書」「2ヶ月前予約申込書」「仮予約申込書」「図書予約申込書」「購入希望図書」などの個人情報を記入する用紙には、個人情報の目的外使用の制限に関する但し書きを記載して個人情報保護に配慮している点。 ・「利用案内」「神大寺地区センターだより」にも個人情報の目的外使用の制限に関する但し書きを記載して利用者に安心感を与えている点。	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・個人情報を収集する書類(「利用許可申込書」「2ヶ月前予約申込書」「仮予約申込書」「図書予約申込書」「購入希望図書」など)には、個人情報を目的外に使用しない旨を明記している点。	

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)> 現場確認(事務室パソコン・保管庫・シュレッダー)、資料「文書保存マニュアル」(H28.11.1)等 <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> <ul style="list-style-type: none"> ・事務室の個人情報の保管場所にて施錠管理している点。 ・「文書保存マニュアル」(H28.11.1)において、法人事務局と施設毎に書類保管期間を定め、事務室内に掲示している点。 ・パソコンのパスワードを3か月毎に更新して、その履歴を「PCパスワード管理台帳」に記録して更新を管理している点。 	

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・自主事業の収入伝票の裏面に領収レシートを貼り付け、収入金額を明確化している点。 ・10日ごとに小口現金・両替金の金種別点検表を作成して、現金の集計ミスを防止している点。 	

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)> 資料「経理規定第6条」(H28.3)、「こらぼネット経理労務マニュアル」(HJ30.11) <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(経理担当者)が作成する伝票を館長(経理責任者)が承認し、法人の事務局経理(2名)と事務局長(会計責任者)が決済することで、役割分担を明確にして5重のチェック体制を構築し、ミス防止と相互牽制に配慮している点。	

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)> 資料「令和4年度決算施設別内訳表」、預金通帳、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)> ・法人が管理運営する19施設それぞれの決算内訳および法人本部の経理を明確に区分し、各施設の決算を一覧できるよう「令和4年度決算施設別内訳表」にまとめている点。 ・法人にて指定管理料を施設別の専用通帳で管理することで区分を明確化している点。費用についても法人にて施設別に管理している点。	

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)> ・下記3項目の伝票の存在性を確認した。 ①ニーズ対応費(R5.7.21)大型扇風機、②修繕費(R5.7.27) シャワー室シャワーバス水栓改良、③自主事業費(R5.5.22)	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(通帳・印鑑保管場所)、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)>	
・通帳と印鑑はそれぞれ施錠して保管している点。	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「令和5年度ニーズ対応費使途一覧」、現場確認、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)>	
・利用者のニーズに対応して、料理室のコンロとガスオープン(R5.5.18)、ガス炊飯器(R5.6.7)、業務用大型扇風機(R5.7.21)などを購入した点。また、地区センター便り7月号に写真付きで掲載して利用者に情報提供した点。	

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> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜市が取り組む「Zero Carbon Yokohama」により、電力は東北地方の再生エネルギーを100%活用している。さらに横浜市が進めるLED化に協力して電気料金の抑制に努めている。 ・高額な修繕発注については、随時合い見積もりを取っている。また、職員でできるような軽微補修は出来る限り自前で実施し、安全管理上に影響ある場合は専門業者へ修理工事を発注している。 ・書類上、問題ないと判断できる物は裏紙を使用するとともに、送付物の封筒は広報紙の配布時に再利用している。 ・夏場はゴーヤやアサガオで緑のカーテンを作り、空調における省エネに努めている。 ・横浜市から施設名義の通帳に指定管理料が振り込まれるが、それを法人名義の通帳に振替、出金元を一つにすることで振込手数料の軽減を図っている。 ・徒歩圏内の地元のスタッフを採用することで、交通費の抑制が図られている。 	<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>資料「令和4年度決算書」「令和5年度サービス向上及び経費節減努力事項報告」、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・体育室壁補修工事など的高額事案については相見積もりを取り比較検討した上で発注している点。 ・電力は再生可能エネルギーを100%使用し、CO²削減・経費削減に取り組んでいる点。 ・直近のCO²削減量を館内の利用者が目に付きやすい場所に掲示して利用者への啓蒙に繋げている点。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・今年度の自己評価表にて目標利用人数、稼働率、増収策としての自主事業収入、利用料金収入、雑収入の目標数値を具体的に掲げた点。 	

