

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市豊田地区センター 評価シート

評価機関名：経営創研株式会社

令和6年3月

目次

評価結果の総括	2
I. 地域及び地域住民との連携	4
(1) 地域及び地域住民との情報交換	4
(2) 地区センター委員会等	4
(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	5
II. 利用者サービスの向上	6
(1) 利用者会議	6
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	7
(3) 意見・苦情の受付・対応	9
(4) 公正かつ公平な施設利用	12
(5) 自主事業	14
(6) 図書の出し、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	<ul style="list-style-type: none"> ・豊田地区センターは、地域からの強い希望で開設され、30年以上にわたり盛んに利用されてきた。利用者からは自分たちの施設として愛されている。この地域の思いを大切にし、損なうことのないように、地域の会合や催しへの参加に努め、積極的に地域と関わるようにしている。 ・豊田地域ケアプラザとは、隣接していることから日頃から情報交換や事業連携に取り組んでいる。(こども食堂「たまり場とよだ」、学習支援「まなびの扉」など) 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・豊田連合自治会町内会の広報部会には毎月出席し情報交換の頻度も最も高いものです。豊田地域ケアプラザは隣接の施設であり、まつりの共同開催や、ケアプラザが区役所から受託している事業で会場が不足する際には優先的に提供しています。自主事業としての学習支援は、地域の方が主体となって子どもが分からないことを教えています。 ・地域ケアプラザまつりに代わるウォークラリーのポイント会場を提供した他、こども食堂「たまりばとよだ」や学習支援「まなびの扉」への支援等地域ケアプラザとの連携に努めています。特に地域の繋がりを重視しているこども食堂「たまりばとよだ」は、月一回カレーを提供するもので最近では100名前後と子どもだけではなく年配の方の参加者が増えています。
II ・ 利用者サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートを毎年実施し、集計結果を分析し、全ての意見や要望も含めて公表している。意見や要望は改善に役立っている。(インターネット予約の開始、卓球台の更新 など) ・従来の地区センターだよりを刷新し、「地区センターNEWS」を毎月発行しており、新たな利用方法や自主事業の情報などを伝えて利用促進に努めている。 ・自主事業は、魅力を持たせるため新企画にチャレンジしている。また、メンバーを募集しているサークルの応援事業や、事後サークルの発足を企画した事業も積極的に実施している。 ・予約管理システムを開発・導入し、インターネットからの予約受付を開始した。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・近隣の小学校による「まち探検」を毎年受け入れて、施設の紹介や利用案内をしています。これは小学校4年生の課題で、先生から1週間前に連絡があり一組が地区センターを訪れ館長が生徒の質問に答えるものです。去年は全員から感謝のお手紙を頂きました。 ・自主事業は、47事業、延べ119回の講座を実施しています。力を入れている点は2点あり、若い人を対象にアロマ講座、ネイルアート講座、ボードゲーム講座を開講している他、講座に参加した人が事後サークルを立ち上げて継続して利用している点です。 ・稼働率の向上のため一人又は小人数の利用を推奨しています。例えば家族でのカラオケ、一人での楽器の練習、ダンス、太極拳の練習等当日の予約でも空いている所に入れ稼働率の向上を目指しています。
III ・ 施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・日常清掃や定期清掃を業者に委託しているほか、日々の点検・清掃や定期的に行う点検・清掃をスタッフが分担して実施しており、常に快適に利用できるように維持している。 ・施設、設備や備品の破損や不具合は、可能なものは直営で修繕することで、早期に改善している。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎日の日常清掃及び毎月休館日に行う定期清掃を業者に委託して実施している他に、午前、午後、夜間の担当者が場所を選び一ヵ月を通して清掃状況を点検しています。 ・ニーズ対応経費の用途はお客様のニーズを的確に把握し、快適で安心して利用できるように活用しています。感染症対策、地区センターまつりの開催経費、各部屋の備品や設備の改善、図書の購入、椅子などの更新等に使用しています。(5年間の利用料金収入の1/3を固定し年間1百万円程度)

