

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市港南地区センター
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) 図書の貸出し、購入及び管理	15
(7) 広報・PR活動	15
(8) 職員の接遇	16
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	16
(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	17
III. 施設・設備の維持管理	18
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	18
(2) 備品管理業務	19
(3) 施設衛生管理業務	20
(4) 利用者視点での維持管理	21
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	21
IV. 緊急時対応	22
(1) 緊急時対応の仕組み整備	22
(2) 防犯業務	22
(3) 事故防止業務	24
(4) 事故対応業務	25
(5) 防災業務	26
(6) 緊急時対応全般(その他)	26
V. 組織運営及び体制	27
(1) 業務の体制	27
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	28
(3) 個人情報保護・守秘義務	31
(4) 経理業務	33
(5) 運営目標	36
(6) 組織運営及び体制全般(その他)	38
VI. その他	39

評価結果の総括

※協定書等で定めるとおりの管理運営ができていない点や、協定書等で定められていないが不足していると感じられる点、加えて施設独自の取組として評価できる点などを、総括として記載しています。協定書等で定めるとおり(標準的な水準)の管理運営については記載していません。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I 地域及び地域住民との連携	<p>○地域及び地域住民との情報交換</p> <ul style="list-style-type: none"> ・連合町内会の定例会に館長が出席、地区センターまつり等のお知らせ配布、掲示の依頼、また、ご意見をいただいています。 <p>○地域及び地域住民との連携全般(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年間約10万人の利用者で、その内7割が港南区内です。立地条件として交通機関が便利、平坦であることから区外の利用者が多く地域活動団体と協力し広い地域の方の参加できるように連携が必要です。 ・活力ある地域づくりのため、連合町内会、2小学校、港南スポーツセンター、地域子育て拠点は、障害者社会福祉施設などと連携協力を行っています。 ・地区センターまつりは、ひまわりフェスタとして周辺施設の港南スポーツセンターと社会福祉施設はっちと合同開催し、地域の幅広い世代の様々な方が参加できるように連携を図っています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>市民参画型で建設された施設です。館長・副館長は、中之丸町内会や港南区内市民利用施設32施設が集まる港南区区民利用施設等ネットワーク会議に参加して、意見交換や地域連携・協力を行っています。</p> <p>地区センターまつりは、ひまわりフェスタとして近隣関係機関の港南スポーツセンター、地域子育て支援拠点、港南消防署、港南図書館、こうなん文化交流協会、中之丸町内会等が連携参加して開催し、地域交流を図っています。</p> <p>利用者から提供された折紙制作を館内に飾り、和ませています。</p> <p>春の七草の寄せ鉢を利用者の方から毎年提供頂く等、地域住民にとって親しみのある施設となっています。</p> <p>利用者会議は、様々な要望の意見が話され、対応について利用者代表同士での活発な意見交換が行われる場となっています。利用者間での話し合いの中で対応策の参考に繋がる事案もあります。</p>
II 利用者サービスの向上	<p>○利用者アンケート等の実施・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートを年1回(2月)実施し、約1000名の回答から利用方法、職員スタッフの対応、設備や備品、自主事業などの要望意見をいただき、職員で内容を検討、対応を実施し館内掲示板に対応状況を公開しています。また、その情報を全スタッフが共有することにより接遇向上等に繋がっています。 <p>○利用者希望の実現</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者により良いサービス提供するため、「図書購入希望票」など利用者のリクエスト等をふまえ、館内施設、備品等の充実を推進しています。 <p>○広報・PR活動</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報発信は、ホームページ、Instagram、広報よこはま港南区版の掲載、他施設へのチラシ配布、館内ではポスターチラシなど「利用団体コーナー」「地域交流コーナー」「センターからのお知らせ」と分かりやすく掲示しています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>アンケート用紙は、1000枚を団体利用者中心に配布、855人からの回答を得る等、広くご意見を収集しています。子どもからのご意見についても子どもの目線に立った記載の仕方に配慮して回答しています。</p> <p>図書室では、遠くの図書館に行けない子ども達のリクエストを中心に充実を図り、資料数の少なかったビジネス書も充実させました。</p> <p>図書館総合展のサテライトとして他施設と連携し、ビブリオバトル・こども図書室員育成事業を開催。こども図書室員を選任し、図書室運営参画や学校図書室とのネットワークを創出しています。地区センターまつりでは、スポーツセンターや子育て支援拠点はっちと合同で司書によるおはなし会を実施しています。図書室を活用した自主事業が多彩です。</p> <p>【提案事項】</p> <p>アンケートのご意見への対応は、タイムリーに公開できるとより良いでしょう。</p>
III 施設・設備の維持管理	<p>(1)協定書等に基づく業務の遂行</p> <ul style="list-style-type: none"> ・安全で清潔な施設を確保するため、日常的に職員スタッフが施設内の安全点検を行うとともに、管理計画に基づき専門業者に設備の定期点検、定期清掃、保安設備を委託しています。また、専任スタッフによる清掃は、開始前の7時30分から3時間かけて、ロビー・廊下・トイレ等の共用部分を行っています。 <p>(2)備品管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・備品管理は、台帳で管理、購入・廃棄をその都度記録、確認しています。 <p>(3)利用者視点での維持管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受付スタッフは、各時間帯の役割分担を決め、毎日清掃を行うほか、コロナ等感染症防止のための消毒、食器の漂白など見た目だけでなく常に清潔な状態であるよう心掛けています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>施設は築40年超えの古い建物ながら清潔に保たれ、館内外の共有スペースは作業スタッフが清掃し、各部屋の日常点検・清掃は職員・スタッフが実施しています。