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)> 資料「令和4年度管理運営業務点検報告書・業務点検結果シート」、ヒアリング <未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「令和4年度管理運営業務点検報告書・業務点検結果シート」、ヒアリング <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り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> <ul style="list-style-type: none"> ・公募時に提案した事業内容に基づき、その年度に実施する計画を策定し、前年度の事業計画や運営目標の実績を確認している。目標と実績に差異がある場合には改善案を検討し、次年度の目標を設定している。 ・目標設定は4月のスタッフミーティングにおいて全員に周知し共有している。特に地元に住むスタッフからは地域の情報やニーズを把握でき、目標達成の一助となっている。例えば地域の祭りや学校の行事などの日程と重ならない事業計画が立てられる。 ・毎月のスタッフミーティングにおいて入館者数・利用料金収入・稼働率・図書の貸出冊数を全員に周知し、前年より目標達成率が上がっているか全員で共有し、その要因を話し合っている。 ・管理運営の状況が、事業計画度通りになっているか四半期ごとに自己評価をしている。 ・計画との差異が出た場合、原因を追求し次の四半期で修正を図る努力を全員で行っている。 	<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>資料「自己評価表(令和4年度、5年度)」、「スタッフミーティング議事録(R5.4.17他)」</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>・4月のスタッフミーティングにおいて前年度の経営概況(利用料金収入、入館者数、部屋別稼働率、図書貸出数)の報告を行い、併せて令和5年度の数字目標値について全員に周知し情報共有している点。</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>・コロナ禍において、職員が常に感染対策に配慮し、体温を毎日計測して記録簿に記入して健康管理を徹底した点。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・光熱水費は物価変動の影響を受けない「利用者一人あたりの利用量」を月次推移・過年度比較をグラフにしてエネルギー削減効果を見える化し、施設・法人間で情報共有するとよい。 ・ニーズ対応費購入品を写真付きで館内掲示して利用者との信頼関係構築に繋げるとよい。 ・外部研修報告書を回覧し、スタッフミーティングにて情報共有して議事録に記録するとよい。 ・「文書保存マニュアル」に文書別廃棄方法を記載するとよい。

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"> ・再生エネルギーの導入、及びLED化を進めており、横浜市の取り組みに協力している。 ・横浜市3R夢プランの推進にフードドライブへの協力、またインクカートリッジの回収箱やエコキャップの回収箱を設置しSDGsの推進を図っている。 ・子育て支援事業として「子育て相談」を毎週水曜日に「赤ちゃん教室」、「親子でワッとおそぼう」を月1回実施している。又、自主事業で、長期にわたって「乳幼児の親子モリモリ体操」を企画し地域の子育て支援に積極的に参加している。 ・六角橋中学校ブロック学校運営協議会へ参加している。六角橋中学校、神橋小学校、神大寺小学校、中丸小学校の学校長と保護者や地域住民が一体となり、学校運営や改善・生徒の健康育成に取り組むことを目的として活動している。 ・横浜市の施策である「市内中小企業優先」に従い文房具類やトイレットペーパーの購入、修繕は近隣の商店や横浜市指定業者に依頼している。 	<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>現場確認(「かながわ再エネ電力利用事業者認定証」及び掲示物)、資料「業務日誌」(R5.9.16)</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜市が取り組む「Zero-Carbon Yokohama」の施策に協力しており、電力は再生可能エネルギーを100%使用し、CO²削減・経費削減に取り組んでいる点。 ・神奈川県「かながわ再エネ電力事業者」の認定を受け(R3.5.17)、再生可能エネルギーの利用に取り組んでいる点。 ・横浜市3R夢プランが推進するフードドライブに協力しており、令和5年度は既に44件の受付実績がある点。
<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"> ・近隣小学生のまち探検で自由研究した資料の掲示、毎月発行の小学校だよりを掲示板に貼り、利用者と小学校からのお知らせや行事予定を情報共有している。 ・毎年7月は、近隣の方からの笹の寄付により、七夕を開催している。来館者は願い事を書いた短冊を飾り(本年度325枚)、伝統行事と一緒に楽しむことにしている。 ・近隣の大学と連携しゼミ生と一緒にクリスマスイベントを開催し、子どもたちと賑やかに過ごした。 ・施設も開設42年目になり設備、備品の老朽化が目立ってきている。利用者の安全第一に考え、施設管理計画の点検結果を基に修繕等の優先順位を決めている。横浜市には「技術相談票」を都度提出しながら、改良保全を心掛けている。 ・子育てしたいまちヨコハマの実現に向けて本市が一丸となって取組む中、神奈川区のセンターの中で幼児利用者数が多い神大寺地区センターを市民局長自ら訪問したいとの意向があった。 	<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>資料「地区センター便り」(令和5年8月号)</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・近隣小学生のまち探検で自由研究した資料や、毎月発行の小学校だよりを掲示板に貼り、小学校からのお知らせや行事予定を利用者に情報共有している点。 ・近隣の方からの笹の寄付により七夕を開催しており、来館者が願い事を書いた短冊を飾る等して(本年度325枚)、伝統行事と一緒に楽しんでいる点。 ・神奈川大学と共にウインターKIDS運動会を開催し、多文化交流や地域の運動不足解消や地域連携に寄与している点。 <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> <ul style="list-style-type: none"> ・自主事業計画書で掲げた事業数と自主事業報告書で実施した事業数との間に一定数の乖離がある。乖離を減らすため、実現可能性を十分に考慮したうえで計画を策定するとよい。 ・自主事業など一部の業務は担当者レベルで(無意識に)属人化されている。担当者変更にもなう業務の引き継ぎをより円滑にするため、資料や手順はすべてマニュアルやファイルとして残すことを推奨する。