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 緊急時対応	<ul style="list-style-type: none"> 事故防止マニュアル、緊急対応マニュアルを整備し、職員スタッフへ研修を行っている。 AEDを設置し、消防出張所から講師を迎えてAED操作や救急法の研修を行っている。 利用者にも参加を求めて火事を想定した避難訓練を行っている。 災害時の施設使用に関して、区役所等と協定を結んでいる。(地域避難所としての施設使用に関する覚書/避難勧告等発令時における施設利用の協力に関する協定/災害時における施設利用の協力に関する協定) 終業時点検チェックリストにより毎日閉館前に施錠や電気ガス等の点検を行い、記録している。 警備会社に機械警備を委託し、閉館時の異常を把握して緊急対応できるようにしている。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 日祝を除く毎日、午前、午後、夜間に各一回、館内を巡回し、業務点検チェックシートに結果を記録しています。また閉館時には館内点検表に基づき施設全体を点検します。 令和5年度7月に豊田消防出張所の所長が講師となり、全スタッフを対象に、AED操作研修と心肺蘇生法の講習を実施しています。 横浜市のひな型をもとに、独自の指定管理者災害対応マニュアルを作成しています。マニュアルでは、地域の自治会と施設が協定を結び、避難勧告が出たときはすぐに避難所の指定を行うよう定めています。 年に一回(今年度は2月6日)豊田消防出張所の所長の指導のもと利用者も参加して実践的な避難訓練を実施しています。 避難経路図には、非常口の他、避難梯子、消火器・消火栓の設置場所が示されているほか、現在地が示されているので迷うことなく必要な行動がとれます。
V 組織運営及び体制	<ul style="list-style-type: none"> 職員配置は、特記仕様書に定めるよりも多い常時3名以上の体制をとり、万全の管理運営を図っている。 サービス接遇検定の全員合格に取り組んでおり、受験者に教材を貸与するほか受験料や交通費を負担している。 職員スタッフが全員集まる機会として休館日にミーティング及び研修を行っている。 交代制のため業務日誌及び常勤連絡簿を重要な連絡手段としており、単なる業務引き継ぎにとどまらず、業務改善の検討や共有にも活用している。 経費節減に努めている。(設備や備品の破損や不具合を自ら修繕する。設備の改善、改修も、可能なものは自ら行う。窓やカーテンの開閉により、冷暖房効率の向上を図る。照明器具をLED器具に交換 など) 	<p>【不足している点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 研修計画には、研修内容と実施時期は記載されていますが実施目的と研修対象者が記載されていません。 <p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 開館時間中は常時2名以上の配置が仕様書で求められた水準ですが、当館では円滑なサービス提供のため、常時3名以上配置しています。 正式な会議の場ではなく、日常業務の中で話し合って決めたことでも、決定事項は業務日誌等に記録し、全スタッフで共有します。 予約システム以外の個人情報のデータはサーバーで管理しており、バックアップを取っています。また停電に備えて無停電電源装置を付けています。 施設や備品で可能なものは自ら修繕するとともに設備の改善・改修も自ら行い経費を節減しています。 <p>【提案事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 研修の一環として他施設を見学するのも運営の工夫や業務改善のヒントになります。具体的には2人一組で他施設を見学し、創意工夫をレポートにまとめさせます。
VI その他	<ul style="list-style-type: none"> こども食堂「たまり場とよだ」の運営委員会に参画し、会場提供や広報などに協力している。 学習支援「まなびの扉」の運営委員会の立ち上げや会場の提供、広報に協力している。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 子育て支援やシニアパワーの発揮の分野で事業の企画や場所の提供を行うほか、読書活動推進や健康づくりに貢献しています。また学校授業への協力として、小学校の街探検を受け入れています。そのほか栄区の友好交流都市事業に協力し、自主事業として料理講座を行ったり、地区センターまつりに出店していただいています。 日祝を除く毎日、業務点検チェックシートを活用し、身だしなみから接客、設備・清掃、情報提供まで管理運営に関わるすべてのことを2人ずつ交代で点検しています。 地域の有志が主催して運営しているこども食堂「たまり場とよだ」の運営委員会に参画し会場提供や広報などを行っています。また同じく地域の有志が主催して運営している学習支援事業「まなびの扉」でも運営委員会の立ち上げや会場提供、広報で協力しています。

