

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市中村地区センター 評価シート

評価機関名：株式会社中央総合研究所

令和5年1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><地域との連携></p> <ul style="list-style-type: none"> ・地区連合町内会の定例会に出席し、地域の状況を把握するとともに、毎月発行する「中村地区センターだより」の町内会掲示板への掲示や班回覧を依頼しています。 ・地区センター中庭を活用して行う中村地区連合祭及び中村町内会夏祭の開催に積極的に協力し、地域活性化に貢献しています。 ・地域の福祉施設・学校等が連携して実施する「レインボーフェスタ」の主要会場として、地域住民と各施設の交流・連携の促進に努めています。 ・地域活動ホーム「どんとこいみなみ」の運営委員会、平楽中学校区地域連携事業実行委員会等に参加し、情報交換及び連携を深めています。 <p><その他></p> <ul style="list-style-type: none"> ・館内に地域情報の掲示板を設置するほか、地域団体の機関紙や他施設のパムフレット・ちらしを置き、地域・施設情報を提供しています。 ・定例館長会議等で他施設及び区地域振興課と情報交換を行っています。 	<p>地域連携をはじめ、協定書で定める管理運営については申し分なく実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「地域の皆様に愛され、スポーツ・レクリエーション・サークル活動などを通じて相互交流を深める場とする」を理念に掲げ、地域活動の拠点として地域活性化に貢献しています。 ・多国籍の利用者が多い、児童の利用者も多い、障害者施設も近隣にある、といった地域特性に鑑み、「みなみ市民活動・多文化共生ラウンジ」や教育施設や福祉関係施設等との連携体制を構築しています。 ・地域最大のイベントである「レインボーフェスタ」、町内会共同開催の「夏祭」、地域高齢者向け「健康体操」などのメイン会場を担うとともに、子育て相談や保育園、児童相談所への場所提供などを積極的に行っています。 ・近年は、コロナ禍で会議やイベントの開催に苦慮する中、書面会議等を通じた運営の維持を工夫しています。
II 利用者サービスの向上	<p><利用者会議></p> <ul style="list-style-type: none"> ・年に1回以上開催し、センター事業の説明と意見を伺う機会としています。 <p><利用者アンケート></p> <ul style="list-style-type: none"> ・受付や電話の応対等の日常の接遇態度等に対する評価や、自主事業の要望を毎年調査し、高い評価をいただいています。 <p><提案・苦情への対応></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの提案箱を設置し、意見を出しやすくするとともに、丁寧かつ誠実に対応しています。 <p><自主事業></p> <ul style="list-style-type: none"> ・乳幼児から高齢者まで、幅広い年齢層を対象にメニューを設定しています。アンケートで希望のあった講座もできるだけ企画しています。 <p><利用者サービス向上全般></p> <ul style="list-style-type: none"> ・敷地内が植物に恵まれている環境を生かし、折々に咲く花を受付に飾るとともに、ひな祭り、七夕、クリスマスなど季節行事に合わせてロビーを飾ります。近隣施設とタイアップして、ハロウィーンではスタンブラリーを行うなど、地域の人達がみんなで楽しんでいただける工夫をしています。 	<p>利用者サービス向上に向けて、協定書で定める管理運営については申し分なく実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「施設は地域と住民のためにある、満足度の高い運営、笑顔・親切・安全・安心をモットー」といった行動規範を、職員全員が名札の裏に携帯し、常に利用者サービスの向上を意識しています。 ・お客様の生の声を「改善の宝」ととらえ、日常的な利用者とのふれあいをはじめ、利用者会議や利用者アンケート、ご意見箱などを通じた多角的な情報収集に努めています。 ・アンケート結果や改善内容は、館内掲示やホームページを通じて利用者にフィードバックし、信頼関係醸成に努めています。 ・令和2年からはインターネット予約も実現し、各部屋の前予約状況がリアルタイムで確認できるなどの利便性向上や、部屋予約システムを使用した自動抽選による公平公正の確保、施設の稼働率向上に貢献しています。
III 施設・設備の維持管理	<p><お客様の視点でとらえた管理></p> <ul style="list-style-type: none"> ・お客様が快適かつ安全に利用できるように、スタッフの交代に合わせ、1日3回以上トイレや共用部分を巡回点検するとともに、結果を点検票や日誌に記載しています。 ・日常におけるトイレ、共用スペースの床の清掃は、開館前の時間から美化専門スタッフが入念に行います。 ・午前スタッフが敷地周りを点検しゴミを拾い、気持ちよくお客様をお迎えするようにしています。 <p><施設・設備の維持管理全般></p> <ul style="list-style-type: none"> ・休館日に、委託業者による、床、窓ガラス、空調フィルターの清掃の他、害虫の調査・駆除、樹木の選定を実施するとともに、毎月、専門委託業者が設備全般をチェックし、不具合の有無を調べます。 ・植物の成長が著しい時期の剪定や、蚊の発生に備えた外溝の清掃は、業務に精通したアルバイトスタッフが対応しています。 ・軽微な修繕等は業者に頼らず、職員・スタッフで行い経費の節減に努めています。 	<p>建物・設備の管理など、協定書で定める管理運営については申し分なく実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設リニューアル後15年が経過したことから、より一層の施設・設備の状況把握に努めており、定期点検と12条点検をはじめとする維持管理がなされています。 ・全職員が携帯する行動規範には「安全、コスト意識、経費削減」といった項目も盛り込まれており、日常的な省エネ意識の醸成がなされています。 ・老朽化した非常灯のLED化や、利用者の理解と協力を得ながらの省エネ活動、修理・修繕にあたっての職員による作業やコストを意識した業者選定など、経費削減に努めています。 ・美化専門のスタッフを配置し、利用者にとって安全安心で心地よい施設・設備の維持に向けて、日々活動に取り組んでいます。 ・非接触型の体温計やアルコール消毒の設置など、適切な感染防止対策を講じています。

