

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

## 横浜市野庭地区センター 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
<b>I. 地域及び地域住民との連携</b>	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
<b>II. 利用者サービスの向上</b>	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
<b>III. 施設・設備の維持管理</b>	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
<b>IV. 緊急時対応</b>	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
<b>V. 組織運営及び体制</b>	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
<b>VI. その他</b>	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>○「野庭ふれあいまつり」では、併設施設である地域ケアプラザとともに、地元の連合自治会や青少年指導員、野庭地区センター自主事業から生まれた「だがしや楽校」の皆さんと一緒に楽しいイベントを企画・開催してきています。また、ご利用サークルの作品展示等を行うことで、活動紹介に努め、大勢の地域の皆様に参加いただいています。</p> <p>○野庭ふれあいまつりのチラシを町内会に回覧させていただいています。</p> <p>○地区社会福祉協議会・地区連合自治会が開催している「ふるさとのば福祉の集い」の会場として、その運営支援(広報、会場運営サポート)を行ってきています。</p> <p>○近隣の小中学校の「学校だより」を提供いただき館内で掲示し、地域の皆さんにご紹介しています。</p> <p>○中学生の「職業体験」や小学生の「町探検」、近隣の学生の学習支援(アンケート実施協力)などにも協力しています。</p>	<p><b>【評価できると感じられる点】</b></p> <p>地域ケアプラザと同一建物にあるメリットを活かして、「野庭ふれあいまつり」を合同開催しており、多くの地元住民に参加いただいています。</p> <p>連合自治会、社会福祉協議会、町内会など地域の関係機関が行う「ふるさとのば福祉の集い」「緑道事業」などの事業において、会場提供、広報などを支援しています。</p> <p>近隣の小中学校に対して、中学生の「職業体験」や小学生の「町探検」、近隣の学生の学習支援(アンケート実施協力)などにも協力しています。また学校だよりを提供いただいている館内に表示し、地域の皆さんに紹介しています。</p> <p>運営委員会では、継続・新規含め多くの自主事業を企画実施している点について、高い評価を受けています。連合自治会長や町内会長などは、日頃町内会の活動で施設を利用しています。委員会以外でも情報収集・情報提供などを行い、地域連携を密にしています。</p>
II 利用者サービスの向上	<p>○体育器具(卓球のネット類ほか)について、随時更新しています。</p> <p>○図書コーナーの廃棄予定の本をリユースコーナーを設置して、利用者に提供しました。</p> <p>○ダンスや体操の時に利用する鏡を購入しました。</p> <p>○令和2年度に導入した「WEB予約システム」を安定的に使えるように改善に努めています。</p> <p>○耳の不自由な方が来られた際のツールとしてミニホワイトボードを用意しています。</p> <p>○館内のLED化により、より明るく快適に利用できるようになりました。</p> <p>○職員が「生涯学習コーディネーター」の資格を取得し、相談体制の強化に努めました。</p> <p>○Instagramを開設し、タイムリーな情報提供に努めています。</p> <p>○ロビーのデジタルサイネージの大画面で情報の提供をしています。</p> <p>○ご利用者アンケートにおいて、非常に良い・良いの評価を①施設内の雰囲気について:88%②職員・スタッフについて:87%得ています。</p>	<p><b>【評価できると感じられる点】</b></p> <p>ロビーのデジタルサイネージは、部屋の予約状況に加え、イベントやサークル活動、部屋の紹介写真が掲載され、利用者の目を引くものとなっています。</p> <p>図書選定をサポートするために、書籍の表紙に作品の内容や情報をコンパクトにまとめたカードを添付しています。協会が運営する他施設と連携し、ビブリオバトルを開催しました。長年の課題であった図書資料の除籍を行い、リユースコーナーを設けました。</p> <p>令和5年度から始めたInstagramは、事業や館内の様子を頻繁に掲載し、情報発信を充実させています。</p> <p>自主事業から発展したサークルを育成・支援しています。カラオケご利用スタンプサービスや卓球ボール販売など、利用者目線でサービスの工夫に取り組んでいます。</p> <p><b>【提案事項】</b></p> <p>自主事業報告書に、募集人数の記載があると、利用者ニーズを定量的に判断する材料になり、次年度の計画を作成する時に役立つでしょう。</p>
III 施設・設備の維持管理	<p>○ご利用者が快適に利用できるように作業担当スタッフを配置して清掃を実施しています。</p> <p>○2Fテラスには春秋に花苗を植え替えるなど、来館いただいた方々に憩いの空間を演出させていただいています。</p> <p>○施設内の植栽については専門の業者に維持管理を委託しています。</p> <p>○体育室の天井が特定天井であり、地震の際に危険なので、天井撤去の工事を行いました。同時に照明のLED化が行われ、照明が明るくなりました。</p> <p>○カーテンが経年劣化し、汚れや破れが目立ったため、全館のカーテン更新を行いました。</p> <p>○空調機器の一部故障が見られたので、区役所を通じて市建築局に技術相談を行い、これまでの対応の妥当性と今後の対処方等について確認することができました。</p> <p>○調理室内の食器類やプレイルームの遊具、基石などの点検や消毒のほか、軽易なものについてスタッフで対応してきています。</p>	<p><b>【評価できると感じられる点】</b></p> <p>作業担当スタッフにより、作業日誌に清掃時の気づきが詳細に記載され、管理運営の参考になっています。