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>豊田連合自治会町内会 毎月下旬に開かれる連合の広報部会に出席している。連合の行事に地区センターを利用していただくことも多く、また、地区センターの自主事業等の広報をお願いすることもある。</p> <p>豊田地区地域支えあい連絡会 栄区地域福祉保健計画の地区別計画の推進組織であり、部会の一つである健康づくり委員会に参加している。また、支え合い連絡会が主催する栄養講座や介護予防講座に会場を提供するなど協力している。</p> <p>豊田地域ケアプラザ 隣接の施設であり、まつりの共同開催や協力の他、ケアプラザが区役所から受託している事業で会場が不足する際には優先的に提供している。</p> <p>飯島コミュニティハウス 毎月の施設長会議で情報交換するほか、近隣の地域施設であるため、お互いに利用者へ紹介することもある。(例：飯島コミハでの卓球利用を案内)</p> <p>その他、地区社協の総会やみのりの集い、社会を明るくする運動地域の集いなどに参加</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>豊田連合自治会町内会の広報部会には毎月出席し情報交換の頻度も最も高いものです。豊田地域ケアプラザは隣接の施設であり、まつりの共同開催や、ケアプラザが区役所から受託している事業で会場が不足する際には優先的に提供しています。自主事業としての学習支援は、地域の方が主体となって子どもが分からないことを教えています。子どもがなかなか集まらない事が課題です。</p>

(2) 地区センター委員会等

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

※議事録により確認する。

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

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input checked="" type="checkbox"/> 特に課題がない	<input checked="" type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング</p> <p><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>	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input checked="" type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング</p> <p><一部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>	

(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>地域ケアプラザまつりに代わるウォークラリーのポイント会場を提供した他、こども食堂「たまりばとよだ」や学習支援「まなびの扉」への支援等地域ケアプラザとの連携に努めています。特に地域の繋がりを重視しているこども食堂「たまりばとよだ」は、月一回カレーを提供するもので最近では100名前後と子どもだけではなく年配の方の参加者が増えています。</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、運営内容を利用者理解してもらうため、利用者会議を開催しているか？

※議事録により確認する。

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

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(令和5年度利用者会議議事録、令和4年度 利用者アンケートでのご意見・ご要望への回答)	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(令和5年度利用者会議議事録、令和4年度 利用者アンケートでのご意見・ご要望への回答) <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)> 利用者からの要望が多かったインターネットによる予約を令和4年7月より開始しました。最近ではインターネットによる予約が大半で効率化に努めています。また換気扇の音がうるさいと指摘のあった音楽室の換気扇の更新を昨年実施しました。	

(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 checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
	<input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 令和4年11月22日から12月26日にかけて実施。利用者184名から回答を得ました。	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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(令和5年度利用者会議議事録、令和4年度 利用者アンケートでのご意見・ご要望への回答) <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>回答者の属性、予約方法、予約方法への評価、職員対応の満足度、備品や設備の満足度、ホームページの認知度を円グラフ、棒グラフで分かり易く表示し、分析しています。</p>	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(令和5年度利用者会議議事録、令和4年度 利用者アンケートでのご意見・ご要望への回答) <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>	

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	
<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(受付)・ヒアリング <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
館内掲示の他、ホームページにも掲載しています。	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

※ポスターの掲示やちらしの配布、ホームページなどで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	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)> ご意見箱をエントランスに設置しています。</p> <p><設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ご利用者のご意見の用紙の中に、ご利用の際にお気付きの点、受付窓口や電話等でのスタッフの対応、図書の購入希望があります。苦情は少ないですが、図書の購入希望が多いです。</p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

※利用者から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(受付)</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)> 館内掲示により地区センター等苦情処理要項を掲示しています。責任者は栄区区民利用施設協会事務局長、受付担当者は地区センター館長と掲示され、各職務の内容が記載されています。</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)> 受付の近くで館内掲示がされています。</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>	

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	
<記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
苦情の内容をスタッフが記載し、回答を作り掲示しています。	

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	
<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年度苦情対応状況報告)	
<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)>	
電話照会、利用者会議、ご意見箱に分け苦情の内容とその対応が丁寧に記載されています。	

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	
<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(受付)・ヒアリング	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
館内掲示の他、ホームページでも公表されています。	