	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><緊急時対応のしくみ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・不測の事態に備え、「緊急時対応マニュアル」、「災害時対応マニュアル」、「事故対応マニュアル」を整備しています。 ・緊急時及び災害時の対応のために、マニュアルの内容を掲示し、間違いのない行動がとれるようにしています。 ・定期的に訓練し、内容を確認しています。 ・緊急時の対応は、センター職員研修で必須テーマとして取り上げています。 <p><新型コロナ感染に対する連絡体制></p> <ul style="list-style-type: none"> ・緊急事態宣言発出を受けて、市からの要請に基づき、お客様でコロナ感染が判明した場合に感染拡大防止に保健所等が速やかな体制がとれるよう、連絡先の情報収集について協力しました。 ・これまで統計上の必要の範囲で行っていた入館受付については、コロナ発生時に連絡がとれる範囲の情報収集が求められたため、新たな「入館受付表」を作成し、趣旨を説明の上、お客様に記入をお願いしました。(令和4年7月まで) 	<p>緊急時マニュアルの作成など、協定書で定める管理運営については申し分なく実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当施設は、横浜市の「特別避難場所」にも指定されていることから、緊急時対応には特に力を入れた活動を展開しています。 ・危機管理として、防災、災害対応、事故防止、事故対応といった一連のテーマごとに個別のマニュアルを整備し、全職員による訓練が実施されています。 ・非常用放送設備、消防設備、避難誘導経路等の確認と役割分担が明確にされており、消防署職員によるAED操作研修を受けるなど、実践的な体制による備えが構築できています。 ・指定管理者本部はもとより、地域の警察や消防署との連携体制が構築されています。 ・スタッフは施設の近隣在住者が多いことから、万一の際に臨機応変な対応ができるよう、日常的に計画・訓練されています。
V 組織運営及び体制	<p><業務体制></p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員及びスタッフの当月の勤務予定を事務室内に掲示し、遺漏ないようにしています。また、予定外の休暇取得は、必ず担当の副館長に申請し、代替スタッフの手配を行い、体制に不足が生じないようにしています。 <p><職員の資質向上・情報共有></p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員の研修は、みなみ区民施設利用協会研修(全体研修)と中村地区センター研修(施設研修)の2段階で行っています。個人情報保護や人権啓発は重点的に取り組んでいます。 ・中村地区センター研修では、外国をルーツに持つ方が多い、放課後の小中学生の利用が多い、といった来館者の特徴を踏まえ、職員として従事するにあたり、必要とされる心構えやスキルなどを盛り込んだオリジナルな研修教材を作成し、定例研修のほか、採用時研修でも活用しています。 ・引継ぎスペースにある衝立を、連絡用の掲示板として有効活用し、情報共有をスムーズかつ印象づけて行えるように工夫しています。 	<p>職員の資質向上や情報共有の取組など、協定書で定める管理運営については申し分なく実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・常勤1名、スタッフ2名の3名体制を基本としつつ、緊急事態などの際には体制を厚くするなど、柔軟な対応がなされています。 ・全体研修、館長研修、副館長研修、新採用職員研修などの階層別研修と、接遇・マナー、人権啓発、感染症予防、防災、事故防止などのテーマ別研修が、複合的に実施されています。 ・多国籍の住民が多い地域であることから、特に人権啓発の研修には力を入れており、人権尊重に対する意識の徹底と訓練がなされています。 ・研修内容や風景を動画にした「デジタル研修」の導入を開始しています。これにより、いつでも補講や復習ができるようになるなど、研修体制が強化されつつあります。 ・事務室には「情報共有コーナー」を設け情報共有を推進しています。
VI その他	<p><市や区の施策への協力></p> <ul style="list-style-type: none"> ・地区懇談会や地域防災拠点訓練に参加し、区が推し進める地域保健福祉や地域防災の取組に協力するほか、区福祉保健センターが取組事業の会場としてセンターを提供しています。 ・3R夢やSDGsの推進のため、「ごみの出し方」パンフレットの配布や講座開催などにより、市資源循環局事業の推進に協力しています。 ・市・区が開催する事業のポスターやちらしを優先的に館内に掲示・配架しています。 <p><新型コロナ、電力ひっ迫への対応></p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナ感染流行時における利用制限、また、電力ひっ迫時の節電については、趣旨や内容をインターネットや館内掲示などで示し、広く理解と協力を求めました。 ・コロナ感染予防のため、入館時の検温、個人利用で体育室から共有スペースに移動するときのマスク着用については、積極的な声掛け、館内アナウンスを実施しています。 	<p>当施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜市のSDGs認証である「Y-SDGs」認証を取得している指定管理者が運営する施設として、環境等に配慮した取組を推進しています。 ・「ヨコハマ3R夢(スリム)プラン」(一般廃棄物処理計画)の推進協力にも積極的に取り組んでいます。 ・その他、照明のLED化によるCO2削減、市内中小企業への優先発注、管理委託費の5年長期契約、指定管理者の委託施設のスケールメリットを活かした一括発注、新型コロナウィルスの感染予防及び感染拡大防止対策など、市区の重要施策に沿った取組に力を入れています。 ・自動販売機や貸し出し用有料ロッカーを設置することで、自主財源の確保に努めています。 ・多国籍の利用者が多いことから、双方向通訳機を導入するなど、コミュニケーションの円滑化に向けた工夫を進めています。

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>地域や関係機関と連携し、多岐にわたり活動しています。 <会場提供></p> <ul style="list-style-type: none"> ・中村地区連合祭の会場(中庭グランド) ・地域の学校や福祉施設等と共同で開催する「レインボーフェスタ」のメイン会場(中庭グランド) ・中村地区4町内会が共同で開催する夏祭の会場(中庭グランド) ・中村地区保健部、南区老人クラブ連合会による健康体操の会場(体育室) ・子育て相談:こそだてホットタイム(プレイルーム)、乳幼児と親対象の「お出かけ広場」の会場(体育室) ・中央児童相談所入所児童、浦舟特別支援学校のレクリエーション会場(体育室) <p><会議開催及び参加></p> <ul style="list-style-type: none"> ・中村地区センター委員会の開催(委員:町内会、地区連合各種団体代表者、学校長) ・中村地区連合定例会への参加 ・地域活動ホームどんとこいみなみ運営委員会への参加 ・平楽中学校区地域連携事業実行委員会への参加 ・中村地域ケアプラザ等との連携事業 	<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(地区センター委員会議事録)、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"> ・コロナ禍で一時的に開催が困難となっているものもあるものの、「連合祭」、「レインボーフェスタ」、「夏祭り」など、地域イベントのメイン会場として、不可欠な施設となっています。 ・また、「児相・特別支援学校」など、地域のコミュニケーションの中から協力対応に至ったものもあります。 ・「平楽中学校運営委員会」など、コロナ禍で集合が困難なものは、書面对応にて継続の工夫がなされています。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・地区センター委員会は、地区連合町内会長等が出席し、年1回開催されています。 ・コロナ禍にて、令和2年度と3年度は書面開催となりました。令和4年度は6月に実施されています。 ・施設運営に関する意見交換、利用者要望の情報共有など、活発な議論が行われています。 	