1日に3回職員が館内巡回して清掃点検表でチェックして安全、安心に利用ができるように配慮しています。外構や植栽の手入れは、低木の剪定、下草刈り等はできる限り職員・スタッフが実施し、高木の剪定等は定期的に業者に依頼して対応しています。</p> <p>中庭に人工芝を敷き子ども達がのびのびと遊べたり、親子で飲食できるようにテーブルや椅子を配置して、整備更新を行いました。その他、ロビーの机・椅子を更新し、より多くの利用者が集い活用できるスペースの工夫を行いました。</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>○緊急時対応の仕組みの整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ・緊急時対応マニュアルを作成し、緊急時の初期対応、利用者の安全確保、関係機関への通報を迅速・適格に行えるようにしています。また、緊急時対応マニュアルを事務所に掲示し、いざという時に迅速に対応ができるようにしています。 <p>○防犯業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の安全点検は、専門業者に機械警備を依頼し、敷地内にモニターカメラ6台・緊急時連絡システム2台を設置し、事務所で集中管理しているほか、盗難・事故防止のポスターを館内各所に掲示し注意喚起しています。 <p>○事故防止</p> <ul style="list-style-type: none"> ・協会の管理運営する施設の「ヒアリ・ハット事例」を閲覧に供すると同時に、日頃の業務のなかで気がついた点で、確認、共有する事故防止に備えています。 <p>○事故対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事務室には、緊急時の連絡先の掲示やAED・救急箱・保冷剤を設けケガの手当など役立っています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>館内巡回は、館長・副館長の業務と定め、1時間ごとに巡回しています。巡回の記録は、職員業務日誌の中に記載されています。</p> <p>指定管理者が運営する全施設のヒヤリハットを本部が集約し、ヒヤリハット集を作成し、他施設のヒヤリハット事例も事故防止の参考としています。</p> <p>防災対策として、区と災害時施設利用の協力に関する協定を締結し、帰宅困難者一時滞在施設、物資集配拠点、港南区臨時中央総合避難所として随時開設、円滑な支援をできるように運営協力や環境整備をしています。区が作成する災害時対応マニュアルを共有しています。</p> <p>【提案事項】</p> <p>避難訓練は利用者参加型やユニバーサル避難訓練の実施もお勧めします。さらに隣接するスポーツセンターと合同の避難訓練を実施しておくこと、まさかの時に協力体制を迅速に構築できるでしょう。</p>
V ・ 組織運営及び体制	<p>○業務体制</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書、事業報告書作成しています。また、希望者に関覧できるように配置・周知しています。 <p>○職員の資質向上・情報共有を図るための取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員・スタッフは、業務交代時にミーティング形式の引継ぎを行い、業務日誌・職員連絡帳・スタッフ連絡帳、サイボウズ、LINEを活用し留意点等を伝達するなど、瞬時に情報共有できるように取り組んでいます。 ・日々の現場でのOJTを重視し、窓口、電話などで生じた懸念点について、その場で課題や解決策を共有できるように心がけています。 <p>○個人情報保護・守秘義務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・協会方針に沿って、館内会議等を活用し個人情報の管理・収集・提供について管理を徹底しています。 <p>○利用者への還元</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ニーズ対応費は、アンケート結果や意見箱の意見などを参考に利用者の利便性向上に応え、執行内容を館内に掲示しています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>館長は、これまでの勤務経験から横浜市の個人情報取扱い規定等に精通しており、課題のある場面や職員各自の勤務経験に応じて分かりやすく個別に指導もしています。主な業務マニュアルがあり、課題を感じた点や改善案を全職員が付箋をつけていく仕組みになっています。次年度に向けてこの付箋を参考に副館長・館長が改訂案を立案しています。</p> <p>インボイス制度や改正電子帳簿保存法の導入に向けて、施設と協会事務局経理担当者間の情報共有に努めています。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に努め、課題に対しては施設と協会事務局経理担当者の両者で対応しています。</p> <p>物品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。図書資料を沢山購入するために、市立図書館資料再活用事業やスポーツセンターと連携した古本リサイクル、古本の購入も行っています。</p>
VI ・ その他	<p>○地域及び地域住民との連携全般(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「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」「資源再利用」の回収ボックス設置の協力をしてリサイクル運動に協力しています。 ・歩数計リーダー設置や健康関係のチラシを配布するなど横浜市健康づくりに協力しています。 ・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。 ・コピー機と印刷機を設置し、地域活動・利用団体活動・生涯学習などの支援を行っています。また、機器を扱えない方にはスタッフが丁寧に説明するなど協力しています。 ・横浜市緑の協会の「花やぐまち事業」に参加し、苗や球根を購入し、施設内外に植栽し環境美化を行っています。 <p>○施設内容の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ・児童、ビジネス分野の購入を促進、市立図書館、スポーツセンターと連携した書籍の充実を図ります。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>「港南区運営方針」、「港南ひまわりプラン(港南区地域福祉保健計画)」を、事業計画書作成時に確認し立案しています。</p> <p>よこはまウォーキングポイント事業、港南区見守り協力事業、港南区「まなび」応援事業、読書活動推進事業等、市や区の事業に登録し協力しています。港南区役所による防災講座「水害にそなえて」を共催事業とし、施設で開催しています。</p> <p>港南区民活動支援センターとの共催事業「ツリー点灯式とハンドベルコンサート」、港南スポーツセンター・桜道コミュニティハウス共催事業「フレイル予防教室」、港南区民文化センター共催事業「春を誘う魅惑のギターコンサート」等、様々な施設と連携して事業を実施しています。これは区民の交流や地域活性化にも寄与しています。</p>