(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"> ・利用案内を作成、配布している。 ・館のホームページで施設内容や利用方法を案内している。 ・近隣地域にポスティングしているスタッフ募集チラシに豊田地区センターがどのような施設か紹介を加えている。 ・30周年記念で作成した館の紹介リーフレットを配布している。 ・飯島交差点に面して大型の館名表示看板を設置して存在をアピールしている。 ・近隣の小学校による「まち探検」を毎年受け入れて、施設の紹介や利用案内をしている。 ・毎月発行している豊田地区センターNEWSにおいて、サークルで利用する以外にも家族や友人の集まりに利用できることや、カラオケを利用できることなどを紹介している。 	<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(受付)・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>近隣の小学校による「まち探検」を毎年受け入れて、施設の紹介や利用案内をしています。これは小学校4年生の課題で、先生から1週間前に連絡があり一組が地区センターを訪れ、館長が生徒の質問に答えるものです。昨年は全員から感謝のお手紙を頂きました。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている
<input type="checkbox"/> 備えていない	<input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<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>	

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>	

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)> 資料(豊田地区センターのご案内)</p> <p><行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>インターネット受付と通常の受付がありますが、最近はインターネットによる受付が大半で窓口対応が減り、手書きによる間違いも減りました。</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(令和4年度豊田地区センター職員研修)・ヒアリング</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>令和5年2月に「東京の被差別部落の歴史と現状」のテーマで人権研修を実施しました。</p>	

(5) 自主事業

①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている
<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(事業計画書(5)自主事業計画、令和4年事業報告書、令和4年度、令和5年度事業計画書) <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)> 新たな地域コミュニティ団体やグループの形成や地域住民の相互交流の推進、地区センターの存在や魅力を広く伝えることを目的に、47事業、延べ119回の講座を実施しています。力を入れている点は2点あり、若い人を対象にアロマ講座、ネイルアート講座、ボードゲーム講座を開講している他、講座に参加した人が事後サークルを立ち上げ継続して利用している点です。</p>	

②事業計画書等のおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価で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>広報区版、地域の掲示板のほか、ホームページ、ブログなどあらゆる媒体を活用して広報活動を実施しています。自主事業参加者の作品を館内に展示し、来館者に直接PRするとともに、参加者の満足感と参加意欲を高めています。</p>	

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(豊田地区センター指定管理業務 特記仕様書)・ヒアリング <利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者の希望のみでは片寄りが発生するため、古い本の破棄を進め、いつまでも読み続けられる本を購入していません。令和4年度の図書費は9万円でこれを超えたものはニーズ対応費で購入しました。</p>	

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・広報よこはま栄区版に毎月自主事業を掲載している。 ・自主事業のポスターを製作し、館内外に掲示している。 ・豊田地区センターNEWSを毎月発行し、館の利用案内や、購入図書、自主事業などを紹介している。地区センターNEWSは、飯島交差点の掲示板や館の内外に掲示している他、館のホームページに掲載している。 ・豊田地区センターのブログを運営しており、自主事業やイベントなどを紹介している。(以前はツイッターで発信) ・豊田連合自治会町内会等へ自主事業等のチラシ掲示を随時依頼している。 	<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>資料(豊田地区センターNEWS)、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>豊田地区センターのブログを運営しており、自主事業やイベントなどを紹介しています。副館長にノウハウがあり、頻度も高く、写真をメインに更新しています。</p>

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・明るく親身な対応と、あいさつを心がけている。 ・全員が名札を付けユニフォーム(黒色エプロン)を着用している。 ・お客様対応のポイントは、相手の気持ちに寄り添うことであると研修時に強調している。利用者は必ず目的を持って来館しているのだから、何が目的か推察し、それに応えるように努めている。 ・受付には必ず1名が対応できるようにしている。また、スタッフどうしで相手の所在が分かるようにしている。 ・電話を受けた際は、必ず名乗りをしている。 ・サービス接遇検定の全員合格に取り組んでいる。(昨年度は全員合格、今年度は新人2名が受験し、結果待ち) ・利用者アンケートでは、職員対応に関して毎年高い評価を頂いている。 	<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"> ・スタッフは明るく親身な対応と挨拶に心がけて好評であり、定期的に利用される方の氏名を覚えています。 ・サービス接遇検定の全員合格に取り組んでいます。(昨年度は全員合格、今年度は新人2名が受験し合格しました。)