</p> <p>ゴミは利用者持ち帰りとしていることや、職員による日中の巡回の際に適宜ゴミ処理を行うなどにより、館内は清潔に保たれています。</p> <p>ゴミ容器的側の壁には、分別ルール・方法についての作業スタッフ作成の説明書きが貼付されており、正しい分別に役立っています。</p> <p>体育室の天井が特定天井だったため撤去工事を実施し、同時に照明をLED化しました。経年劣化したため、カーテンを全館全て交換しました。2階テラスは植栽を置き、和やかな雰囲気を演出しています。</p> <p>経年劣化が多いので、改修・修繕を要するものが少なくないですが、施設設備の安全管理・維持や美観などの観点から、時には区役所とともに積極的に修繕・交換など維持管理を行っています。</p>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 緊急時対応	<p>○併設施設であるケアプラザと合同の消防・避難訓練を実施しています。</p> <p>○災害対応マニュアルに基づく対応のほか、防災対策の一端を担うものとして、土砂災害を念頭にした避難指示・避難勧告が出された場合の避難場所に指定されており、区と連携した対応を行ってきています。</p> <p>○協会が運営する施設で起こった「ヒヤリ・ハット」の事例を職員・スタッフで共有し、事故防止に備えています。</p> <p>○事務室内に、救急箱、保冷剤を用意し、ケガの手当てに役立っています。</p> <p>○施設の安全確保策等として、専門業者による機械整備を導入しているほか、館内にモニターカメラを増設し、安全確保に努めています。</p> <p>○盗難防止などのポスターを掲示し、注意喚起をしています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>想定される緊急時それぞれの対応方法を大きく分かりやすくフローチャートで示し、事務室内に掲示しています。自衛消防組織及び任務分担表は、職員・スタッフの業務分担や役割が明確かつ具体的に示されています。心肺蘇生・AED緊急対応研修は、AED機器やマネキンを用いた実践的な訓練となっています。女性やこどもの対応についても学んでいます。</p> <p>避難訓練は、野庭消防出張所長の立ち合いの下で、地域ケアプラザと年2回合同で行うことによって、訓練の実効性を高めています。</p> <p>他の利用者の迷惑になる行動があった利用者には、人権などに十分に配慮しながら、適切に対応しています。</p> <p>【提案事項】</p> <p>「自衛消防組織及び任務分担表」には、職員の担当業務が明記されていますが、午前や夜間の勤務体制時の担当業務の代替者を決めておくことより良いでしょう。</p>
V 組織運営及び体制	<p>○少人数の職員・スタッフ体制で効率的な施設運営を進める一方、ご利用者へのサービスにおいて高い満足度を得られるように努めています。</p> <p>○サイボウズを導入し、館内事務室をはじめ、協会事務局、他施設との業務連携を強化しました。</p> <p>○職員・スタッフが一斉に会してする研修の機会を多くとれない中で、スタッフ交代時に引継時間を確保しているほか、スタッフ引継ノートの活用や「文書供覧」による情報の共有化に努めています。</p> <p>○ニーズ対応費は、アンケート結果や日常的なご利用者との関わりの中で把握した要望などを踏まえ、利便性・サービスの向上に資するものに充て、その内容を館内に掲示し、お知らせしています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>スタッフの交代時間に15分間の重なる時間帯があることや「スタッフ引継ぎノート」を活用していることなど、業務の引継ぎや情報共有が円滑に行われています。</p> <p>グループウェアを用いることで、職員間や協会事務局と施設間のスケジュールや情報共有が進んでいます。また回覧文書を頻繁にきめ細かく提供することで職員・スタッフの情報共有を図っています。</p> <p>インボイス制度や改正電子帳簿保存法の導入など経理処理にかかわる新制度に対して、施設経理担当と協会事務局経理担当者間の情報共有に努めたり、講師やボランティアの方に対してもインボイス制度運用の周知を図っています。</p> <p>運営目標が、「発展活動サークルの育成3団体程度」「アンケート調査のスタッフ満足度85%以上」など、具体的に設定されており、実績や成果を明確に把握することができます。</p> <p>年度初めの職員研修では運営状況を全職員で共有しています。</p>
VI その他	<p>○AED・心肺蘇生法に関する研修を協会傘下の近隣施設(下野庭スポーツ会館)と合同で実施しています。</p> <p>○横浜市や港南区の主要な行政計画や方針などを踏まえ、日々の地区センター運営を行ってきています。</p> <p>○「インカートリッジ里帰りプロジェクト」「エコキャップ回収運動」「健康スタンプラリー事業エントリー参加」、「歩数計リーダー設置」「ハマハグ協賛事業所登録」など横浜市が推進する事業に協力しています。</p> <p>○地域福祉団体や保健活動推進員、スポーツ推進委員、青少年指導員などで構成される団体の活動について、部屋の減免利用を行っています。</p> <p>○併設施設であるケアプラザとは、デイサービスご利用者の作品の利用者への配布、駐車場の融通や車いす等の借り受けなど良好な関係を築いてきています。</p> <p>○令和4年度には、地域の協力もいただき、野庭地域ケアプラザとともに開館20周年事業を実施しました。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>「インカートリッジ里帰りプロジェクト」「歩数計リーダー設置」など横浜市が行うさまざまな事業に積極的に参加し、協力しています。区の依頼でマイナンバー相談会を実施したり、選挙の投票所として会場を提供しています。</p> <p>協会傘下の近隣の野庭スポーツ会館とAED・心肺蘇生法の研修を合同で実施したり、協会傘下ではありませんが同一建物にある地域ケアプラザと、「野庭ふれあいまつり」などのイベントの合同開催、ケアプラザのデイサービスご利用者の作品配布、合同避難訓練、車椅子等の借り受け、駐車場の融通などを行ったり幅広く連携・協力しています。</p> <p>創立20周年記念事業を地域ケアプラザ、地域の皆さんと連携して実施しました。</p>