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・館内に「地域交流コーナー」地域情報スペースを設け地域のチラシを掲示し、地域情報の周知について連携・協力を行っています。 ・港南区民活動支援センター主催の港南区施設交流会に参加し、地域の情報交換を行い、連携・協力を行っています。 ・地域の公共性の高い活動団体の社会福祉協議会、保健活動推進委員、消費生活推進員、シルバークラブなどへ部屋の優先利用を行い地域活動を支援しご意見・情報をいただいています。 ・こども司書育成講座、吉原小学校、南台小学校の「まち探検」授業等に協力し、小学生に地区センターを紹介し施設の利用方法、活動内容、図書について意見をいただいています。 ・地区センターまつりはスポーツセンター、はっちと連携開催し、港南消防署、中央及び港南図書館、中之丸町内会、こうなん文化交流協会に参加いただき地域との交流を実施、ご意見・情報をいただいています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>令和4年事業報告書・地区センター館長会実施報告書 利用者会議実施報告書・ヒアリング・現場確認</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>中之丸町内会の方やこうなん文化交流協会等様々な地域団体の方の多くは施設利用者の方でもあり、施設利用時に地域の課題や情報を伺っています。 連合町内会の地域まつり(ひまわりフェスタ)の会議体に参加し、直接地域の方の意見を伺っています。</p>

(2) 地区センター委員会等

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p><開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>地区センター委員会議では令和4年度事業報告及び利用者アンケート結果の報告、収支報告の他、令和5年度の自主事業計画、役員改選等を審議しています。</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 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	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 事業報告書・地区センター委員会(総会)実施報告書・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)>	

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	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 事業報告書・地区センター委員会(総会)実施報告書・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)>	

(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)> 港南区内市民利用施設32施設が集まる港南区区民利用施設等ネットワーク会議に参加しています。春の七草の寄せ鉢を利用者の方から毎年提供頂く等地域住民にとって親しみのある施設となっています。 <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)> 地区センター委員会や利用者会議は、実施報告書のみではなく議事録を残しておくより良いでしょう。

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。	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和4年度事業報告書・利用者会議実施報告書・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)>	
音楽室の利用希望が多くなり電子ピアノの交換や防音対策の課題を抽出しています。また卓球台交換の要望も抽出しています。	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和4年度事業報告書・利用者会議実施報告書・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)> 利用者会議では特に活発な意見の交換があり、単なる要望集会ではなく、ひとつの意見に対する利用者代表同士の意見交換の場となっています。利用者間での話し合いの中で対応策の参考に繋がる事案もあります。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> その他
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 時期: 令和5年2月1日～2月28日 回答者数: 855人 <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)> アンケート用紙1,000枚を主に利用の多い団体利用者に手渡しで配布、回収チェックを行い855人からの回答がありました。	

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)> アンケート結果・事業報告書・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)>	
アンケート結果は集計をして設問毎にグラフ化し、利用者の意見と共にまとめて館内に掲示しています。利用者の意見や集計結果から、対応すべき課題を抽出しています。	