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)> 資料(地区センター会議開催状況、地区センター委員会議事録)、ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></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>・定例の報告事項に加え、様々な意見交換が行われており、サービス等に係る課題を抽出しています。 ・昨今抽出された課題の例として、小中学生の体育館個人利用における児童間のトラブル防止に関する検討、などが挙げられます。</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)> 資料(地区センター委員会議事録)、ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></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>・昨今対策された課題の例として、近隣の小学校より、プラスバンド発表会についての連携要望があり、検討の結果、当施設での映画会イベントの際に発表会を実施することとし、高評価を得ました。</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>・高齢者、児童、多国籍利用者など、多様な人々が集う公共施設であることから、地域のそれぞれの組織との積極的な連携を行うことなどを通じて、利用者サービスの向上と地域交流への貢献を推進しています。</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 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>・利用者会議は、かつて、月1回、月初めの施設利用の抽選会の前に開催し、意見収集してきましたが、令和1年12月よりインターネット予約が開始され、自動抽選となり抽選会がなくなったことから、少なくとも年2回開催していくことにしました。(6月と2月、連合町内会定例会議の日程と合わせるようにして、毎回25名程度の集まりとなっています。)それ以外にも来館者が多くなる機会を捉えて開催しています。</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
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>資料(地区センター会議開催状況、利用者会議議事録、連合町内会議事録)、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>・利用者会議で議論された意見から適宜課題が抽出されています。</p> <p>・昨今抽出された課題の例として、カラオケ交流会のPRの機会を増やしてほしい、図書コーナーの子供の絵本について年齢別に配置するなど選びやすくしてほしい、といったものが挙げられます。</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(利用者会議議事録、連合町内会議事録)、ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・昨今対策された課題の例として、映画会イベントにおいて、日本の昔の映画を上映してほしいとの声が寄せられ、希望通りに実施して高評価を得ました。 ・また、貸ロッカーに空きがある場合に2台目を借りられるようにしてほしいとの要望に対し、2次募集を導入して対応することとなりました。	

(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)> 年1回、毎年11月に実施しています。令和3年度は200名、令和4年度は303名からの有効回答がありました。職員の応対、施設の管理、自主事業などについて利用者の要望を受け付ける内容となっています。	
<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)> ・指定管理者本部作成による独自アンケートを実施しています。利用者の意見記入欄が記入しやすいように工夫するなど適宜フォームを改良しています。 ・また、施設の利用率が高い団体に対しては直接アンケートを依頼するなど、積極的な意見収集に努めています。	

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)> 資料(施設利用者アンケート、お客様アンケート結果)、ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></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>・昨今抽出された課題の例として、使用した団体にはきちんと掃除して退出してほしい、各部屋配置の雑巾枚数を増やしてほしい、囲碁大会をやしてほしい、外国人向けの日本語教室を希望、といったものが挙げられます。</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)> 資料(お客様アンケート結果、利用者アンケートから抽出した課題と対応策の一覧表)、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>・昨今対策された課題の例として、ピアノやフラワーアレンジメント、平日の夜のヨガ教室といった自主事業の追加が挙げられます。 ・また、Wi-Fi環境の導入も実現しました。</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・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input 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"/> 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)> 現場確認(館内掲示)、資料(施設利用者アンケートまとめ、ホームページ)、ヒアリング</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・館内掲示のみならず、ホームページにも公表しています。 ・公表内容は、職員対応や施設管理等に関する利用者の評価結果だけでなく、個別の意見についても一つひとつ丁寧に回答し、利用者にフィードバックしています。</p>	

(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 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"/> 情報提供しているが、一部不備がある
<input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>・館内掲示により、「ご意見ダイヤル」として、横浜市コールセンターの電話番号を案内しています。指定管理者名と期間も付記されています。</p>	

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)> 館内1階に「ご意見記入用紙」および「ご提案箱」が設置されています。</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>・対応した意見については、館内掲示版に「ご利用者の皆様からのご提案」として貼付することによって、利用者からフィードバックするとともに、更なる意見を述べやすいよう促進しています。</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)> 現場確認(館内掲示版)、資料(苦情対応マニュアル)、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> <p>・「苦情対応マニュアル」として、受付方法、対応手順、責任者・担当者が明記されたものが整備されています。</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)> 館内掲示版に「苦情対応マニュアル」として貼付されています。</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> <p>・苦情解決の流れが分かりやすく案内され、利用者からの意見収集を促進しています。</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>・施設独自の「苦情受付・経過記録表」を活用して記録しています。 ・苦情の受付のみならず、第三者機関への報告、対応過程、解決策、に至る一連の進捗と結果記録がなされています。</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)> 資料(苦情対応状況報告、苦情受付・経過記録表)、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>・昨今対策された苦情等の例として、緊急事態宣言終了後に多数の来館者で混雑していたことへの指摘があり、3密防止対策の徹底を図るよう改善されました。 ・また、他の利用者のマナーに関する指摘が寄せられ、対応策が講じられました。</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・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。利用者会議等で公表している場合は、議事録の記載内容を確認する。また、当該利用者のプライバシーを侵害しないよう配慮しているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input 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)> 現場確認(館内掲示)、資料(苦情対応状況報告、苦情受付・経過記録表)、ヒアリング</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・苦情等の内容及び対応策については、「苦情対応報告」としてホームページで公表されています。 ・また、館長会議等でも情報共有し、施設運営の改善につながられています。</p>	