## I. 地域及び地域住民との連携

### (1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>○「野庭ふれあいまつり」では、併設施設である地域ケアプラザとともに、地元の連合自治会や青少年指導員、野庭地区センター自主事業から生まれた「だがしや楽校」の皆さんと一緒に楽しいイベントを企画・開催してきています。また、ご利用サークルの作品展示等を行うことで、活動紹介に努め、大勢の地域の皆様に参加いただいています。</p> <p>○野庭ふれあいまつりのチラシを町内会に回覧させていただいています。</p> <p>○地区社会福祉協議会・地区連合自治会が開催している「ふるさとのば福祉の集い」の会場として、その運営支援(広報、会場運営サポート)を行ってきています。</p> <p>○近隣の小中学校の「学校だより」を提供いただき館内で掲示し、地域の皆さんにご紹介しています。</p> <p>○中学生の「職業体験」や小学生の「町探検」、近隣の学生の学習支援(アンケート実施協力)などにも協力しています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料(野庭ふれあいまつりチラシ、学校だより、「職業体験」に対するお礼状)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>地域ケアプラザと同一建物にあるメリットを活かして、「野庭ふれあいまつり」を合同開催しており、多くの地元住民に参加いただいています。</p> <p>連合自治会、社会福祉協議会、町内会、小中学校など地域のさまざまな機関が行う「ふるさとのば福祉の集い」「緑道事業」など事業を支援しています。</p> <p>下野庭小学校の「町探検」に対して、児童たちが館長の名前を入れた歌を作り発表の場に館長を招待したりなど、親密な関係を築いています。</p>

### (2) 地区センター委員会等

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p>	
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>運営委員会では、継続・新規含め多くの自主事業を企画実施している点について、高い評価を受けています。委員会のメンバーである連合自治会長や町内会長などは、日頃施設を利用しています。委員会以外でも情報収集・情報提供などを行う機会があります。20周年記念事業開催の時は、町内会の方のご意見を聞いたり、運営の協力を頂いたりともに連携しています。運営委員会実施報告書をホームページで公開しています。</p>	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

※地区センター委員会等で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。  
 ※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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4年度運営委員会実施報告書」「令和5年度野庭地区センター運営委員会議事録」、ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
「野庭ふれあいまつりでは、体育室工事で利用不可のためイベントが実施できず、入場者が減ってしまう」「若い世代にとって、自主事業おける往復はがきでの申込は敷居が高い」などの課題を抽出しています。	

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	
<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年度運営委員会実施報告書」「令和5年度野庭地区センター運営委員会議事録」、ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
「体育室利用不可によりイベントが実施できないこと」については、中小会議室を利用して、「だがしや楽校」を実施しました。「申込方法」については、LINE、QRコードの活用、その他デジタル社会に相応しい方法を検討しています。	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
近隣で開催されるイベント時や野庭中央公園の来園者にトイレを貸すなど地域住民の利便性を図っています。
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

## Ⅱ. 利用者サービスの向上

### (1) 利用者会議

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用者会議実施報告書をホームページで公開しています。議事録はロビーで閲覧可能です。	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
<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」、ヒアリング	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用者アンケート調査を行ったあとに利用者会議を開催していることで、アンケート調査の結果を踏まえた利用者の多様な意見や考えが反映され、課題が明確化されています。	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;                      資料「利用者会議議事録」、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>体育館の床が滑るというご意見に対し、新たなウレタン塗装への改善を考え、市の建築局に技術相談しました。改善に伴う課題が明確になったため現状を維持しています。</p>	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
	<input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<p>&lt;実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>実施時期:令和5年2月1日～2月28日、回答者数:1,015人(男性:240人、女性:775人)</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>回答者数は1,015人で、非常に多くの利用者から回答をいただいております、多様な意見が反映されています。</p>	



②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

※利用者アンケート等で挙げられた意見や調査結果の分析から、課題を抽出しているかを確認する。  
 ※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「令和4年度利用者アンケートからの意見聴取」、ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
「卓球台のネット不備・不具合」「体育室の床が滑りやすいこと」などの課題を抽出しています。利用者からの意見、要望、苦情等については、どのように対応したかを一つ一つ記録しています。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「令和4年度利用者アンケートからの意見聴取」、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)>	
「卓球台のネット不備・不具合」は随時交換・整備を行うことで対応しています。「床が滑りやすこと」は、月1回のワックスがけを実施するとともに、根本的な床の再塗装が必要ということで、新たなウレタン塗装への改善を考え、市の建築局に技術相談しました。改善に伴う課題が明確になったため現状を維持しています。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・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>&lt;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)&gt;                      現場確認(ロビーに掲示、ファイルをロビー書棚に配架)、ヒアリング                      &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>アンケート結果はロビーに掲示するとともに、ファイリングしてロビーの書棚に配架していますので、過去のアンケート結果も閲覧できます。ホームページでも公表しています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>ご意見ダイヤルのポスターを館内各階に掲示しています。</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>&lt;設置内容を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>ご意見箱をロビーに設置</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>ご意見箱の記入用紙は、ご意見欄のほか、利用した部屋や職員の対応についての簡易アンケートも合わせて記載して頂く書式とすることで、利用者のご意見の背景など多様な情報を収集できています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>資料「苦情解決の仕組み」、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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>&lt;周知方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>「苦情解決の仕組み」を館内に掲示</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>苦情解決の仕組みについては、苦情が施設に直接寄せられた場合と横浜市に直接寄せられた場合に分けて、それぞれの対応手順のフローを、館内各階に掲示しています。</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	
<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)>	
苦情対応状況報告書は、苦情内容、対応方法、対応者が具体的に分かりやすく記録されています。	