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)> アンケート集計結果・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)>	
利用者の多い麻雀の貸出備品については、要望に応じてニーズ対応費を活用して新たに購入し対応したことで、利用者満足度と稼働率向上に繋がりました。	

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・アンケート集計結果・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)> 1階掲示版にアンケート集計結果を掲示して公表しています。ホームページでも公表しています。	

(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)> 1階ロビーと2階の二か所に受付体制表を掲示して周知しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)> 1階入り口に～よりよい施設運営に向けて～「利用者皆さまの声」と表題をつけたご意見箱と用紙、ペンを設置しています。</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)> 利用者からの意見を施設運営に活かすために、「利用者皆さまの声」の意見箱を設置しています。子どもからのご意見についても子どもの目線に立った記載の仕方に配慮して回答しています。公開可能なご意見と回答については、掲示により公開しています。</p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

※利用者の苦情等に対する受付方法、対応手順、責任者や担当者等が決まっているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(受付体制表掲示)・ヒアリング</p> <p><仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 対応手順、責任者が館長であることが明記され、頂いたご意見については、全職員とミーティングし、スタッフ会議で共有しています。</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)> 1階掲示板に受付体制表で周知しています。</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 苦情解決の仕組み及び受付責任者をフロー図にして色分けしたわかりやすい受付体制表を作成し、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	
<p><記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>苦情対応状況報告書は、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。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

※職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設だけでは対応できないものに関しては、市・区等関係機関につないでいるかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和4年度事業報告書・ヒアリング</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>施設は築40年を超えるため、防音等の課題があります。所管課と状況を共有しています。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

※1つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。利用者会議等で公表している場合は、議事録の記載内容を確認する。また、当該利用者のプライバシーを侵害しないよう配慮しているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和4年度事業報告書・ヒアリング</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>令和4年度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。</p>	

(4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・協会の経営方針や館の運営目標、利用方法を館内に掲示し、常に公平性・透明性を図り、期待と信頼に応えています。</p> <p>・館内の案内図、各部屋の紹介・利用方法を分かりやすく解説した「ご利用案内」をホームページに掲載しているほか、館内配布用を作成し利用者に配布しています。</p> <p>・毎月、「地区センターだより」を作成し、施設情報を地域の皆様に周知しているほか、自主事業の募集は区の「広報こうなん」、ホームページ、館内ポスター、インスタグラム等で広報周知しています。</p> <p>・ホームページでは、自主事業のお知らせのほか、新規購入図書リスト、活動団体の紹介など幅広い情報提供を行っています。</p> <p>・1階ロビーでは、「今日のご案内」をデジタルサイネージで利用状況が一目でわかるようにしています。また、3か月間の部屋の利用申込状況が一覧できるデジタル掲示を行っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>利用案内・ホームページ・インスタグラム・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>1階ロビーには利用案内を配置して利用者に配布しています。「今日のご案内」としてデジタルサイネージにより当日の利用状況が一目でわかるようにしています。また、3か月間の部屋の利用申込状況が一覧できるデジタル掲示もを行っています。</p> <p>毎月、「地区センターだより」を作成、自主事業の募集は区の「広報こうなん」、ホームページ、館内ポスター、インスタグラム等で広報周知しています。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている	<input 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> <p>1階ロビーに利用案内を配置しています。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><閲覧できない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>受付に利用要綱が配置され、閲覧できるようになっています。</p>	

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 利用案内・レクリエーションホール利用区分表・ホームページ・ヒアリング</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>ネット予約のシステム対応が難しい利用者に向けて、窓口での申請受付も継続して行っています。人気の高いレクリエーションホールは個人利用できるよう、利用区分表で利用可能な枠をカラーで示し申請の参考にできるよう受付ラックに配置しています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 研修計画・研修実施報告書・ヒアリング</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>館長は市の人権啓発研修推進委員の経験があるため、講師になり年度初めの全職員参加のスタッフ会議で研修を実施しています。また、課題があった時は都度職員間で情報共有しています。</p>	

(5) 自主事業

① 世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている
<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 事業計画書・事業報告書・ヒアリング</p> <p><年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>あらゆる年代の方に向けて多種多様な内容で実施しています。港南警察署との連携による防犯講座、港南区との防災講座等、他施設連携事業も行っています。</p>	

② 事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>図書館総合展のサテライトとして他施設と連携し、ビブリオバトル・こども図書室員育成事業を開催。こども図書室員を選任し、施設の図書室運営参画の機会を提供したり、学校図書室とのネットワークを創出しています。地区センターまつりでは、スポーツセンターや子育て支援拠点はつちと合同の市の図書館司書によるおはなし会を実施しています。図書室を活用した自主事業が他施設の参考になります。</p>	