(4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①受付で利用案内及び施設パンフレットを配布しています。また、館内に自主事業専用掲示板を設置し、イベントのちらしやポスターを掲示するとともに、敷地入口にも掲示板を設け、一般の方へのPRを行っています。</p> <p>②部屋の予約状況については、受付に状況が一目でわかるデジタルサイネージを設置しました。ホームページでも分かるようにしています。</p> <p>③自主事業を「広報よこはま南区版」に掲載するとともに、ホームページでも周知しています。</p> <p>④「中村地区センターだより」を毎月発行し、近隣の自治会・町内会(約40か所)の掲示板への掲出、回覧を依頼しています。また、中村地域ケアプラザなど福祉施設(7か所)にも配布し、広くPRを行っています。</p> <p>⑤センター利用のルールや注意事項について利用案内に掲載・配布しています。体育室個人利用、新型コロナ感染予防については多言語でお知らせしています。</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>現場確認(館内掲示)、資料(中村地区センターだより、ちらし類)、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"> ・「中村地区センターだより」の配布により、地域に広く情報提供がなされています。 ・同様の情報はホームページでも案内されており、より広域にもPRが行き届いています。 ・ホームページでは、リアルタイムの施設空き確認と24時間申込が可能であり、利便性の向上に貢献しています。 ・館内でも、カラー版の利用案内やデジタルサイネージにより、分かりやすい情報提供がなされています。

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> <ul style="list-style-type: none"> ・A4版のカラー刷りの分かりやすい「利用案内」印刷物が館内受付に設置され、持ち帰れるようになっています。 ・地域特性として多国籍利用者が多いことから、複数言語で案内するなど利便性向上を工夫しています。 ・受付にはデジタルサイネージによる施設利用申込状況案内が設置されており、利用者の高評価を得ています。 	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる	<input 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、「事業計画書、事業報告書」とともに窓口に配置されており、いつでも閲覧できる旨を館内掲示板で案内しています。</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)> 現場確認(館内案内)、資料(部屋予約ガイド、ホームページ)、ヒアリング <行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></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>・ホームページのリニューアルにより、24時間365日のリアルタイム施設予約状況確認と予約申し込みが可能となっています。</p> <p>・コンピューターによる自動抽選により不公平感を最小限に留めた方式での受付を実現しています。</p> <p>・館内窓口とホームページに「部屋予約ガイド」を設置し、利用方法について分かりやすく案内されています。</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)> 資料(職員研修綴)、ヒアリング <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></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>・人権擁護研修については、外国籍や障がい者等の利用者が多い地域特性に鑑みて特に力を注いでおり、年1回に留まらず、他の各研修の際に必ず実施するようにしています。</p> <p>・館長自らが作成したパワーポイント資料をもとに、徹底した研修と訓練が行われています。</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)> 資料(自主事業報告書、自主事業計画)、ヒアリング <年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・利用者会議や利用者アンケートに寄せられた要望も反映し、幅広い自主事業を計画・実施しています。 ・令和4年度は全43事業を計画しており、年齢・性別をはじめ、親子などの家族構成にも配慮した様々な事業が企画されています。 ・自主事業は、「中村地区センターだより」やホームページで紹介され、広く案内されています。</p>	

②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・各事業は、計画したとおりに実施していますが、コロナ禍において変更等を余儀なくされるケースも出ています。 ・そのような場合にも、利用者の要望に寄り添いながら、様々な工夫で代替策を検討しています。 ・たとえば、巣籠もりストレス発散の受け皿となり、定員を超えた申込が発生した際には、枠を増やすなど臨機応変に対応しました。</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)> 現場確認(希望図書カード)、資料()、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"> ・「希望図書カード」を作成・配置して、利用者からのリクエストを受け付けています。 ・毎月1日に新着図書を配架し、「入荷図書」として図書コーナーとホームページで案内しており、高評価を得ています。 	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①毎月自主事業を紹介する地区センターだよりを発行し、近隣町内会の掲示板や、館内・館外掲示板のほか、区の広報、ホームページでPRしています。</p> <p>②ポスター、ちらしは、イラストや写真などを活用し、分かりやすいものになっています。</p> <p>③「利用案内」を作成して受付に常備するとともに、ホームページでも詳細が分かるようにしています。</p> <p>④自主事業のPRのため、3つの地区連合町内会を通じ、約1400世帯に回覧を依頼しています。</p> <p>⑤地区センターだよりを区役所や近隣施設で配架してもらい、PRしています。</p> <p>⑥夏休みについては、一連の事業を表にしたスケジュールを作成し、多くの児童・保護者に関心を持ってもらうようにしています。</p> <p>⑦区役所をはじめとする行政機関や市内の公共施設等から依頼されたポスターやちらしを、掲出あるいは配架することで、これらの機関・施設の情報発信に協力しています。</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>現場確認(館内掲示)、資料(中村地区センターだより、ちらし類)、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> <ul style="list-style-type: none"> ・「中村地区センターだより」をはじめ、ホームページ、ちらし、掲示板など幅広い媒体を通じて広報活動を実施しています。 ・特に、自主事業ちらしについては、地域内の1400世帯に回覧を行うなど、積極的な広報・PR活動に努めています。 ・道路からの施設の視認性を高めるため、入口に看板を設置するなどの工夫もしています。 <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>

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①スタッフであることが分かるように全員がユニホーム、名札を着用しています。 ②電話は必ず施設名及び自分の名前を名乗り、分かりやすく丁寧に受け答えします。 ③対面の対応は笑顔を基本とし、入館・退館時には、必ずあいさつの声掛けをしています。 ④利用申込にあたっては、利用方法等を分かりやすく説明しています。特に新規の利用者・団体には丁寧な対応を心がけています。 ⑤部屋利用後は、清掃等に関する自己チェック用の点検確認表の記載をお願いし、点検時の相互確認を経て、次の団体のがスムーズに利用できるようにしています。 ⑥「行動基準」のポケット版を名札の裏に入れ、常日頃から接遇等について意識するようにしています。 ⑦日本語が分からないお客様の来館に備え、双方向型翻訳機を装備しています。 ⑧研修の際に、利用者アンケートなどを参考に、対応マナーのあり方を確認しています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・職員は、統一色(季節により、紺・赤・オレンジ)のユニフォームと名札を着用し、一目で利用者が認識できるようにしています。 ・「行動規範」(施設は地域と住民のためにある、満足度の高い運営、笑顔・親切・安全・安心をモットー、コスト意識・経費節減など)が記載されたカードを職員全員が名札の裏に常時携帯し、接遇に対する意識の向上を図る工夫がなされています。</p>