◆参考:評価に必要な資料・評価項目の根拠

※評価全体を通して確認する書類:基本協定書、仕様書、事業計画書等(必要に応じて公募要項)

評価項目	必要書類	根拠
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	地域での会合等の議事録、地域アンケート結果等	仕様書における運営改善の取組(地域住民の主体的な活動の支援)に関する項目
(2) 地区センター委員会等	委員会議事録等	仕様書における施設の運営に関する委員会の設置(地区センター委員会等)の項目
(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	-	-
II. 利用者サービスの向上		
(1) 利用者会議	利用者会議の議事録等	仕様書における利用者会議の開催の項目
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	利用者アンケート結果の公表媒体等	仕様書における運営改善の取組(地域や利用者ニーズ把握)の項目
(3) 意見・苦情の受付・対応	苦情解決の仕組みや対応策等の仕組みに関する書類等	仕様書における意見・要望への対応の項目
(4) 公正かつ公平な施設利用	規範・倫理規定等の資料、研修資料等	仕様書における公平性の確保、人権の尊重の項目及び基本協定書における人権の尊重の項目
(5) 自主事業	事業計画書、事業報告書等	特記仕様書における自主事業の項目
(6) 図書の貸出し、購入及び管理	-	特記仕様書における図書コーナーの項目
(7) 広報・PR活動	チラシ、広報よこはま、HP、パンフレット、PR誌等	特記仕様書における施設情報の提供、施設のPRの項目
(8) 職員の接遇	-	-
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	-	-
(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	-	-
III. 施設・設備の維持管理		
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	点検等報告書等	基本協定書・仕様書・事業計画書における維持管理の項目
(2) 備品管理業務	備品台帳等	特記仕様書における備品管理業務の項目及び基本協定書における備品等の扱いの項目
(3) 施設衛生管理業務	研修資料等	基本協定書における廃棄物の対応の項目
(4) 利用者視点での維持管理	-	-
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	-	-
IV. 緊急時対応		
(1) 緊急時対応の仕組み整備	緊急時マニュアル等	仕様書における緊急時の対応等に関する項目
(2) 防犯業務	機械警備等の契約内容等がわかる資料、実施状況がわかる資料等	特記仕様書における保安警備業務の項目
(3) 事故防止業務	事故防止に関するマニュアル、研修等資料等	仕様書における危機管理意識に基づく健全かつ安全な業務執行の項目
(4) 事故対応業務	事故対応に関するマニュアル、研修等資料等	基本協定書における緊急時の対応についての項目
(5) 防災業務	指定管理者災害時対応マニュアル、消防計画届出書等	特記仕様書における災害等緊急時の対応の項目
(6) 緊急時対応全般(その他)	-	-
V. 組織運営及び体制		
(1) 業務の体制	事業計画書、業務日誌等	特記仕様書における開館時間の項目及び仕様書における職員の雇用等に関する事及び事業計画書等の作成・公表の項目
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	研修計画、窓口等の対応手順マニュアル等	特記仕様書における職員の雇用・配置体制に関する留意事項の項目
(3) 個人情報保護・守秘義務	個人情報に関する研修資料等	仕様書における個人情報保護に関する項目
(4) 経理業務	事業計画書、収支決算書等	-
(5) 運営目標	自己評価表、管理運営業務点検報告書、業務点検結果シート	基本協定書における事業計画書、事業報告書、自己評価、業務実施状況の点検、市による業務の改善指示に関する項目
(6) 組織運営及び体制全般(その他)	-	-
VI. その他		