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 図書購入希望票・現場確認・ヒアリング</p> <p><利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>大きな図書館に行きにくい子どもからのリクエストを優先的に購入しています。一般書は、図書館の蔵書や予約件数も確認し購入しています。市立図書館の図書資料再利用や古書資料も活用し、図書資料の充実に努めています。資料数が少なかったビジネス書の充実にも努め、好評です。</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"> ・自主事業については、広報よこはま区版に掲載し、ホームページ、インスタグラムや館内掲示、チラシ等で広報しています。 ・地域紙はまかせ、タウンニュース等での事業案内を他館とも連携して行っています。 ・毎月発行のセンターだよりにて、お知らせ、自主事業、新規購入図書の紹介等の情報を提供しています。 ・センターまつりには、移動図書館はまかせ号を招致するなど宣伝の核づくりを行っています。 ・必要に応じて地区連合町内会定例会に出席しチラシを各町内会、自治体の掲示板に掲示等を依頼をしています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認・広報紙・広報よこはま港南区版・ホームページ・インスタグラム・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>自主事業の広報は、毎月発行の「センターだより」とお知らせを館内掲示する他、広報よこはまやホームページ、インスタグラム、地域紙はまかせ、タウンニュース等、多彩な媒体を活用して行っています。事業チラシや広報紙は館内に配置するだけでなく、地域町内会と連携して掲示板への掲示等を行っています。</p>

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・当センター運営目標を遵守するため職員行動基準を名札の裏に入れ常に確認することで接客の向上に努めています。</p> <p>・職員、スタッフ会議などでは、実際窓口であった事例をもとに、過去の事案なども踏まえて、接客レベル向上のための意見交換を行っています。</p> <p>・日々利用者への対応で気になることは、その場で情報交換し職員連絡帳、スタッフ連絡帳、サイボウズ、職員スタッフ会議で注意喚起しています。</p> <p>・電話対応は素早く対応し、施設名と自分の名前を名乗りなど丁寧に対応しています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>職員スタッフの対応アンケート結果は、非常によい23%よい54%と概ね高評価です。すべてのスタッフが、エシックスカード(職員行動基準)を名札の裏に入れることで接客意識の啓発を促しています。日常的に利用者への接客対応で気になることはその場で注意喚起し、適切な対応を職員間で意見交換しあう等、接客向上に努めています。</p>

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>・館の利用者数は約5万5千人です、コロナ禍から徐々に増加傾向が続いています。レクリエーションホールや中会議室、和室といった人数が多く利用出来る稼働率が上がってきています。エントリーの受付も多数有り、抽選になる場合が毎月続いています。</p> <p>・コロナ禍で稼働が難しかった料理室、音楽室特に音楽室の利用が顕著に増えてきています。</p> <p>・アンケート意見等では、職員・スタッフの接遇については非常に高い評価を頂いています。更に利用者の声に耳を傾けて満足度の向上に努めます。</p> <p>・図書室の利用者が記載する「図書購入希望票」を活用し、書籍の新規購入の際に参考にしています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>野庭地区センターの体育室が改修工事を実施しているため、レクリエーションホールの稼働が高くなっています。人気の高いレクリエーションホールは団体利用率が高いですが、個人利用もできることが明確にわかるように個人利用可能な枠をカラーで示した利用区分表を作成して、受付ラックに配置しています。</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)>

コピー機と併せリソグラフも設置し、利便性向上を図っています。

図書室の本棚は、小説家名の見出しで区切られ、利用者が本を探しやすいように配架方法を工夫しています。閉館時間にも利用者が本を返却できるよう、返却ボックスを設置して利用者の便宜を図っています。

<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)>

多彩な自主事業を実施しています。1階入り口にコーナーを設けて掲示すると、図書室利用の利用者等、自主事業にあまり興味関心がない方へのPRにも繋がるでしょう。

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	
<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 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	
<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)>	
館内外の共有スペースは毎日作業スタッフが清掃し、各部屋の日常点検・清掃は職員・スタッフが実施しています。1日に3回職員が館内巡回して清掃点検表でチェックしています。外構や植栽の手入れは、低木の剪定、下草刈り等は可能な限り職員・スタッフが実施し、高木の剪定等は定期的に業者に依頼して対応しています。	

(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>市の備品と指定管理者所有の備品を区別した備品台帳を整備して管理しています。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><揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>備品台帳、消耗品台帳・寄贈品台帳それぞれから、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><安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>職員が部屋利用終了後にその都度確認して、不具合や異常がある場合は迅速に修理を行い、必要に応じて区と相談して早期対応を図っています。</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><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>	