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>①新型コロナウイルス感染拡大防止のために、利用制限をせざるを得なかったことから、令和2年度から3年度前半までは利用状況が例年よりも低迷しましたが、3年度後半から少しずつ回復傾向にあります。 ②コロナがあつて、身近な施設で過ごすことの良さが見直され、個人利用や自主事業申込が増加傾向にあります。 ③感染予防措置にご理解いただきながら、アンケート結果などで求められている講座を実施しています。応募者多数については講座のコマ数を増やしニーズに応えています。 ④苦情については「利用者からの提案」でいただき、対応しています。また、事故については、状況に応じて区民利用施設協会事務局、周辺学校等に報告や情報提供を行っています。 ⑤コロナに加え、電力ひっ迫に対する節電への協力など、お客様にお知らせする事項が増える中、スタッフへの情報共有を確実にするため事務室の掲示を工夫しています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・利用実績の集計結果や、利用者会議、利用者アンケート等から得られた利用者要望等の分析結果をもとに、日常的な改良・改善と、次年度計画への反映が行われています。 ・分析結果や利用者からの声については、館内掲示やホームページで利用者にフィードバックされており、信頼関係を醸成するとともに、更なるニーズ収集に努めています。</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)>

- ・自主事業の終了・開始前10分にチャイムが鳴るよう独自の工夫がなされています。利用者の準備時間がとれ利便性が向上するとともに、忘れ物防止、後片付けや事後清掃の促進にもつながっています。
- ・「利用案内」には、ふりがなルビを振り、児童にも理解できるよう配慮がなされています。

<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)>

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・機械設備点検、害虫駆除、建物設備点検、定期清掃、植栽管理について、年間の「維持管理計画表」にて計画され、「維持管理・保守点検実施状況」、「委託内容一覧」にて管理されています。	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input 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)>	
・独自の工夫として、美化担当のスタッフを2名配置し、清掃・美化業務に力を入れています。 ・「館内点検確認表」を活用したきめ細かなチェックと、「美化作業日報」への記録が励行されています。	

(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	
<p><(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)></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>・予約システムに係る指定管理者所有の備品が一部ありますが、それ以外は市所有であり、備品台帳上も区分されています。</p>	

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	
<p><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)></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>・「備品台帳」と照合しながら、「車椅子」、「アンプ・マイク」、「紙芝居整理棚」、「ガス炊飯器」、「冷蔵庫」の5点を選び存在を確認しました。</p> <p>・備品台帳の細目毎に整理Noや設置場所が定められ、備品現物には整理Noや購入年月日がラベリングされて照合しやすくなっており、いずれも良好に整備されている状況が確認されました。</p>	

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	
<p><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)></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>・現時点で特段の損傷等は見当たりません。</p> <p>・昨今の修繕対応例として、故障した冷水器の撤去、サーモスタットの交換、故障したトイレのピストンバルブ交換、故障した照明器具の交換、などが挙げられます。</p>	

(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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・館内のゴミは常に回収されており、美観が損なわれることのないよう徹底されています。 ・集めたゴミは館内の倉庫で管理され、収集日当日に館外の所定の容器に出して収集されます。放火などの事故防止も十分に配慮されています。 	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・屋外のゴミ置場は、囲いを設けて施錠管理されており、外部者の不法投棄防止にも配慮されています。 	

(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> <p>①館内の共用部分については、美化担当スタッフが清掃を行います。トイレについては受付スタッフにより定時巡回を行い、汚れた箇所が発見された場合はその都度対応しています。</p> <p>②毎月1回の休館日に合わせ、委託業者による、床、窓ガラス、空調フィルターの清掃の他、害虫の調査・駆除、樹木の選定を実施し、館内外の美化に努めています。</p> <p>③毎月、専門委託業者が設備全般をチェックし、不具合の有無を調べます。</p> <p>④植物の成長が著しい時期の剪定や、蚊の発生に備えた外溝の清掃は、業務に精通したアルバイト・スタッフが対応しています。</p> <p>⑤新型コロナの流行を契機に、入口に消毒用アルコールを常置しました。また、団体のお客様には利用終了後の点検確認票とともに、手指及び物品消毒のためのボトルを提供して協力いただいています。</p> <p>⑥新型コロナ感染予防の徹底のため、消毒を主たる業務をするスタッフが従事しています。</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>現場確認(館内全般)、資料(美化日報、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"> ・年間の維持管理計画に基づく確実な施設・設備の保守が実行されています。 ・コロナ感染防止に向けた徹底した対策が取られています。 ・フラワーアレンジメント、七夕・ハロウィーン・クリスマス・バレンタインデー・桃の節句といった季節ごとに飾りつけを行い、居心地の良い快適な施設づくりがなされています。

(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"> ・独自工夫として、専任の美化担当が配置されており、利用者サービス向上を目的とした自主的な環境整備努力がなされています。 ・また、児童用スリッパの導入、防球ネットの調整、日めくりカレンダーの設置、Free Wi-Fiの導入など、利用者サービスの向上のための施設・設備づくりが日常的に行われています。 <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 checked="" type="checkbox"/> 作成している
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「危機管理関係マニュアル」の中に、「緊急時対応マニュアル」、「災害対応マニュアル」、特に「地震発生時」、「事故対応マニュアル」、「事故防止チェック表」、「事故連絡票」が盛り込まれ、きめ細かな体制が準備できています。</p>	

(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 checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
<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	
<p><警備の内容についてチェック又は記述して下さい。></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)</p> <p><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)></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>・機械警備による防犯体制が敷かれています。 ・万一の際には警備会社から連絡が入るとともに、報告書に記録される体制が構築されています。</p>	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(キーボックス)、資料(鍵管理台帳(貸し出し・保管リスト))、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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・鍵の貸与は、館長、副館長、美化担当に限定されています。 ・「貸し出し・保管リスト」にて申請・記録され、厳格に管理されています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p><定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「館内点検確認表」を使用して、確実な館内外の巡回が実行されています。 ・「美化作業日報」などに記録され、振り返りができるようになっています。 ・目の行きとどきにくい設備には防犯カメラを設置しています。現在8台が設置され、事務室でモニターできるようになっています。</p>	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input 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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・「事故対応マニュアル」が整備されています。 ・「事故防止チェック表」を活用した、確実な安全性とサービス内容のチェックが励行されています。 	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ＝ 事故防止研修、施設管理・衛生研修、防火研修 対象者＝ 全職員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・定期的に「事故防止研修」が実施されています。パワーポイントを活用した分かりやすい講義が実施され、全職員の確実な理解・認識がなされています。 	