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック		評価機関 チェック			
Ⅰ 地域及び地域住民との連携	(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？	レ	開催している	レ	開催している		
				開催していない		開催していない		
		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？	レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している		
				課題を抽出していない		課題を抽出していない		
				特に課題がない		特に課題がない		
		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？	レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している		
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない		
				対応策を実施していない		対応策を実施していない		
		不備の数			0	0		
		Ⅱ 利用者サービス向上	(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？	レ	開催している	レ	開催している
	開催していない					開催していない		
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？	レ			課題を抽出している	レ	課題を抽出している		
				課題を抽出していない		課題を抽出していない		
				特に課題がない		特に課題がない		
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？	レ			対応策を実施している	レ	対応策を実施している		
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない		
				対応策を実施していない		対応策を実施していない		
(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？			レ	年1回以上実施している	レ	年1回以上実施している	レ
				実施していない		実施していない		その他
	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？		レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している		
				課題を抽出していない		課題を抽出していない		
				特に課題がない		特に課題がない		
	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？		レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している		
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない		
				対応策を実施していない		対応策を実施していない		
	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？		レ	公表している	レ	公表している		
				公表していない		公表していない		
				非該当		非該当		
	(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？	レ	情報提供している	レ	情報提供している	
				情報提供しているが、一部不備がある		情報提供しているが、一部不備がある		
				情報提供していない		情報提供していない		
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？			レ	設置している	レ	設置している		
				設置していない		設置していない		
③苦情解決の仕組みがあるか？			レ	仕組みがある	レ	仕組みがある		
				仕組みがない		仕組みがない		
④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？			レ	周知している	レ	周知している		
				周知していない		周知していない		
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？			レ	記録している	レ	記録している		
				記録していない		記録していない		
⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？		レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している			
			一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない			
			対応策を実施していない		対応策を実施していない			
⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？		レ	公表している	レ	公表している			
			公表していない		公表していない			
		苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない				

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
Ⅱ 利用者サービスの向上	(4) 公正かつ公平な施設利用	②窓口に「利用案内」等を備えているか？	レ 備えている	レ 備えている
			レ 備えていない	レ 備えていない
		③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？	レ 閲覧できる	レ 閲覧できる
			レ 閲覧できない	レ 閲覧できない
		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？	レ 行っている	レ 行っている
	レ 行っていない		レ 行っていない	
	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)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	
		レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない	
		レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない	
	(5) 事業自主	①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？	レ 年齢や性別が網羅できている	レ 年齢や性別が網羅できている
			レ 年齢や性別が網羅できていない	レ 年齢や性別が網羅できていない
	②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？	レ 実施している	レ 実施している	
		レ 実施していない	レ 実施していない	
出し(6) 管理 購入図書及び貸	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？	レ 利用者から希望をとっている	レ 利用者から希望をとっている	
		レ 利用者から希望をとっていない	レ 利用者から希望をとっていない	
		レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	
不備の数			0	0
Ⅲ 施設・設備の維持管理	(1) 協定書の遂行に基	①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？	レ 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	レ 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
			レ 協定書等のとおり管理していない	レ 協定書等のとおり管理していない
		②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？	レ 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	レ 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
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない
	(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？	レ ある	レ ある
			レ ない	レ ない
		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？	レ 揃っている	レ 揃っている
	レ 揃っていない		レ 揃っていない	
	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？	レ 安全性に関わる損傷等がない	レ 安全性に関わる損傷等がない	
		レ 安全性に関わる損傷等がある	レ 安全性に関わる損傷等がある	
	(3) 理業務 施設衛生管	①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している
			レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない
		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？	レ 適切に分別している	レ 適切に分別している
レ 適切に分別していない			レ 適切に分別していない	
不備の数			0	0
Ⅳ 緊急時対応	(1) 緊急時	①緊急時マニュアルを作成しているか？	レ 作成している	レ 作成している
			レ 作成していない	レ 作成していない
	(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？	レ 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	レ 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
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない
			レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設
		②鍵を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している
	レ 適切に管理していない		レ 適切に管理していない	
	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？	レ 定期的に行っている	レ 定期的に行っている	
		レ 定期的に行っていない	レ 定期的に行っていない	
	(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？	レ チェックしている	レ チェックしている
レ 一部チェックに不備がある			レ 一部チェックに不備がある	
レ チェックしていない			レ チェックしていない	
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)		レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	
	レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない		
レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない			