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><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>館内での個人ごみは各自持ち帰りを基本としています。市の分別ルールに基づいてゴミ容器を設置しています。</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><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"> ・安全確保のため、建築物の空調設備等は管理計画に基づき、専門業者に実施依頼しています。また、毎月の委託業者による設備巡視点検に加え毎日3回巡回シートに基づき建物内外を職員・スタッフが巡回し清掃、安全点検を行っています。 ・専任スタッフによる清掃は、開始前に3時間かけてロビー、廊下、トイレ等の共用部分を行っています。 ・スタッフも役割分担を決め、日々の清掃行い、定期的に玩具の消毒など常に清潔な状態を心がけています。 ・館内トイレ2基にウォシュレットを導入し、衛生アメニティの向上を図っています。 ・樹木の剪定は、原則として年1から2回業者等に依頼しています。また、自主事業で剪定講座を年2回実施し、センターの植栽を題材に行い植樹の手入れを行っています。 ・コロナ等の感染症対策として、各枠の利用後に職員による消毒を行っています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認・ヒアリング・巡回シート・清掃点検表</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>施設は築40年超えの古い建物ながら清潔に保たれ、職員・スタッフは外周も含め、毎日3回巡回して安全、安心に利用ができるように清掃、安全点検を行っています。プレイルーム横の中庭にあった老朽化した遊具を撤去し、人工芝を敷いたりテーブルや椅子を配置しました。子ども達が自由に遊んだり、飲食や休憩ができるスペースとして活用されています。</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>施設の外周は、隣接している港南区スポーツセンターと連携して清掃や駐車場管理を行っています。老朽化したロビーの机・椅子をニーズ対応費を活用して更新し、より多くの利用者が集い活用できるスペースになるよう改善しました。</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>令和4年にレクリエーションホールのアルミ製の天井化粧板の落下がありました。その際、天井の他の部分も安全確認をし、適切に対応しています。目視点検やレクリエーションホールでのボール使用時の留意点の周知等、継続的な安全管理が課題でしょう。</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・ヒアリング</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>キーボックスの鍵は、館長・副館長のみが所持し、管理しています。</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><定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>館内巡回は、館長・副館長の業務と定め、1時間ごとに巡回しています。巡回の記録は、職員業務日誌の中に記載されています。</p>	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている	<input 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"/> 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 type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<p><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)></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>事故防止チェックマニュアルがあり、チェックシートも兼ねています。</p>	

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 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><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)></p> <p>テーマ:危機管理 対象者:全職員</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>危機管理をテーマにしたスタッフ研修の中で、事故防止についても研修しています。指定管理者が運営する全施設のヒヤリハットを本部が集約し、ヒヤリハット集を作成し、他施設のヒヤリハット事例も事故防止の参考としています。日頃の業務のなかで事故防止や安全管理について気がついた点があった場合は、都度全職員で共有しています。</p>	

(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	
<p><施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない</p> <p><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>テーマ:AEDの使い方 消火関連機器、避難誘導路等について 対象者:全職員</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>コロナ禍においては、AEDのメーカーのホームページにアップされているAED研修資料をもとに、AEDの使い方研修を実施しています。救急救命において、その場に居合わせた人(バイスタンダー)の役割が大変重要である点を周知しています。令和5年度は、港南消防署職員に講師を依頼し、AEDの操作を含む救命救急研修を実施しています。</p>	

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	
<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(連絡網)・ヒアリング</p> <p><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)></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>緊急事態下において、法人所管の指定管理現場に電話を優先受発信できる登録を行っています。</p>	

(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>防災対策として、区と災害時施設利用の協力に関する協定を締結し、帰宅困難者一時滞在施設、物資集配拠点、港南区臨時中央総合避難所として随時開設、円滑な支援ができるように運営協力や環境整備をしています。区が作成する災害時対応マニュアルを共有しています。</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>令和4年度の避難訓練は、コロナウイルス感染症対策として実地訓練は実施せず、机上訓練のみ行いました。令和5年度は、3月に地震を想定した実地訓練を計画しているとヒアリングできたため実施しているとしました。避難訓練については、研修計画と実施記録の中に盛り込んで良いので、訓練実施時期や内容の計画及び実施状況を記録するとより良いでしょう。</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>利用している部屋を起点とした避難経路図を作成し、各室及び公共のスペースにも掲示してあります。避難経路図には消火器や火災報知器の設置場所も明示しています。館長は、東日本大震災の時に岩手県釜石市でのボランティア活動「横浜支援隊」として復興支援に参画しました。被災者の体験談や当時の様子等を職員にも伝え、危機管理の重要性を共有しています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>乳幼児から高齢者まで、様々な年代の方が利用され稼働率も高い施設です。避難訓練は利用者参加型やユニバーサル避難訓練の実施もお勧めします。さらに隣接するスポーツセンターと合同の避難訓練を実施しておく、まさかの時に協力体制を迅速に構築できるでしょう。</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>	