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」、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)>	
苦情に対しては、いずれも真摯に対応しており、苦情をそのまま受け入れることができないことに対しては、その理由や状況を丁寧に説明して理解を求めています。	

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(ロビーの書棚にファイルを配架)	
<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)>	
苦情内容・対応策のファイルは、利用要綱や事業計画書などとともに、利用者が出入りしやすくテーブル席があるロビーの書棚に配架しており、閲覧が容易です。事業実施報告書の中で、苦情状況報告として記録があり、ホームページでも公表しています。	

(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>&lt;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)&gt;</p> <p>○受付窓口にて施設概要、利用案内、図書利用のご案内等を常備し、誰もが自由に手にすることができます。</p> <p>○1階踊り場、2F入口に「地区センターからのお知らせコーナー」を設けて、地区センターからのお知らせや自主事業の案内、サークル紹介を掲示しています。同時に「地区センターだより」の掲示や個々の自主事業の案内チラシの配布コーナーも設置しています。</p> <p>○2F入口に「本日の利用状況」がデジタルサイネージで表示しており、当日の利用状況が一目で分かるようにしています。</p> <p>○ロビーには大型画面のデジタルサイネージに部屋別時間帯別「予約状況」や予約抽選の「エントリー」状況がわかる画面表示されていて、一覧で把握できるようにしています。</p> <p>○公的な行事に基づく優先利用等予定表が受付背後に1か所、3か月先まで開示して周知を図っています。更に体育室入口には公的優先利用等で体育室が利用できない日を予め掲示しています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料「野庭地区センター利用のご案内(チラシ)」、館内デジタルサイネージ、ホームページ、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>チラシ、野庭地区センターだより、デジタルサイネージ、ホームページ、Instagramなど多彩な方法で情報提供しています。特にロビーのデジタルサイネージは、部屋のエントリー状況とともに、イベントやサークル活動、部屋の紹介写真が掲載され、利用者の目を引くものとなっています。</p>

②窓口にて「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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>図書利用のご案内(リーフレット)は、一般向けと子ども向けそれぞれ作成されていますが、子ども向けについては、説明をやさしくしたり、ひらがなを多用するなどの心遣いが見られます。</p>	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる	<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる
<input type="checkbox"/> 閲覧できない	<input type="checkbox"/> 閲覧できない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用要綱は、事業計画書、苦情内容・対応策のファイルなどとともに、利用者が出入りしやすくテーブル席があるロビーの書棚に配架しており、閲覧が容易です。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>資料「野庭地区センター利用のご案内(チラシ)」、ホームページの「部屋予約ガイド」、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「Web予約システム」の導入により、従来の来館および電話による予約に加えてインターネット予約も可能となり、デジタル化社会を踏まえた利用者の多様なニーズに応えるとともに利便性を高めています。「部屋予約ガイド」は、予約の手順等が丁寧に説明されており、初めて予約をする利用者にとって分かりやすいものとなっています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料「令和4年度事業報告書(研修実績)」、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>人権研修は、一方的な講義にとどまらず、新聞記事から「差別をじぶんごとにする視点」を学ぶとともに、障害者差別に関するビデオや法務省の人権関連のYouTubeを視聴し、実例から学びを深めるなどの工夫が見られます。</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>&lt;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)&gt;            資料「令和4年度自主事業報告書」「令和5年度自主事業計画書」、ホームページ、ポスター、ヒアリング            &lt;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)&gt;</p>	
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;            未就学児、小学生から大人までの幅広い層を対象にした、さまざまなジャンルにわたった自主事業が実施されており、利用者の多様なニーズに応えています。また小学生が参加しやすい夏休みの時期に、小学生向けの3つの事業を重点的に実施しています。事業を継続する場合でも、「うどん打ち教室」を「ひもかわうどん教室」に変えるなど、マンネリ化しないようにバリエーションを変えるなどの工夫が見られます。</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>&lt;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)&gt;</p>	
<p>令和4年度は、「我が家の手作り味噌」および「ジャム瓶でつくるオリジナルアクアドーム」は、新型コロナウイルス感染拡大の懸念から実施できませんでした。また健康料理教室は、同様の理由で「健康セミナー」に変更しました。いずれも合理的理由があると判断します。</p>	
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	
<p>自主事業によっては、計画時には「親子料理教室」「英会話＋ダンス」など事業の概要だけを決めて、計画策定後の状況変化(講師の意向、利用者ニーズなど)を踏まえて具体的な内容を決めるなど柔軟に対応しています。</p>	