(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)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・当施設は、横浜市の「特別避難場所」に指定されており、きめ細かなマニュアルの整備ができています。 ・横浜市の書式をベースとして基本方針等を盛り込んだ独自の「災害対応マニュアル」のほか、「特別避難場所開設・運営マニュアル」を整備して、不測の事態に備えた運用がなされています。 	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・定期的に「防災訓練」が実施されています。 ・避難誘導訓練、非常用放送設備、消防設備の現場確認、避難誘導経路の確認、役割分担の明確化など、きめ細かで実践的な訓練が行われています。 	

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・令和4年度の防災訓練から、「デジタル研修」(研修内容や風景を動画に記録)の導入をはじめており、いつでも補講や復習ができるような体制づくりが推進されています。 <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>

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	
<p><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)></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"> ・事業計画書のなかで計画された体制に基づき、職員体制が実行されています。 ・「出勤簿」、「休暇簿」、「スタッフ勤務実績表」にて記録が管理されています。 ・不測の事態には、臨機応変な体制変更ができるように配慮されています。 	

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	
<p><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)></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"> ・「業務マニュアル」による定めにしたがって、毎朝「美化担当」が開館しています。 ・機械警備により日々の鍵の開錠および閉錠時刻等が記録されています。 ・万一の際には警備会社から連絡が入る体制が構築できています。 	

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	
<p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>ホームページで公表しているほか、館内で利用者が希望する場合は、いつでも閲覧可能となっています。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページでは、「指定管理者の管理運営状況」として、事業計画書・事業報告書へのリンクが案内されています。 	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない
<input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある	<input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>・「職員研修計画」に基づき実行され、「職員研修綴」に記録され管理されています。</p>	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><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(職員研修計画、職員研修綴)、ヒアリング</p> <p><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ＝ 個人情報保護、防災・避難、人権啓発、応対・マナー、施設管理、事務処理ミス防止など 対象者＝ 全職員</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>・全体研修のほか、新任スタッフ研修、館長研修、副館長研修など、階層別研修が実施されています。 ・万一受講できなかった職員に対しては、館長が必ず補講を行い、全員が受講できるよう配慮がなされています。 ・令和4年度の防災訓練から「デジタル研修」(研修内容や風景を動画撮影して記録)が導入され、補講や復習が容易にできる体制づくりが進みつつあります。</p>	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①職員研修は年度計画に基づき実施しています。特に全体研修(みなみ区民利用施設協会主催)では、全職員参加を義務付け、協会としても勤務の一環として位置づけ、超過勤務手当及び交通費を支給しています。</p> <p>②業務上の必須事項としてAED(対外式除細動器)操作研修も、超過勤務手当及び交通費を支給して参加を促しています。</p> <p>③月1回の休館日に合わせ、年に2~3回の職員研修を行っています。講師は館長が務め、個人情報保護・人権啓発などの必須テーマも、その中に盛り込んで実施しています。</p> <p>④センターの利用状況を踏まえ、中村地区センターの職員として従事するにあたり、必要とされる心構えやスキルなどを盛り込んだオリジナルな研修教材を作成し、新任スタッフ研修などで活用しています。</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>資料(職員研修計画、職員研修綴)、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> <p>・研修の受講を勤務時間の一部として捉え、交通費や超過勤務手当を支給するなど、研修に参加しやすい環境づくりを行っています。</p> <p>・「デジタル研修」(研修内容や研修風景の動画ツール)へのトライアルも開始しており、補講や復習などがいつでもできる研修環境整備が進みつつあります。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(職員研修綴、パワーポイント研修資料)、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>・特に人権関連については力を入れており、日常的に全職員で相互啓発が行われています。</p> <p>・防災訓練から、動画を活用した「デジタル研修」のトライアルを開始しており、研修内容の共有強化が図られつつあります。</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)>	
・「業務マニュアル」が整備されています。時間帯別、美化担当業務、などの細分化された対応手順書マニュアルとなっています。 ・当マニュアルは、「新採用スタッフ研修資料」としても活用されており、全職員への徹底がなされています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
①年2～3回実施しているセンター職員研修は、職員・スタッフ全員が一同に会する数少ない機会なので、業務上の問題点とその解決策を話し合っています。 ②受付スタッフの日々の業務にかかわる特記事項は、業務日誌に記入し、確実に引継いでいます。 ③スタッフ交代時に引継ぎタイム(15分)を設け、当日に注意すべき事項について、情報共有しています。 ④新型コロナを契機に、館内掲示やインターネットでお知らせする事項が増加するとともに、内容変更が繰り返されることを受けて、最新情報を全員で共有できるよう、引継ぎスペースの衝立を「連絡用ボード」とし、「急ぎのお知らせ」「お知らせ」「ホームページに掲載」「掲示物」のスペースで分け、最新の情報を掲示した上、引継ぎタイムで確認しています。 ⑤職員、スタッフの各々で月単位の勤務予定表を作成し、掲示しています。	現場確認(情報共有コーナー)、資料(業務日誌、職員連絡帳)、ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	・日常的には、スタッフミーティングを通じた情報共有がなされています。 ・事務所内に「情報共有コーナー」を設けており、ホームページ掲示内容、最新掲示物、急ぎのお知らせ事項、など、タイムリーな情報共有と業務引継の実践が行われています。 ・動画を活用した「デジタル研修」もトライアル中であり、資質向上と情報共有の一助として期待されています。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している
<input type="checkbox"/> 整備していない	<input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<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)>	
・「業務関係マニュアル」という専用ファイルに、個人情報保護マニュアルに加え「横浜市の個人情報取扱特記事項」などが盛り込まれ整備されています。	

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 checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している
<input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない	<input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない
<input type="checkbox"/> 明確化していない	<input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<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)>	
・管理責任者として館長が明確化され、周知されています。	

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	
<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)>	
・毎年の全体研修と新任スタッフ研修にて、パワーポイントによる資料を用いた研修が実施されています。	
・また、指定管理者法人主催の「館長会」が年7回程度、「副館長会」が年4回程度開催され、「横浜市記者発表資料」の事例などにに基づき個人情報取り扱いの留意点などの周知と注意喚起が行われています。	