(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"> ・コロナ禍による制約や、高齢化により、メンバー減少や活動の低下、更には休止したサークルが増えている。メンバー募集を応援する自主事業も実施しているが、募集意欲を失ったサークルもある。 よって、新たな利用サークルの結成を応援していくことが必要と考え、事後サークル発足につながる自主事業を企画実施している。 ・かねてから要望のあったネット予約を開始し、窓口で並ぶことが激減した。 ・常連の利用者、利用団体への厚遇を見直し、新規利用の受け入れに努めている。抽選団体の登録基準を明確かつ容易にし、ネット予約は利用2回目から可能とした。 ・部屋の個人利用や、家族や友人グループによる利用拡大も効果的と考え取り組んでいる。 ・開館から30年を超え魅力を損なわないように設備や備品の維持、更新に努めている。また、全面的なLED化や、トイレのドライ化及び洋式化などの大規模な設備改修を横浜市に提案し、強く要望している。 	<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"> ・かねてから要望のあったネット予約を開始し、窓口で並ぶことが激減しました。 ・開館から30年を超え魅力を損なわないように設備や備品の維持、館長が自ら更新に努めています。また、全面的なLED化や、トイレのドライ化及び洋式化、雨漏り防止のため屋上の改修などの大規模な設備改修を横浜市に提案し、強く要望しています。

(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)>

稼働率の向上のため一人又は小人数の利用を周知しています。例えば家族でのカラオケ、一人での楽器の練習、ダンス、太極拳の練習等当日の予約でも空いている所に入れ多くの区民の方に利用頂けるように取り組んでいます。

<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)>	

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)>	
日常清掃のチェックリストがあり、部屋や廊下にゴミ、汚れはないか、トイレトペーパーの有無、トイレの詰まりの有無、掃除機のゴミパックの詰まりの有無等をチェックしています。	

(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>エクセルファイルでパソコン内で管理しています。</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>	

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>	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

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

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

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

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・毎日の日常清掃及び毎月休館日に行う定期清掃を業者に委託して実施している。 ・点検、清掃をスタッフが分担を決めて定期的に行っている。(毎日の点検清掃と月1回の月末点検、年末の大掃除) 利用後の点検清掃の例:ホワイトボードの拭き残しやペンのチェック、体育室個人利用後の床のモップかけ、料理室のスチームモップかけ など 毎日の点検清掃箇所の例:テーブルの拭き掃除、プレイルームの床ふき掃除、足ふきマット洗濯 など 月末点検の例:空気清浄機清掃、排水口清掃 など ・設備や備品の破損や不具合があれば、自ら可能であれば速やかに修繕し、経年劣化によるものは更新に努めている。 修繕例:鍵の不具合改善、敷石のがたつき改善 など 更新例:和室座布団カバー、シャワー室カーテン など ・敷地内の草刈りや樹木の剪定は業者委託して随時行っている。その他に敷地周囲の歩道などの草刈りを自ら行っている。 	<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>現場確認(事務所、各会議室)・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>毎日の日常清掃及び毎月休館日に行う定期清掃を業者に委託して実施している他に、午前、午後、夜間の担当者が場所を選び一ヵ月を通して清掃状況を点検しています。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ニーズ対応経費の用途はお客様のニーズを的確に把握し、快適で安心して利用できるように活用しています。感染症対策、地区センターまつりの開催経費、各部屋の備品や設備の改善、図書の購入、椅子などの更新等に使用しています。(5年間の利用料金収入の1/3を固定し年間1百万円程度)</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している	<input 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>「けが」、「不審者の侵入」、「不審物」、「火災発生」、「誤報時」、「地震」、「風水害」など非常時の内容に合わせた対応方法を示した緊急時マニュアルを作成しています。</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>「不審者の侵入時の対応」についても緊急時マニュアルに記載されています。</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(事務所)、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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

③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>日祝を除く毎日、午前、午後、夜間に各一回、館内を巡回し、業務点検チェックシートに結果を記録しています。また閉館時には館内点検表に基づき施設全体を点検します。</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)>	
トイレ、シャワー室、体育室、風除室、給湯室などの施設ごとの注意点を記した事故防止マニュアルを用い、施設・設備の安全性を点検しています。	

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)>	
資料(令和5年度 事業予定)、ヒアリング	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
令和5年度6月に実施したスタッフミーティングで、全スタッフを対象に「事故防止マニュアルの確認」を実施しました。	