## (6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;                      現場確認(図書希望カードの設置)、ヒアリング                      &lt;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)&gt;</p>	
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;                      利用者のリクエスト(希望)に基づいて購入した図書には、表紙にその旨を表示しており、新規購入図書には利用者のリクエストも反映されていることが周知されています。書籍の表紙に、作品の内容や情報をコンパクトにまとめたカードが添付され、利用者の図書選定の際の参考となっています。港南地区センター・野庭地区センター・日野南コミュニティハウス合同でビブリオバトルを開催しています。(会場:日野南コミュニティハウス)</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>&lt;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)&gt;</p> <p>○野庭ふれあいまつりの開催については、建物に大きく開催を表示して、PRに努めています。また地元の連合自治会の協力をいただき、回覧や掲示板への掲出をお願いしています。</p> <p>○自主事業については、館内への案内掲示やチラシ配架、広報よこはま港南区版や当センターホームページへの掲出等情報提供に努めています。</p> <p>○野庭地区センターだよりを月刊で発行しています。</p> <p>○図書コーナーにおいて新規購入図書の案内や芥川賞・直木賞等受賞作品・図書館等で人気の高い図書の紹介などのほか、書籍表紙への作品に関する情報を提供し、図書選定等の一助にいただいています。</p> <p>○5年度からInstagramをはじめ、館からの情報発信を充実させました。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料(野庭地区センターだより、、広報よこはま港南区版、チラシ、ポスター)ホームページ、Instagram</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>野庭地区センターだより、広報よこはま港南区版、ホームページ、Instagram、チラシなど多彩な媒体を活用しています。特に令和5年度から始めたInstagramは、事業の状況や館内の様子などを頻繁に掲載し、情報発信を充実させています。図書コーナーでは、新規購入図書や人気図書などを紹介し図書選定の一助としています。協会の他の施設や関連団体に広報紙やチラシ等の配架、掲示などを依頼し、広報・PRに努めています。</p>



## (8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>○制服(貸与されるシャツ)、名札着用で職員であることが一目で分かるようにしています。また名札の裏には館運営方針が記載されたカード(エシックスカード)を入れ、職員としての意識をもって業務に従事してもらっています。</p> <p>○電話応対に際しては施設名と名前を名乗って、相手の電話の主旨・内容を的確に把握し、わかりやすく丁寧に適切な対応を心がけています。</p> <p>○受付に耳の不自由な方が来られた際のコミュニケーションツールとしてミニホワイトボードを用意しています。</p> <p>○スタッフ研修などで、業務内容、課題、改善などについて話し合い、スタッフ・職員間全員の共通の理解を形成できるように努めています。</p> <p>○ご利用者アンケートにおいて、非常に良い・良いの評価を①施設内の雰囲気について:88%②職員・スタッフについて:87%得ています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>エシックスカード(職員行動基準)を名札に入れ携帯することで、公共施設のスタッフとしての接遇の意識向上に努めています。</p> <p>接遇研修は、個別の状況に応じた接し方などを行っているため、実践的であり、研修効果が高まります。</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>&lt;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。&gt;(400字以内)&gt;</p> <p>○体育器具(卓球のネット類ほか)について、随時更新しています。</p> <p>○図書コーナーの廃棄予定の本をリユースコーナーを設置して、利用者に提供しました。</p> <p>○ダンスや体操の時に利用する鏡を購入しました。</p> <p>○令和2年度に導入した「WEB予約システム」を安定的に使えるように改善に努めています。</p> <p>○耳の不自由な方が来られた際のツールとしてミニホワイトボードを用意しています。</p> <p>○館内のLED化により、より明るく快適に利用できるようになりました。</p> <p>○職員が「生涯学習コーディネーター」の資格を取得し、相談体制の強化に努めました。</p> <p>○インスタグラムを開設し、タイムリーな情報提供に努めています。</p> <p>○ロビーのデジタルサイネージの大画面で情報の提供をしています。</p> <p>○ご利用者アンケートにおいて、非常に良い・良いの評価を①施設内の雰囲気について:88%②職員・スタッフについて:87%得ています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>令和4年度のアンケート調査によりますと、職員・スタッフについては約87%が、施設内の雰囲気については約88%が、「非常に良い」「良い」としています。また、自由意見では、スタッフが「親切」「対応が素晴らしい」「明るい」などの好意的な意見が多くなっています。</p> <p>長年課題であった図書資料の除籍を実施し、除籍した資料はリユースコーナーを設け利用者に提供しています。</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)>

自主事業から発展した活動サークルに対して施設の優先利用を認め、発展活動サークルの育成を図っています。工芸室、音楽室、料理室など特定の利用目的で使用する部屋についても、他に空き部屋がない場合は部屋の使用方法などに問題がない限り目的外使用を認め、利用者の便宜を図っています。カラオケご利用スタンプサービス(10回で1回無料)の提供、歩数計の電池・シャトル・卓球のボールを販売しています

<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)>

自主事業報告書に、募集人数の記載があると、定員に対する参加人数から利用者ニーズの高い事業であったかを定量的に判断する材料になり、次年度の計画を作成する時に役立つでしょう。  
貸出備品のリストがホームページで見られるとよりよいでしょう。

### Ⅲ. 施設・設備の維持管理

#### (1) 協定書等に基づく業務の遂行

##### ①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

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

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

##### ②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常清掃・整理整頓や、定期的な清掃(床掃除及び窓清掃)を実施しているかどうか記録を確認する。

日常清掃に関しては、チェックリストを用いて記録しているかを確認する(チェックリストでなくとも、実施記録が存在すれば実施していると判断する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>定期清掃は、委託業者によってケアプラザと連携し定期的にも実施しています。日常の清掃は、清掃専門の作業スタッフによって行われているので、作業日誌には、清掃時の気づきが詳細に記載され、管理運営の参考にもなっています。</p>	