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>ホームページの情報公開のページでの公開しています。ファイリングしたものを受付けに置いてあります。公開状況を掲示してあります。</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>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 checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない
<input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある	<input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<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 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	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 事業報告書・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)> テーマ:消防活動、AED等 対象:全職員 テーマ:人権、読書活動推進、コミュニケーション能力 対象:館長	
<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)>	
人権研修は、令和4年度は2回実施し、障害者支援法、合理的配慮、性的マイノリティについて等、幅広く学んでいます。館長は、これまでの勤務経験から横浜市個人情報取扱規定等に精通しており、職員には課題のある場面や各自の勤務経験に応じて分かりやすく個別に指導もしています。	

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><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>当施設の運営方針を確実に実践するため、利用者ニーズに応えるサービスの徹底、利用者の安全と緊急時の対応、職員・スタッフの能力向上を目的に、継続的な施設改善に結びつけていく研修を企画しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・協会全体研修は、職員、スタッフが受けやすいように研修項目・内容等を早めに周知し、スタッフの班ごとに週を変えて、同じ講習内容を2日設定することで全員が講習を受けられるよう企画しています。 ・市主催の研修や他団体の研修についても、業務に支障がない限り参加できるように、交代勤務の日程を研修日に合わせ柔軟に変更、アルバイトスタッフの応援を入れるなど環境づくりに努めています。 ・地区センター職員スタッフ会議・研修は、年3回実施し全員出席できるように休館日に実施しています。 ・職員、スタッフの研修は、勤務とし業務の一環として研修を実施しています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>事業計画書・事業報告書・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>協会本部で実施する全体研修は、同じ研修内容について2日間日にちを設定し、全員が受講できる体制を整えています。</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><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><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>館長・副館長が専門研修を受講後に、伝達研修を行っています。職員のスキルや勤務経験を配慮し、わかりやすい文言や事例を示すことに留意し、随時行っています。</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 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>主な業務マニュアルがあり、課題を感じた点や改善案を全職員が年間を通して付箋をつけていく仕組みになっています。次年度に向けて改訂する際、この付箋を参考に館長・副館長が最終改訂案を立案しています。ボトムアップ方式で改善している点が、評価できます。</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>職員スタッフ会議で、日頃の業務の改善案や苦情対応例を活用して職員・スタッフの能力や資質向上を図っています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・改善、事故、苦情対応については、その都度話し合い内容を職員連絡掲示スペース、職員及びスタッフ連絡帳で確認します。 ・新人は、事前に全員を対象に協会全体研修を実施しています。また、ベテランスタッフをトレーナーとしての組み合わせにより、実務、OJTを通じ双方のスキルアップを図っています。 ・業務上の情報は、業務日誌、職員連絡帳、スタッフ連絡帳、情報掲示スペースで全員に回覧し徹底しています。 ・スタッフの申し送り事項は、「業務日誌」、スタッフ連絡帳に記入し、全員がその連絡帳を共有しています。 ・緊急時の情報共有はグループLINE、LINE電話による迅速性を確保します。 ・年3回職員スタッフ会議で、自主事業の計画・業務振返りなど情報共有しています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>事業計画書・事業報告書・業務日誌・連絡帳・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>業務日誌・連絡帳ともに職員用とスタッフ用があります。スタッフの交代時には必ず重なる時間帯を設けて、情報共有を確実にしています。グループウェアを導入し、施設現場と協会事務局との情報の共有を迅速にしています。</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 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><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)></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><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)></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>個人情報保護方針で管理責任者を明確にし、館内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><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>館長を講師に個人情報保護の重要性と情報公開について研修を実施しています。館長の実体験の話も交えて、実際の業務上に照らし合わせて具体的な学びを深めています。</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)>	
個人情報を収集する時は、その情報が業務や事業の運営に必要なかどうかを精査し、可能な限り収集しないように配慮しています。	

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)>	

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・ヒアリング <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></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) 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>帳簿は、収支予算・決算書に対応する各科目ごとの記載されています。今年度は、インボイス制度や改正電子帳簿保存法の導入に向けて、適切な会計処理を行うために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ています。また、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に努め、課題に対しては施設と協会事務局経理担当者の両者で対応しています。</p>	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 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)> 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)> 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。共有スペースの椅子と机が老朽化していたため、令和4年度に全面リニューアルしました。	