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック	
IV・緊急時対応	(4) 業務事故対応	①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない	
		レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない		
		レ 体制を確保している	レ 体制を確保している		
	(5) 防災業務	②事故発生時の連絡体制を確保しているか？	レ 体制を確保している	レ 体制を確保している	
			レ 体制を確保していない	レ 体制を確保していない	
		①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？	レ 評価対象施設であり、作成している	レ 評価対象施設であり、作成している	
			レ 評価対象施設だが、作成していない	レ 評価対象施設だが、作成していない	
		②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？	レ 実施している	レ 実施している	
			レ 実施していない	レ 実施していない	
不備の数			0	0	
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？	レ 協定書等の職員体制をとっている	レ 協定書等の職員体制をとっている	
			レ 協定書等の職員体制をとっていない	レ 協定書等の職員体制をとっていない	
		レ 協定書等のとおり開館している	レ 協定書等のとおり開館している		
	(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	②協定書等のとおり開館しているか？	レ 協定書等のとおり開館していない	レ 協定書等のとおり開館していない	
			レ 公表している	レ 公表している	
		③事業計画書・事業報告書を公表しているか？	レ 公表していない	レ 公表していない	
			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)	レ 作成しており不備がない	レ 作成しており不備がない
		レ 作成しているが不備がある		レ 作成しているが不備がある	
		レ 作成していない	レ 作成していない		
		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)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない	
		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？	レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない	
			レ 情報共有している	レ 情報共有している	
		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？	レ 情報共有していない	レ 情報共有していない	
			レ 作成し、活用している	レ 作成し、活用している	
		(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？	レ 作成しているが、活用していない	レ 作成しているが、活用していない
				レ 作成していない	レ 作成していない
			②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？	レ 整備している	レ 整備している
				レ 整備していない	レ 整備していない
			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)	レ 明確化し、周知している	レ 明確化し、周知している
	レ 明確化しているが周知していない			レ 明確化しているが周知していない	
	④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)		レ 明確化していない	レ 明確化していない	
			レ 全ての職員から取っている	レ 全ての職員から取っている	
	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？		レ 一部の職員から取っていない	レ 一部の職員から取っていない	
			レ 取得していない	レ 取得していない	
	⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？		レ 適切に収集している	レ 適切に収集している	
			レ 適切に収集していない	レ 適切に収集していない	
	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？		レ 適切に使用している	レ 適切に使用している	
		レ 適切に使用していない	レ 適切に使用していない		
	(4) 経理業務	①適切な経理書類を作成しているか？	レ 適切な措置を講じている	レ 適切な措置を講じている	
			レ 一部適切な措置を講じていない	レ 一部適切な措置を講じていない	
			レ 適切な措置を講じていない	レ 適切な措置を講じていない	
		②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	レ 適切に作成している	レ 適切に作成している	
			レ 一部適切ではない書類がある	レ 一部適切ではない書類がある	
		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？	レ 適切に作成していない	レ 適切に作成していない	
			レ 役割分担を明確にしている	レ 役割分担を明確にしている	
		④取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？	レ その他けん制機能を設けている	レ その他けん制機能を設けている	
			レ 仕組みを設けていない	レ 仕組みを設けていない	
	⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？	レ 明確に区分している	レ 明確に区分している		
		レ 明確に区分していない	レ 明確に区分していない		
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？	レ 存在する	レ 存在する			
	レ 存在しない	レ 存在しない			
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？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している			
	レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない			
②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？	レ 目的に沿って支出している	レ 目的に沿って支出している			
	レ 目的に沿わない支出がある	レ 目的に沿わない支出がある			
③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？	レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設			
	レ 全て反映されている	レ 全て反映されている			
④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？	レ 一部反映されていない項目がある	レ 一部反映されていない項目がある			
	レ 全て反映されていない	レ 全て反映されていない			

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック		
	⑤ 運営目標		前年度評価で改善する項目が無い	前年度評価で改善する項目が無い		
			全て対応している	全て対応している		
		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？	一部未対応の項目がある	一部未対応の項目がある		
			全て対応していない	全て対応していない		
		③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？	レ 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	レ 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い		
			レ 年に1回以上は協議している	レ 年に1回以上は協議している		
			協議されていない	協議されていない		
		不備の数			0	0
		不備の合計			0	0