## (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>&lt; (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) &gt;</p> <p>&lt; 評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内) &gt;</p> <p>市の備品の基準価格変更に伴う備品登録変更に対応した備品台帳(旧備品番号とも併記)を新たに作成しています。</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>&lt; 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) &gt;</p> <p>&lt; 評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内) &gt;</p> <p>備品台帳から5つの備品を抽出して確認しました。物品には台帳管理分類番号を記載したシールをつけ管理を行っています。</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>&lt; 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) &gt;</p> <p>&lt; 評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内) &gt;</p> <p>「掲示に画紙を使用していないこと」「受付コーナーなどの角をクッション材で被覆していること」「工芸室の電気炉や和室入口の段差など利用にあたって特に注意を払う必要があるところに注意書きを表示していること」など安全性に対する配慮が見られます。</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 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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>ゴミは利用者持ち帰りとしていることや、職員による日中の館内巡回の際に適宜ゴミ処理を行うなどにより、館内は清潔に保たれています。</p>	

#### 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	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>普通ゴミと資源ごみそれぞれ分別しており、令和4年度の資源化量および資源化率ともに前年を上回り、分別化が一層進んでいます。ゴミ容器の側の壁には、分別ルール・方法についての説明書き(作業スタッフ作成)が貼付されており、正しい分別に役立っています。</p>	

#### (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>&lt;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)&gt;</p> <p>○ご利用者が快適に利用できるように作業担当スタッフを配置して清掃を実施しています。            ○2Fテラスには春秋に花苗を植え替えるなど、来館いただいた方々に憩いの空間を演出させていただいています。            ○施設内の植栽については専門の業者に維持管理を委託しています。            ○体育室の天井が特定天井であり、地震の際に危険なので、天井撤去の工事を行いました。同時に照明のLED化が行われ、照明が明るくなりました。            ○カーテンが経年劣化し、汚れや破れが目立ったため、全館のカーテン更新を行いました。            ○空調機器の一部故障が見られたので、区役所を通じて市建築局に技術相談を行い、これまでの対応の妥当性と今後の対処方等について確認することができました。            ○調理室内の食器類やプレイルームの遊具、基石などの点検や消毒のほか、軽易なものについてスタッフで対応してきています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料「令和4年度サービス向上及び経費節減努力事項報告」「令和4年度修繕一覧」、現場確認、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>体育室の天井が特定天井だったため撤去工事を実施し、同時に照明をLED化しました。経年劣化したため、カーテンを全館全て交換しました。2階テラスは植栽を置き、和やかな雰囲気を演出しています。食器類やプレイルームの遊具、基石などの点検・消毒、軽微な修理はスタッフがその都度行っており、常に清潔さや安全性を保っています。</p>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>経年劣化が多いので、改修・修繕を要するものが少なくないですが、施設設備の安全管理・維持や美観などの観点から、時には区役所とともに積極的に修繕・交換など維持管理を行っています。必要に応じて、横浜市の建築局保全推進課に技術相談を行い、設備の状況を市の専門部門と共有しています。            2階のショーケースは、季節感のある装飾を手作りし、和やかな雰囲気を演出しています。</p> <p>&lt;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)&gt;</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>&lt;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)&gt;                      現場確認(キーボックス)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>マスターキーを施錠のかかる場所に保管し、別にスペアキーを全て揃え通常業務に使用しています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>職員によって、毎日ほぼ1時間ごとに巡回日誌(チェックリスト)にもとづいて館内巡回を行っています。安全安心の環境づくりを向上させるために、防犯カメラを増設しました。</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)>	
1時間ごとの館内巡回時には、事故防止の視点とその対応を記載した事故防止チェックマニュアルに基づいて、チェックしています。	

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)>	
令和5年4月19日(水)に、「事故等防止研修(4月の全体研修の議題の一つとして)」をすべてのスタッフに対して行いました。	
<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)>	
協会が運営する全施設の館長が参加し、安全管理委員会を実施しています。事務処理ミスの防止についてや全施設の事例を集約したヒヤリハット集を作成し、共有しています。	



## (5) 防災業務

### ①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。  
 ※評価対象外施設だがマニュアルを作成している場合は、『評価対象外施設である』にチェックをしたうえで、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  災害対応マニュアルを作成し、毎年必要な箇所の改訂を行っています。	

### 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	
<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)>  避難訓練は、野庭消防出張所長の立ち合いの下で、同じ建物にある地域ケアプラザと年2回合同で行うことで、訓練の実効性を高めています。また合同消防訓練実施記録があり、訓練内容を記載し、実施の反省も記録しています。	

## (6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  施設内および敷地内で課題のある行動を起こす少年グループに対しては、人権や青少年の育ちへの配慮をしながら、職員は毅然とした態度をとっているとともに学校と情報共有を図っています。  <参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)> 「自衛消防組織および任務分担表」には、3名の職員それぞれの担当業務が記載されていますが、勤務体制(午前・夜間1名、午後2名)を踏まえ、1人もしくは2人不在の時の担当業務の代替者を決めておく良いでしょう。令和5年11月23日の料理室での圧力鍋の事故については、利用方法や注意点を明記して再発防止対策を迅速に行いました。複数施設を運営しています、改善した注意書き等を他の施設とも共有すると良いでしょう。

## 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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

#### ②協定書等のとおり開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>あらかじめ記載した開館・閉館時間をチェックする方式によって、開館・閉館時間の厳守を心がけています。火の元及び施錠等最終確認を業務日誌最終記載者と定め捺印もあります。閉館時の責任の所在を明確にしています。</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>&lt;公表方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>ロビーの書棚に配架、(一社)こうなん区民利用施設協会のホームページ</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>施設において事業計画書及び報告書が閲覧可能であることをホームページでも周知しています。</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 checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