(4) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※AEDの操作研修をはじめとした体調急変時等の事故対応をテーマとした研修を全ての職員に対して行っているかを確認する。

なお、研修でなくとも、スタッフミーティングの中で事故対応をテーマとして職員同士で勉強会を行っている例も該当する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input 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	
<施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 全職員を対象に、AEDの操作と心肺蘇生法を実施しています。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 令和5年度7月に豊田消防出張所の所長が講師となり、全スタッフを対象に、AED操作研修と心肺蘇生法の講習を実施しています。	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

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

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>横浜市のひな型をもとに、独自の指定管理者災害時対応マニュアル(指定管理者制度導入施設避難場所等開設マニュアル)を作成しています。マニュアルでは、地元の自治会と施設が協定を結び、震度5強以上の地震発生時に地域自治会が開設する地域避難所として施設を提供することを定めています。</p>	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>年に一回(昨年度は2月6日)豊田消防出張所の所長の指導のもと利用者も参加して実践的な避難訓練を実施しています。</p>	

(6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>避難経路図は1階と2階に各一か所ずつ掲示されています。避難経路図には、非常口の他、避難梯子、消火器・消火栓の設置場所が示されているほか、現在地が示されているので迷うことなく必要な行動がとれます。</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>

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> <p>開館時間中は常時2名以上の配置が仕様書で求められた水準ですが、当館では円滑なサービス提供のため、常時3名以上配置しています。</p>	

②協定書等のとおりの開館しているか？

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

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

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

③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>事業計画書・事業報告書が閲覧できることを掲示板で周知しています。</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> <p>事務所には令和3～5年の事業計画書と令和3～4年の事業報告書が設置されています。</p>	

(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 type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input checked="" type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)> ・研修計画には、研修内容と実施時期は記載されていますが実施目的と研修対象者が記載されていません。	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(令和4年度豊田地区センター職員研修)、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)> 全スタッフを対象に個人情報保護、人権研修、避難誘導・防災訓練を実施しています。新スタッフを対象に新採用スタッフ研修を実施しています。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・全員が受講できるように、スタッフの勤務がない休館日にスタッフミーティングと併せて研修を行っている。 ・研修は、年間計画に基づき開催しており、日程調整を要する消防訓練も早めに日程を知らせている。 ・研修時間は勤務時間として取り扱っている。 ・サービス接遇検定は、受験料と交通費を支給し、教材を貸与して受験を奨励している。 	<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 事業予定)、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>スタッフ全員が受講できるよう、休館日に実施する全体ミーティングを活用し、非常勤を含む全スタッフを対象に研修を実施しています。当日の欠席者には館長が個別に研修を実施します。 サービス接遇検定は全員合格を目指しており、現在今年度入館した2名の新入スタッフを含め、全スタッフが資格を持っています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

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

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している
<input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない	<input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>午前・午後・夜間の時間帯ごとに、窓口等の対応手順を記したマニュアルが整備されています。</p>	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・交代時に必要な引継ぎを行い、情報の共有、申し送りを行っている。また、業務日誌に記録することで、全員の情報共有を行っている。さらに常勤職員は連絡簿に記録して職員間の情報共有を行っている。</p> <p>・業務上の疑問点が生じたら、他のスタッフや職員を巻き込んで、意見を出し合って検討し、解決を図る風土ができています。</p> <p>また、決定した対応方法は、簡単なものは業務日誌に記入して共有し、内容によっては資料を作成して全員が理解して対応できるようにしている。(例:会議室仕切りパネルの脱輪しない閉め方、通信カラオケの操作方法)</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(業務日誌、連絡簿、スタッフミーティング結果)、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>正式な会議の場ではなく、日常業務の中で話し合っただけでも、決定事項は業務日誌等に記録し、全スタッフで共有します。</p> <p>スタッフの間で、自分たちで考え、実行する組織風土が出来上がっています。例えば業務マニュアルも自分たちで考え作成します。コロナ対策の時も自分たちで考え、マニュアルを更新し対応してきました。</p>

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報の取り扱い方針を定めた「個人情報保護方針」と個人情報の取り扱い方法を定めた「個人情報の取り扱いについて」があり、受付前に掲示されています。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報保護方針に、個人情報取扱責任者として、個人情報の取扱いに関する管理責任者が明確化されています。	