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"> ・協会事務局は、複数の施設を運営しているため、経理の一元管理がなされ効率化が図られています。また、外注先についても複数管理のメリットを活かした選定ができ経費削減につなげています。 ・経費削減を図るため省エネ対策として、照明LED化するとともに、細やかな窓の開閉、消灯など職員が心がけるとともに、扇風機等を置くなど、利用者にも協力を呼びかけています。 ・トイレの節水対策として、流水音発生器を設置、チラシを掲示し協力を呼びかけています。 ・使用済みのコピー用紙やチラシの裏面再使用、また、ごみ分類排出について徹底しています。 ・設備、備品等の軽微な修繕は可能な限り自前で行うことにより、迅速な対応とともに経費の削減につなげています。 ・書籍については、市立図書館資料再活用事業やスポーツセンターと連携した古本リサイクル、古本の購入等によりコストを削減しています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>事業計画書・事業報告書・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>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。 図書資料をリクエストやニーズを反映し沢山購入するために、市立図書館資料再活用事業やスポーツセンターと連携した古本リサイクル、古本の購入も行っています。</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><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>	

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>【目標設定の取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・目標設定は、前年度の計画内容と運営目標の実績を確認し、未達の場合は要因分析し改善策を検討、次年度の事業計画に反映するなどしています。 ・目標設定は、「センター事業計画書」について、利用者サービス、業務運営、職員育成、財務、その他、利用者の意見区分で目標を設定しています。 <p>【自己評価の取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・管理運営が、施設の設置目的や協定書、仕様書等に沿って行われ、事業計画の目標値を達成し、利用者ニーズへの合致などについて上半期、下半期で実施しています。 ・自己評価は、自主事業の実施内容、地区センター利用状況、利用者・職員の意見などの実績や分析を踏まえて、運営改善に取り組んでいます。 ・自己評価結果については、職員スタッフ会議、掲示板などで全員に報告し次期目標達成に努めています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>港南地区センター目標設定 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>目標設定 自己評価表を活用して目標の設定とふりかえりを行っています。昭和55年築の老朽化が進む施設のため、修繕費用もかかりますが、利用者ニーズに対応していきたいという思いが強く、ニーズ対応費の使途について、利用者のご意見を順次反映させていくように配慮・調整しています。</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>本部であるこうなん区民施設利用協会は、区内全11施設を運営しており、館長会を定期的に行っており、情報の共有をすすめています。</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>研修計画表に対応した研修実績表を作成すると、次年度の計画立案時にPDCAマネジメントサイクルを活用した計画の立案がより容易になるでしょう。</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"> ・「港南区運営方針」、「港南ひまわりプラン(港南区地域福祉保健計画)」など港南区の基本目標施策を踏まえた計画を作成し取り組んでいます。 ・地域の活動を支援するため、社会福祉協議会、保健活動推進委員、シルバークラブなど公共団体の活動について部屋の優先利用を行っています。 ・「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」「資源再利用」の回収ボックス設置の協力をしてリサイクル運動に協力しています。 ・歩数計リーダー設置など横浜市の健康づくりに協力しています。 ・港南区「まなび」応援事業、「読書活動推進事業」等に応募登録し各館の強みを活かし、連携実施しています。 ・中央図書館の資料再活用事業を活用して図書室蔵書を充実を図っています。 ・横浜市緑の協会の「花やぐまち事業」に参加し、苗や球根を購入し、施設内外に植栽し環境美化を行っています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>事業計画書・事業報告書・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「港南区運営方針」、「港南ひまわりプラン(港南区地域福祉保健計画)」を、事業計画書作成時に確認し立案しています。</p> <p>よこはまウォーキングポイント事業、港南区見守り協力事業、港南区「まなび」応援事業、読書活動推進事業等、多くの市や区の事業に登録し協力しています。港南区役所による防災講座「水害にそなえて」を共催事業とし、施設で開催しています。</p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>設置43年を経過し建物や設備は老朽化しているため、令和4、5年度には、冷温水ポンプ更新、レクホール天井修繕、中庭改修工事、1階、2階ロビー模様替え、給水機の更新、吸収冷温水機更新事業設計などを推進しています。設備管理については、区役所に「技術相談」をするなど適正な管理に努めています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・防災対策として、区と災害時施設利用の協力に関する協定を締結し、帰宅困難者一時滞在施設、物資集配拠点、港南区臨時中央総合避難所として随時開設、円滑な支援をできるように運営協力や環境整備をしています。 ・各団体作品を展示できるギャラリースペース、ショーケースを設置し、作品発表の場、会員募集PRの場として活用しています。 ・職員、スタッフの研修で個人情報保護、AED訓練などの研修を実施しています。 ・チラシの掲示は、画びょうの不使用やわかりやすい掲示を整備し安全と快適な環境整備に努めています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>事業計画書・事業報告書・ヒアリング</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>港南区民活動支援センターとの共催事業「ツリー点灯式とハンドベルコンサート」、港南スポーツセンター・桜道コミュニティハウス共催事業「フレイル予防教室」、港南区民文化センター共催事業「春を誘う魅惑のギターコンサート」等、様々な施設と連携して事業を実施しています。これは区民の交流や地域活性化にも寄与しています。</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>