### ②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「職員研修開催状況(令和4年度・令和5年度)」、ヒアリング	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 「個人情報保護」「人権研修」「心臓蘇生法・AED緊急対応研修」を全員に、「施設維持管理研修」「防火防災管理再講習」を館長に、「CS向上コミュニケーション研修」を副館長1人、スタッフ1人に対して開催	
<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)>	
区が主催の港南区施設交流会等、外部研修を副館長が受講し、専門的な能力・スキルの向上を図っています。「職員研修開催状況」には、スタッフの意見等が記載されているので、研修効果の測定や今後の研修計画などの参考になります。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>○開館時間内に職員・スタッフが一堂に会することができないため、休館日に全職員・スタッフが集まる集合研修を年2回実施しています。</p> <p>○協会が実施する全体研修は、同じ内容のものを2回開催することで、悉皆研修として全員が受講できるようにしています。</p> <p>○業務上必要な研修は旅費を含めて研修費全額を協会が負担するとともに、研修受講時間は勤務時間としています。</p> <p>○職員・スタッフ間で課題や業務の取り扱い基準を共有するため、サイボウズを活用するほか、スタッフ引継ノートや「文書供覧」などを活用しています。</p> <p>○年間の研修計画書を作成し、これに基づく研修を重ねる中で職員・スタッフとして求められる資質の向上や業務の習得等を図っています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料「会議・研修年間計画表」「事業報告書」、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>全体研修は全職員・スタッフが一堂に集まれる休館日に行い、交通費等の研修費は協会が負担し、また研修受講時間を勤務時間とするなど、研修に参加しやすい環境を整えています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料(回覧文書)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>研修資料を回覧することによって情報共有を図っています。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
スタッフ業務マニュアルがあり、受付編、予約編など主要業務ごとに詳細に記載しています。	

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)>
○スタッフの交代時間に15分間の重なる時間帯を設け、円滑な引継ぎに努めています。 ○サイボウズ、業務日誌、スタッフ業務日誌や申し送り事項ノート、供覧文書を用いて、申し送り事項等が職員間で共有されています。 ○月間行事予定表に職員の動向、自主事業予定、業者による保守管理点検等予定が一覧され、一目でわかるようにしています。 ○全職員が集まれる休館日に年2回、研修を実施し、日頃の疑問点、共通理解を図るための話し合いの場としています。 ○供覧文書をきめ細かく提供して、職員・スタッフ間の情報共有を図っています。 ○協会全体研修では、協会としての経営理念のもとに、全職員に必須と考える研修を重ねて来ており、こうした研修の蓄積の上に職員育成を進めてきています。	資料「令和5年度事業計画書」回覧文書、現場確認、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)>
	スタッフの交代時間に15分間の重なる時間帯があることで、口頭での引継ぎが可能であり、業務の引継ぎや情報共有が円滑に行われます。グループウェアを用いることで、職員間や協会事務局と施設間のスケジュールや情報共有が進んでいます。回覧文書を頻繁にきめ細かく提供することで情報共有を図っています。

### (3) 個人情報保護・守秘義務

#### ①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している
<input type="checkbox"/> 整備していない	<input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「個人情報保護の方針」および「特定個人情報取扱いについての基本方針」をホームページで公開しています。具体的な業務上の注意項目を記載した「個人情報保護に関する10か条」を規定しています。</p>	

#### ②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している
<input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない	<input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない
<input type="checkbox"/> 明確化していない	<input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>個人情報保護方針で管理責任者を明確にし、館内各階に掲示しているほか、ホームページでも明記しています。</p>	

#### ③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※全ての職員に対して、研修時の資料、出席者名簿等により実際に研修を行っていたかどうか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>個人情報保護方針および個人情報保護取扱い10か条について、具体的な事例に基づいた研修を行っています。</p>	



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	
<一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

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

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	
<適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	



②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている その他けん制機能を設けている (具体的に: ) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(会計帳簿、伝票)、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)> 施設においては経理担当と館長のダブルチェック体制です。さらに協会事務局においても経理担当者と事務局長のダブルチェック体制です。協会事務局経理担当者は、購入品目の適正性やネット購入時のポイント利用の確認等も詳細に行っています。また新任施設経理担当者には伝票の記載の仕方など協会事務局経理担当者が都度研修を行い、正確な経理処理や業務スキルの向上に努めています。協会監事による会計監査を年1回受けています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「事業報告書/収支予算書兼決算書」、会計帳簿、伝票、ヒアリング <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
施設に係る経理と協会の経理を明確に区分しています。さらに複数施設を管理運営しているため、協会が運営する全施設一覧表も作成し、各施設との対比も参考に適切な予算執行状況であるかを確認しています。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 伝票はインボイス制度に対応するために書式を改善しました。伝票には、領収書が添付され、支出の内容を記載する欄が設けられています。さらに研修等の交通費において通勤定期の利用で支出が0円であった場合も起票するルールとしています。これにより支出に纏わる状況も共有できるため、伝票が単に収支の記録のみならず運営の状況把握や参考にもなる資料となっています。	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

