

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市生麦地区センター
評価シート

評価機関名：経営創研株式会社

令和7年3月

目次

評価結果の総括	2
I. 地域及び地域住民との連携	4
(1) 地域及び地域住民との情報交換	4
(2) 地区センター委員会等	4
(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	5
II. 利用者サービスの向上	6
(1) 利用者会議	6
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	7
(3) 意見・苦情の受付・対応	9
(4) 公正かつ公平な施設利用	12
(5) 自主事業	14
(6) 図書の出し入れ、購入及び管理	15
(7) 広報・PR活動	15
(8) 職員の接遇	16
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	16
(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	17
III. 施設・設備の維持管理	18
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	18
(2) 備品管理業務	19
(3) 施設衛生管理業務	20
(4) 利用者視点での維持管理	21
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	21
IV. 緊急時対応	22
(1) 緊急時対応の仕組み整備	22
(2) 防犯業務	22
(3) 事故防止業務	24
(4) 事故対応業務	25
(5) 防災業務	26
(6) 緊急時対応全般(その他)	26
V. 組織運営及び体制	27
(1) 業務の体制	27
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	28
(3) 個人情報保護・守秘義務	31
(4) 経理業務	33
(5) 運営目標	36
(6) 組織運営及び体制全般(その他)	38
VI. その他	39