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 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"/> 一部の職員から取っていない
<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><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)></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>・全職員の誓約書が集められ、適切に管理されています。</p>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p><適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・施設申込や駐車場利用申請時など、個人情報を取得するケースを極力限定しています。 ・入館者受付表は、性別・年代・居住地域のみを記載させる形式とし、個人情報の取得をしない工夫がなされています。</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> <p>・各申込書には、『氏名、電話番号等の個人情報は、「横浜市個人情報の保護に関する条例」の規定にしたがい、適正に管理し、取得した目的以外には使用しません。』と明記され、個人情報が適切に収集・使用されています。</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 type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(パソコン、シュレッダー)、資料(個人情報取り扱いマニュアル)、ヒアリング <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・個人情報を含む書類は、鍵のかかるロッカーに保管されており、利用後不要となった書類はシュレッダーでの廃棄が徹底されています。 ・指定管理者本部との電子メールの添付ファイルには、パスワードを設定するルールが設けられ、励行されています。	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・「経理伝票」ファイルにて、指定管理料、利用料金、各自主事業における実費収入等が適切に経理処理され、記録されています。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている
<input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている	<input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:)
<input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<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(事務分担表、経理伝票)、ヒアリング</p> <p><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)></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>・副館長のうち、一人は庶務担当、一人は経理担当として明確に分担されています。 ・「事務分担表」により役割分担が明確化され、実行されています。</p>	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している
<input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<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(経理伝票)、ヒアリング</p> <p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・当該施設に係る経理以外の経理処理はありません。</p>	

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 checked="" type="checkbox"/> 存在する
<input type="checkbox"/> 存在しない	<input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<p><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)></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>・「消耗品費」、「修繕費」、「ニーズ対応費」の3費目について伝票の存在を確認し、適切に運用されていることが確認されました。</p>	

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	
<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(ロッカー、通帳、印鑑)、資料(事務分担表)、ヒアリング</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・通帳は副館長が管理担当となっており、金庫で厳重に施錠管理されています。 ・印鑑は館長が管理することとなっており、適切に管理運営されています。</p>	

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	
<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(ニーズ対応費使途一覧)、ヒアリング</p> <p><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)></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>・ニーズ対応費の支出にあたっては、指定管理者本部に事前確認したうえで実施されています。 ・昨今の支出例として、カラオケ設備、モップ交換、書籍、ピアノ調律、ホームページリニューアル、などが挙げられます。</p>	

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> <p>【光熱水費】 ①廊下(2階及び3階)については、利用がない、もしくは太陽光の入る時間帯の消灯、全体の1/2の照明を行っています。 ②共用スペースにおける空調については、夏期でも気温の低い日は冷房を入れないなど、当日の気象条件を踏まえた運転を行っています。また、午前中に高齢者の利用が多い(図書コーナー)、放課後の子供たちが遊ぶ(学習コーナー、体育室)、といった利用状況も加味し、エリアごとの運転をきめ細かく行い、効率と効果の両立を図り経費の節減に努めています。 ③「電力ひっ迫に伴う省エネ」などに対しては、センターとして取組む事項を館内に掲示し、お客様の理解を得るようにしています。</p> <p>【予算執行】 ④施設の案内やちらしについては、外部委託せず、自前で制作します。 ⑤物品等の修理も可能な限り自前で対応します。 ⑥コピーは両面を原則とし、片面未使用の紙は、内部用のコピー用紙として再利用しています。</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>現場確認(省エネ推進貼付物)、資料(サービス向上及び経費削減努力事項報告)、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"> ・照明器具のLED化による省エネ対策を進めています。 ・コロナ対応費は補助金を活用するなど工夫しています。 ・老朽化に伴う修理は、業者に依頼する前に、できる限り職員で対応することにより経費削減に努めています。 ・こまめな消灯など、利用者にも省エネ協力を依頼し、住民の理解を得ながらの対策が実行されています。

(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"> ・「自己評価表」を通じて、利用者サービス、業務運営、職員育成、財務の各観点で、今年度の反省が次年度の計画に反映されています。 ・昨今の新たな取組として、当施設が「特別避難場所」に指定されたことから、「地域防災拠点の訓練」への参加を始めました。 	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 全て対応している	<input type="checkbox"/> 全て対応している
<input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある	<input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある
<input type="checkbox"/> 全て対応していない	<input type="checkbox"/> 全て対応していない
<input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<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(管理運営常務点検報告書)、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)></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>・市(区)からの指摘・改善指導事項はありません。</p>	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している
<input type="checkbox"/> 協議されていない	<input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<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(自己評価表、管理運営常務点検報告書)、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)></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>・自己評価表や事業計画書は、区との協議を通じて課題や目標についての議論を経て作成されています。 ・また、区の担当者とは、施設に接する歩道の違法駐輪対策など、適宜相談・協議を行っています。</p>	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①運営目標設定については、指定管理者事業計画書をもとに、各年度の事業計画と目標設定を行います。</p> <p>②計画策定に当たっては、スタッフの業務に関連するものについては適宜意見を聞きながら策定し、全体がまとまった段階で副館長と協議し、加筆・修正を経てセンターとしての案とし、これをみなみ区民利用施設協会による確認を経て確定します。</p> <p>③当該年度の振り返り(自己評価)についても、①②と同様に行います。</p> <p>④事業計画が確定したら事務所内で掲示し、その後所定のファイルに格納し、いつでも閲覧できるようにしておきます。目標設定・自己評価については、確定後、事業計画のファイルに格納し、その旨を周知し、閲覧できる状態にしています。</p> <p>⑤センター職員研修でも、運営状況に触れ、スタッフの意欲向上を図っています。</p> <p>⑥コロナ対策は変更が度重なっているため、センター職員研修で、経過を振り返り再確認しています。</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>現場確認(情報共有コーナー)、資料(自己評価表、事業報告書、事業計画書)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・目標設定や自己評価に際しては、利用者や地域の声を原点として、スタッフとの意見交換を通じ、現場の意見を取り込みながら策定されています。 ・自己評価による振り返りを経て、区との協議も経ながら次年度の目標設定と計画策定が行われています。 ・策定された事業計画は、全職員・スタッフに共有され、期中は「業務日誌」等により、情報交換と共有化が図られています。