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

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している	<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している
<input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある	<input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「令和4年度事業報告書」、現場確認、ヒアリング <目的に沿わない支出がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
地区センター運営委員会において、ニーズ対応費の支出内容について説明しています。ニーズ対応費は、見込み収入で予算を作成します。収入が予算額に達しない時も、経費縮減に務め可能な限り予算どおりのニーズ対応費の執行に務めています。	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>○省エネ対策の一環として照明器具のLED化を実施しました。</p> <p>○トイレの節水対策として流水音発生器を設置しています。</p> <p>○共用部分の照明は事務室でコントロールしているので①常時点灯②状況に応じて点灯③夜間点灯の区分を定め、これに基づき必要とされる照明を必要な場面で点灯するよう、こまめにコントロールしています。</p> <p>②冷暖房についても事務室で、集中コントロールができ、外気温等に基づく調整を行っています。</p> <p>③委託契約について、併設施設のケアプラザと役割分担を行ったうえで、地区センター契約分について複数年度契約を行うなど、効率的で節約に努めた契約を締結してきました。</p> <p>○エレベーターの利用について、お年寄りやお体の不自由な方の利用を基本として、子どもさんの利用などは、階段を利用いただくなど協力を依頼しています。</p> <p>○裏面が利用可能なチラシなどの再利用を積極的に取り入れています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料「令和5年度事業計画書」「令和4年度事業報告書」、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>照明器具のLED化や照明・冷暖房の事務室での集中管理、エレベーターではなく階段使用の推進、さらに裏紙の再利用など多彩な手段で省エネ、経費節減を進めています。</p> <p>購入時にポイント付与が可能な場合は、施設としてポイントを取得し購入費用に活用しています。</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
<p><input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている</p> <p><input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある</p> <p><input type="checkbox"/> 全て反映されていない</p> <p><input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている</p> <p><input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある</p> <p><input type="checkbox"/> 全て反映されていない</p> <p><input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い</p>
<p>評価機関 記述</p>	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

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

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「令和4年度地区センター管理運営業務点検報告書」、ヒアリング <協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  年に4回、区が施設に出向いてモニタリングを行っています。地区センター運営委員会にも区の担当課長または代理職員が出席し、施設職員や運営委員の皆さんとともに課題や目標等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>&lt;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)&gt;</p> <p>○年度初めに実施する研修で、昨年度の利用実績や当該年の自主事業計画などについて職員・スタッフで共有化を図っています。</p> <p>○ご利用者に満足いただけるサービスを提供できるよう、日常の業務の中で生じた事案で活かせるもの(個人情報の保護に留意すべき事案)や運営面で変更が必要となった事項について、全ての職員・スタッフが共有・理解できるよう説明してきています。</p> <p>○地区センターや地区センターで働く我々職員・スタッフがどのように評価されているかなどを利用者アンケートの結果などから知るとともに、今後に活かしていくことなどを心がけてきています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料「令和4年度および令和5年度野庭地区センター目標設定・自己評価表」、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>運営目標が、「発展活動サークルの育成3団体程度」「アンケート調査のスタッフ満足度85%以上」など、具体的に設定されており、実績や成果を明確に把握することができます。年度初めの職員研修では運営状況を全職員・スタッフで共有しています。職員研修では利用者アンケートの結果を共有し、今後の目標設定や取組み方に活かしています。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>二人の副館長および大半のスタッフが近隣に居住していることで、地域の事情に精通しているとともに、自宅と館が近いことから緊急時などに迅速で的確な行動がとりやすい体制です。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>本部協会は区内複数施設を運営し、各施設とも創意工夫レベルの高い運営です。スタッフによる相互施設見学による研修や書式フォーマットの改善等、複数施設を運営するメリットをさらに組織運営に活かしていくことを期待します。</p>

## VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>○横浜市や港南区の主要な行政計画や方針などを踏まえ、日々の地区センター運営を行ってきています。          ○「インクカートリッジ里帰りプロジェクト」「エコキャップ回収運動」、「歩数計リーダー設置」、「ハマハグ協賛事業所登録」など横浜市が推進する事業に協力しています。          ○行政、福祉等関係機関の配布物の配架、チラシ・ポスターの掲示など広報・情報提供を行っています。          ○地域福祉団体や保健活動推進員、スポーツ推進委員、青少年指導員などで構成される団体の活動について、部屋の減免利用を行っています。          ○横浜市緑の協会「花やぐまち事業」に参加、苗などを購入し、施設での環境美化に努めています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>横浜市ホームページ、現場確認(インク・エコキャップ回収箱)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「インクカートリッジ里帰りプロジェクト」「エコキャップ回収運動」「歩数計リーダー設置」など横浜市が行うさまざまな事業やプロジェクトに積極的に参加し、協力しています。          区の戸籍課の依頼でマイナンバー相談会を実施したり、選挙の投票所として会場を提供しています。</p>
<p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>○「災害対応マニュアル」に基づく対応のほか、土砂災害を念頭にした避難指示・避難勧告が出された場合の避難所に指定されており、区と連携した対応を行ってきています。          ○AED・心肺蘇生法に関する研修を協会傘下の近隣施設(下野庭スポーツ会館)と合同で実施しています。          ○ケアプラザとは、「まつり」共催、事業へのデイサービスご利用者の作品の配布、合同の消防・避難訓練のほか車いす等の借り受け・駐車場の融通など良好な関係を築いてきています。          ○令和4年度には、地域の協力もいただき、野庭地域ケアプラザとともに開館20周年事業を実施しました。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料「災害対応マニュアル」、ヒアリング</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>協会傘下の近隣の野庭スポーツ会館とAED・心肺蘇生法の研修を合同で実施したり、協会傘下ではありませんが同一建物にある地域ケアプラザと、「野庭ふれあいまつり」などのイベントの合同開催、ケアプラザのデイサービスご利用者の作品配布、合同避難訓練、車椅子等の借り受け、駐車場の融通などを行ったり幅広く連携・協力しています。          創立20周年記念事業を地域ケアプラザ、地域の皆さんと連携して実施しました。</p> <p>&lt;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)&gt;</p>