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確認する。

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

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている	<input 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>個人情報の取り扱いに個別の誓約書が必要なくなったため誓約書を取っていませんが、個人情報保護研修受講参加者名の記載があります。また採用時には職務上知り得た情報を雇用期間終了後も漏洩しないことを誓う機密情報保護の誓約書を取っています。</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>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

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

⑦個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために適切な措置を講じているか？

※個人情報を適正に管理するため、離席時のコンピュータのロック、コンピュータや個人情報の含まれた書類等の施錠保管、不要な情報の廃棄、書類廃棄の際のシュレッダー利用、コンピュータ内の個人情報ファイルへのパスワードの設定等を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている
<input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない	<input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない
<input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(事務所)、ヒアリング</p> <p><一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 書類の廃棄は、保管年数が書類によって決まっており、期限を過ぎた書類は専門業者に委託し溶解処理を行っています。予約システムのデータは専門業者のコンピュータに保管されており、データは安全に管理されています。予約システム以外の個人情報のデータはサーバーで管理しており、バックアップを取っています。また停電に備えて無停電電源装置を付けています。</p>	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している
<input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある	<input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある
<input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<p><一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>出納帳を「小口現金」、「利用料金収入」、「自主事業経費」にファイルを分けて管理しています。</p>	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている
<input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている	<input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:)
<input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 会計担当の副館長が帳簿を付け、館長が出納簿の費目と領収書のチェックを行って相互けん制しています。	

③当施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している
<input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(令和4年度 豊田地区センター 収支予算書決算書) <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。
 なお、法人等の本部等で管理されている場合でも、コピー等により必ず伝票を確認する。