(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>・事務所内に「情報共有コーナー」を設置し、利用者と同じ目線で案内物が確認できるように、また、急ぎの連絡事項が正確に伝達されるように、全職員に対し、いつでも、漏れなく周知されるよう工夫がなされています。</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>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①令和2年から新型コロナが流行しはじめたことを受けて、横浜市のコロナ感染防止施策に則り、休館や開館後の利用制限、お客様の感染が判明した場合に備えた入館受付の変更など、一連の取組を継続し行っています。</p> <p>②地区懇談会や地域防災拠点訓練に参加し、区が推し進める地域保健福祉や地域防災の取組に協力しています。</p> <p>③区福祉保健センターが取組む、子育て支援や生活困窮世帯の学習支援の事業会場として、また、近隣の特別支援学級や福祉施設の所外活動の場として、センターを提供しています。</p> <p>④行政・連合町内会・自治会等が主催する事業には、センターを優先的に利用できるよう配慮しています。</p> <p>⑤3R夢やSDGsの推進のため、「ごみの出し方」パンフレットの配布や講座開催などにより、市資源循環局事業の推進に協力しています。</p> <p>⑥市・区が開催する事業のポスターやちらしを優先的に館内に掲示・配架しています。</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>現場確認(館内掲示物)、資料(職員研修綴、危機管理関係マニュアル、各種議事録)、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"> ・「Y-SDGs」の認証を取得しており、横浜市の「3R夢」の推進、環境・温暖化対策、コロナ感染防止対策などに対して、積極的に取り組んでいます。 ・利用者等からの意見要望の情報公開、職員の人権啓発、分別リサイクル、照明のLED化によるCO2削減、市内中小企業への優先発注など、市の重要施策に取り組んでいます。
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①新型コロナの感染動向を踏まえつつ、感染予防と施設利用を両立させる取組を進めています。具体的には、体育室個人利用では、各利用時間の間に「換気・消毒タイム」を設定しました。また、コロナ前は出入りが自由であったプレイルームについては、時間単位の貸切で利用できるようにしました。</p> <p>②地域を盛り上げる目的で、近隣の地域ケアプラザや福祉施設とタイアップして、ハロウィーンにちなんだスタンプラリーなど、季節にちなんだ事業を行っています。</p> <p>③放課後に来館する小中学生が多いことから、各学校の生徒指導専任の先生方とは日常的に交流しており、試験終了日に先生方が来館し生徒達の様子を見に来たり、トラブル発生時には共同で対処するなど、児童の健全育成に協力しています。</p> <p>④敷地内は草花・樹木が多いので、1階受付やロビーに折々に咲く花を活け、お客様に四季を味わっていただいています。</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>現場確認(館内掲示物)、資料(事業計画書、事業報告書)、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> <ul style="list-style-type: none"> ・地域内では、連合町内会などの機関・団体と緊密に連携し、各種行事への支援や会場の提供を通じて、地元根ざした地域活性化の取組が定着しています。 ・地区のお祭りの開催時に、休館日の当施設利用に協力するなど、地域と利用者のニーズに沿った柔軟な施設運営が行われています。 <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>

◆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こと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
			非該当	非該当
		③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？	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
			非該当	非該当
不備の数			0	0
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？	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
	実施していない			実施していない
	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
			非該当	非該当
	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
			非該当	非該当
	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
	(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	
苦情等が寄せられていない			苦情等が寄せられていない	
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		

レ	アンケート
	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	
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 備えていない	レ 備えている 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 閲覧できない	レ 閲覧できる 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 行っていない	レ 行っている 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 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	
			レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	
	(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？	レ 年齢や性別が網羅できている 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る 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 実施していない	レ 実施している 実施していない	
	出し(6) 管理 購入書及び貸	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 利用者から希望をとっていない 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	レ 利用者から希望をとっている 利用者から希望をとっていない 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	
			不備の数		0
			0		0
	Ⅲ 施設・設備の維持管理	(1) づく 業務の遂行に基	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 協定書等のとおり管理していない	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 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 協定書等のとおり実施していない	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 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 ない	レ ある 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 揃っていない	レ 揃っている 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 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ない 安全性に関わる損傷等がある
(3) 理業務 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 適切に管理していない	レ 適切に管理している 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 適切に分別していない	レ 適切に分別している 適切に分別していない	
不備の数		0	0		
Ⅳ 緊急時対応		(1) 対応(1) 整備 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 作成していない	レ 作成している 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 協定書等のとおり実施していない 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 適切に管理していない		レ 適切に管理している 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、定期的な館内外の巡回を行っているか？	レ 定期的に行っている 定期的に行っていない		レ 定期的に行っている 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 一部チェックに不備がある チェックしていない	レ チェックしている 一部チェックに不備がある 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 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	
			レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 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	
	レ 体制を確保していない	レ 体制を確保していない		
	(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？	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
			レ 評価対象外施設である	レ 評価対象外施設である
		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
		②協定書等のおりに開館しているか？	レ 協定書等のおりに開館している	レ 協定書等のおりに開館している
	レ 協定書等のおりに開館していない		レ 協定書等のおりに開館していない	
	③事業計画書・事業報告書を公表しているか？	レ 公表している	レ 公表している	
		レ 公表していない	レ 公表していない	
	(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)	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
	レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない		
	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 情報共有している	レ 情報共有している	
		レ 情報共有していない	レ 情報共有していない	
	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 作成し、活用している	レ 作成し、活用している	
		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	
	(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 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
		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 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
			レ 明確化していない	レ 明確化していない
		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 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		
	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 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	
		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 取っていない	レ 取っていない		
	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 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	
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		
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		
(4) 経理業務	①適切な経理書類を作成しているか？	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	
		レ 適切に作成していない	レ 適切に作成していない	
	②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	レ 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	
		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		
	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 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		
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？	レ 存在する	レ 存在する		
	レ 存在しない	レ 存在しない		
⑤通帳や印鑑等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		
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 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		
		レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設	

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	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 全て反映されている	レ 全て反映されている		
			一部反映されていない項目がある	一部反映されていない項目がある		
			全て反映されていない	全て反映されていない		
			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		
		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？	全て対応している	全て対応している		
			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		
			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		
		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 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