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

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(事務所)</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>通帳と印鑑はそれぞれ別の金庫に保管しています。</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(令和4年度ニーズ対応費一覧)</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>ニーズ対応費は、①施設にとってプラスになる費用、②モノだけでなく修繕も対象、③地区センターまつりの費用の3つの方針で執行しています。</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"> ・設備や備品の破損や不具合で可能なものは、自ら修繕することで、修繕費用や更新費用を抑えている。 (例:旗掲揚ロープの交換、多目的トイレ自動洗浄センサー修理、窓のレバー交換修理 など) ・設備の改善、改修も、可能なものは自ら行い費用を抑えている。 (例:洗面台の水栓をセンサー式に交換、ペーパーホルダーの交換と鍵取付、ピックアップレール取付、駐車場にカーブミラー取付 など) ・室温や外気温に応じた空調機のON、OFFに加え、窓やカーテンの開閉により、冷暖房効率の向上に努めている。 ・通路等のサークル形蛍光灯器具をLED器具に交換した。 ・白熱球をLED電球や電球型蛍光灯に交換した。 ・支障のない範囲で一部の照明を減灯している。 ・日計表など内部書類には裏紙を使用している。 	<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、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>施設や備品で可能なものは自ら修繕するとともに設備の改善・改修も自ら行い経費を節減しています。また体育館や廊下など照明を少しずつLEDに交換しています。そのほか冷暖房については、コロナが収束したということで一時より換気の回数を減らしています。また冷房時は直射日光が入らないようカーテンを使用しています。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
評価機関 記述	
<p><反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>前年度の自己評価では稼働率と利用者数の項目だけが目標に達していませんでした。今年度の計画では稼働率については貸室の利用対象者を家族や個人にも拡大することで増やしています。また利用者数については、「スマホやパソコンの充電のためコンセントを使ってよいことにするとか、卓球ラケットの貸出し対象者を小学生以外にも広げるなど無駄な規制の見直しで増やそうとしています。</p>	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 全て対応している	<input type="checkbox"/> 全て対応している
<input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある	<input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある
<input type="checkbox"/> 全て対応していない	<input type="checkbox"/> 全て対応していない
<input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(令和4年度管理運営業務点検報告書、令和4年度地区センター業務点検シート) <未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している
<input type="checkbox"/> 協議されていない	<input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和4年度自己評価表、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)>	
毎月区役所を訪問し、利用者数・稼働率など月次の報告を行うとともに課題や目標、進捗について協議しています。	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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>究極の成果指標となる運営目標は、利用者数と稼働率であり、全ての取組の結果が成果として表れると考えている。スタッフには、我々の仕事の目的は、施設の管理ではなく、施設を利用していただくことであると訴えている。そのための取組の一つとして、利用者をお客様として考え、気持ちよく利用していただくことを心掛けている。例えば利用者への注意喚起の掲示は、禁止や制限の文言ではなく、配慮をお願いするソフトな表現にするようにスタッフに指導している。</p> <p>さらに施設管理と利用者の便宜が相反する場合、従来のやり方を見直すことも厭わず、なるべく利用者の便宜を図るようにスタッフに検討を求めている。</p> <p>例えば、卓球やバドミントンの用具の貸出は、過去に壊されるが多かったため、小学生以下に限定していたものを誰にでもお貸しすることに改めた。また、ロビーのコンセントからスマホやパソコンへの充電もできるようにした。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>令和4年度自己評価表 ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>館長は、施設の最も大切な成果指標は利用者数と稼働率で、施設を気持ちよく利用していただくことで同指標の向上を図ることが出来ると考えています。また施設管理と利用者の便宜が相反する場合も、なるべく利用者の便宜を優先するようスタッフを指導しています。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ホームページが「音声」や「拡大表示」、「漢字のふりがな」などを切り替えて使うことが出来るなどバリアフリー化が進んでいます。また利用団体にキリスト教関係の外国人の団体があるので、英語を添えて掲示するようにしています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>研修の一環として他施設を見学するのも運営の工夫や業務改善のヒントになります。具体的には2人一組で他の地区センターを見学させ、他施設の創意工夫をレポートにまとめ、提出させます。</p>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・子育て支援:自主事業で親子遊びを継続的に企画実施している。また、毎週火曜日の子育て相談の会場を提供 ・シニアパワーの発揮:シニアクラブ連合会の会合の会場を提供し、イベント開催を支援 ・健康づくり:ウォーキングポイントリーダーの設置 ・セーフコミュニティ:のぼり旗等の掲出 ・読書活動推進:蔵書の更新、エコバッグ提供による利用促進 ・人権尊重:職員全員に人権研修実施 ・指定管理者によるLED化推進 ・男子トイレの個室にサニタリーボックスを設置 ・マイナンバーカード申請サポート会場の提供 ・栄区友好交流都市事業への協力(料理講座、まつり出展) ・豊田小、飯島小2年生のまち探検受入 ・栄区の生ごみ処理機キエーロ購入補助事業に協力し、販売を受託して50台以上の売上 ・フリーWi-Fiの提供、各部屋での無線LANの提供 	<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(トイレ)、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>子育て支援やシニアパワーの発揮の分野で事業の企画や場所の提供を行うほか、読書活動推進や健康づくりに貢献しています。また学校授業への協力として、小学校の街探検を受け入れています。そのほか栄区の友好交流都市事業に協力し、自主事業として料理講座を行ったり、地区センターまつりに出店していただいています。</p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・午前、午後、夜間のスタッフが順番に業務点検チェックシートを用いて、身だしなみから接客対応、館内設備や清掃状況などの項目について自己点検している。 ・子ども食堂「たまり場とよだ」の運営委員会に参画し、会場提供や広報などに協力している。 ・学習支援「まなびの扉」の運営委員会の立ち上げや会場の提供、広報に協力している。 ・栄区子ども会書道展の作品展示に協力 ・新型コロナウイルス感染症対策の独自の取組 自動検温器の設置/消毒液ディスペンサーの設置/殺菌機能のある加湿空気清浄機を各部屋やロビー、娯楽コーナーに設置/二酸化炭素濃度を測定するCO2モニターを各部屋に設置して利用者に換気呼びかけ/効果が持続する抗菌剤をドアノブ等に塗布/洗面台をセンサー式自動水栓に交換/冷水器に紙コップを配置/マイクカバーの提供/除菌液とペーパータオルを各部屋に配置など 	<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(業務点検チェックシート)</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"> ・日祝を除く毎日、業務点検チェックシートを活用し、身だしなみから接客、設備・清掃、情報提供まで管理運営に関わるすべてのことを2人ずつ交代で点検しています。 ・地域の有志が主催して運営している子ども食堂「たまり場とよだ」の運営委員会に参画し会場提供や広報などを行っています。また同じく地元の有志が主催して運営している学習支援事業「まなびの扉」でも運営委員会の立ち上げや会場提供、広報で協力しています。 <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>