評価結果の総括

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・地域及び地域住民との連携	<ul style="list-style-type: none"> ・日頃から地域、自治会町内会、福祉施設等との連携を図り、場所の提供だけでなく事業の共催・支援等に努めています。 ・地域及び住民との情報交換では、毎月、各連合会(生麦第一地区・生麦第二地区)の定例会に出席し当館の自主事業、新刊図書、施設でのできごとなど情報交換を行っています。また各連合会の自治連だよりを各年2回発行しています。地域のイベント「子どもフェスティバル」「運動会」「生麦事件顕彰碑式典」「餅つき」などに参加し情報交換等を行っています。 ・地域との連携では、3館合同秋まつりを地域、連合会、消防署・消防団等のご協力をいただき開催しています。下流ネット鶴見「鶴見川の生き物観察」、連合自治会青少年指導員等による「わんぱくサタデー」を共催しています。 ・運営協議会では、自治会町内会会長・各委員、小中学校校長、利用者等のメンバーにより、当館の運営に関する協議や情報交換等を行っています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>区政運営上の位置づけと生麦地区の地域特性等を十二分に把握・理解し、地域に根差したネットワークの形成と顔の見える関係作り積極的に取り組んでいる点が他施設の参考になります。</p> <p>生麦第一・第二地区連合会へ毎月出席し当館の「なまちく瓦版」の配布と活動情報の提供及び町内会の掲示板への掲出・回覧をお願いしています。また、各種委員会や地域行事への参加・協力する等地域に親しまれる良好な関係性が構築されています。</p> <p>当地域は、歴史的に魅力が多い地域特性を反映した行事があります。当館では、地域とのつながりを深める一環として「生麦事件追悼際」「蛇と蚊も祭り」「旧東海道祭り」等に参加しています。「ふれあいまつり」「ワンパクサタデー」等各種団体とコラボレーションを行い地域交流の支援も推進しています。また、生麦小学校生徒のまち探検の受入れや小学生の居場所の提供にも取り組んでいます。</p>
II ・利用者サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> ・受付、電話、利用者会議、利用者アンケート、ご意見箱など様々な機会によりご意見・要望等の把握に努めています。ご意見・要望等は早急に職員間で情報共有し対応しています。 ・地区センターの情報はHPへの掲載や自治会・町内会の掲示板や回覧板を活用させていただき情報発信を行っています。またX(旧Twitter)を活用し、地区センターが地域の身近な施設に感じていただけるよう努めています。 ・図書については、一般書約200冊、絵本約50冊(年間)の新刊書を購入し、図書の貸出し事業の充実と管理に努めています。 ・自主事業は利用者ニーズを踏まえた年間70件以上の多様な事業を実施し、新たな利用者の獲得と満足度の向上に努めています。 ・利用者への対応は、親切で暖かい言葉づかいを心掛けています。窓口では積極的に挨拶・声掛けを行い、分かりやすい説明と傾聴に努めています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>年間多くの自主事業講座を実施していますが、すべての講座で利用者アンケートの他に自主事業アンケートを実施しています。</p> <p>当館は、自治連合会や地域団体等と連携を密に図ることで広報紙「なまちく瓦版」の回覧・掲示や広報よこはま「鶴見区版」への掲載、年2回作成支援の鶴見区自治連だより等を媒体に地域密着型広報を展開しています。X(旧Twitter)や地元情報誌「タウンニュース」、鶴見区限定情報誌「これつる」を活用する等幅広く多様な方法で情報発信を推進しています。</p> <p>【提案事項】</p> <p>利用者アンケート結果は、ロビーの一角に掲示されていますが、目に留まりやすい場所に移動しては如何でしょうか。また、アンケート結果のデータ表記ですが、円グラフか棒グラフ等による見える化を工夫することで利用者への理解度がより深まると思われます。</p>
III ・施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・当館は築43年目を迎え施設設備の経年劣化が見られますが可能な限りスタッフによる修理修繕を行っています。給排水設備をはじめ経年劣化した施設・設備について状況を的確に把握するとともに、事務局、区役所と協議しながら計画的な改修・修繕を行っています。 ・敷地内に植栽が多数存在し、落葉、剪定等が必要となりますが、スタッフによる清掃、剪定、雑草の刈取り等を定期的に行っています。高木等の剪定は安全面の点から近隣の事業者へ依頼しています。 ・清掃は事業者が毎日行いますが、スタッフも植栽の落ち葉・枯葉等の清掃を毎日実施しています。カーテン、座布団カバー等を定期的に洗濯しています。ぬいぐるみや基石も洗浄します。 ・机、椅子等の状態も定期的にスタッフが点検し、ネジ等にゆるみがある場合は、その都度締め直しています。利用者へのサービス向上、事故等の防止に繋がっています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>午前・午後・夜間の各スタッフは、3つの時間帯で館内の清掃箇所等を記載した業務日報でチェックし確認者欄も設けて実施しています。清掃等終了後、スタッフ業務日誌に各時間帯の完了欄と連絡事項欄を設け漏れのない清掃とその共有を徹底している点が他施設の参考になります。</p> <p>42年経過した建物ですが、スタッフの協力で日々の清掃業務や補修・修繕等で安心・安全な施設維持に取り組んでいます。敷地内の植栽整備、落葉清掃、地域の緑化等もスタッフがを行っています。縫いぐるみやカーテン等は定期的に洗濯をすることで利用者へ清潔感と快適な環境整備と経費節減に努めています。</p> <p>【提案事項】</p> <p>体育室近くのトイレのスリッパですが、一般的なスリッパを用意しています。体育室利用の際は、室内用運動靴に履き替えることから、利便性と衛生的な面から運動靴を履いたまま使用できる大きなスリッパを用意されては如何でしょうか。</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	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急事案発生時において、緊急時連絡網により職員、スタッフが参集できる体制を確立しています。 ・緊急事案発生時(火災、震災、不審者、事故等)におけるマニュアルを事務室に掲示し、定期的に確認することで緊急時に迅速的確な対応ができるようにしています。 ・防災訓練、心肺蘇生法、AED取扱い訓練を実施する際は、隣接する生麦地域ケアプラザ、障害者援護施設との合同により、消防署の立ち合いのもと当館体育室において定期的実施しています。 ・生麦中学校区域における地域防災について、地域自治会との定例会を行い、地域の課題、災害時の情報受伝達、協力体制の共有や検討などを行っています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>「緊急時対応危機管理マニュアル」を作成し、火災、台風、地震等の自然災害発生時や、事故発生時、防犯・安全対策を簡潔にまとめています。事務室内には、火事、地震、けが・病気、事故・不審者の4つの事象についてのマニュアルが掲示され、フローチャートを活用して緊急時の対応を分かりやすく説明しています。事故防止については、利用者の躓きや転倒防止事故を防ぐために、屋外通路や中庭の舗装劣化箇所について職員が応急的な補修を行う等高い意識を持って取り組んでいます。避難訓練については、料理室から出火したという想定で、119番通報、現場確認、消火器・消火栓使用方法、初期消火、避難経路確認、避難誘導訓練等実践的な訓練を実施しています。</p>
V 組織運営及び体制	<ul style="list-style-type: none"> ・館長、副館長、主任3人、スタッフ15人の計19人が配置され、午前、午後、夜間のシフト制で3～5人体制で勤務しています。全員参加のミーティング(隔月)において、情報共有や意見交換等を行います。その結果については議事録を作成し事務室の見やすい場所に置いています。また日誌等を活用し情報共有を徹底しています。 ・区主催の研修、当協会・各館での各種研修会に参加、その結果をミーティング等で報告するとともにファイルに保存し、職員、スタッフ誰もが閲覧しやすくしています。 ・毎年個人情報保護研修を行っています。団体登録時など個人情報記載については取扱いに十分留意し、勤務終了後は施錠できる場所に保管します。 ・経理事務では自主事業費、消耗品費等を当館で管理し、毎月、事務局に経理処理を報告しチェックを受けています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>スタッフミーティング、スタッフ業務日誌、シフト勤務間の引継ぎ、回覧等によって、情報共有、課題検討、研修を行っています。自治会・町内会の役員や自主事業講師を務める等地域活動や自主事業に貢献した職員・スタッフを表彰する制度があり、モチベーション向上に繋がっています。令和5年度は、防災に関わる研修が、実践訓練と講義を交えた多彩な内容で4回実施されています。職員・スタッフは、敷地内の雑草刈り取りや低木の剪定、軽微な破損・故障の修理・修繕を行うとともに、七夕やクリスマス等季節の飾りつけはスタッフが先行し利用者の目を楽しませています。共に経費節減にも繋がっています。毎年、館長はスタッフと面談を行い、スタッフからの意見を聞き、そのフィードバックを行っています。また、貢献度の高いスタッフを主任に抜擢する等の昇任制度があり、スタッフの就労意欲の向上に繋がっています。</p>
VI その他	<ul style="list-style-type: none"> ・連合自治会の定例会をはじめとする地域の会議に積極的に参加することで、顔の見える関係づくりや情報共有に努めています。 ・来館者がコロナ前の状況に戻つつあります。中でも小中学生の利用は年々増加しており、青少年の居場所づくりに貢献できていると感じます。 ・市、区役所と連携しプレイルームのリニューアルを行いました。利用者から好評をいただいています。 ・中庭の植栽スペースを利用者の有効なスペースとして活用するため、市、区役所と協議し、市の緑化事業を活用することで再緑化と利用者の憩いの場を計画中です。 ・利用者の利便性を向上するため、会議室や体育室等の利用については、インターネットによる予約だけでなく来館による予約、電話での予約を行っています。 ・一昨年度からWi-Fiを設置し、利便性が向上しています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>市や区の防災計画に沿って、自販機災害ベンダー対応機や防災備蓄庫を設置して緊急時の体制確立に協力しています。中庭の植栽を利用者の憩いの場にするために緑化整備を行うことで、横浜市中期計画9つの戦略のうち「ガーデンシティ横浜の実現」に協力しています。下流ネット鶴見との共催で自主事業「鶴見川の生き物観察」を実施し、鶴見川流域保護の支援に協力しています。インカートリッジ里帰りプロジェクトに協力しています。当館と隣接する生麦地域ケアプラザ及びふれあいの家とは、合同で秋まつりを開催し、令和6年度は2日間で約4,900人が来館しました。防災について考えるきっかけづくりとして、消防署、連合自治会、生麦地域ケアプラザ、ふれあいの家等の協力のもと毎年防災フェアを開催し、消防音楽隊のドリル演奏やロビーコンサートの他震度体験、消火器体験等楽しみながら防災を考える機会を提供しています。</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> <p>・地域及び地域住民との情報交換として、毎月連合自治会に出席し、情報交換と広報紙の掲示・回覧依頼による情報の発信をしています。また、生麦地域ケアプラザ運営協議会、ふれあいの家運営協議会、生麦中学校学校家庭地域連携事業実行委員会(懇談会、委員会)、生麦中学校ブロック罹災者支援ネットワーク実行委員会に出席しています。</p> <p>・地域及び地域団体等との連携では、3館合同秋まつり(生麦地域ケアプラザ、ふれあいの家、生麦地区センター、自治連合会、消防署、消防団)、スポーツ青少年指導員による自主事業「ワンパクサタデー」(毎月)を共催しています。</p> <p>・地域行事では、蛇も蚊も祭り、生麦事件追悼祭、子どもフェスティバル、運動会、ふれあいの家祭り、旧東海道祭り、餅つき、三ツ池公園フェスティバル、臨海フェスティバルに参加・協力しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>応募時事業計画書・令和5/6年度事業報告書/計画書・生麦第一/二地区連合会定例会議事録・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>区政運営上の位置づけと生麦地区の地域特性等を十二分に把握・理解し、地域に根差したネットワークの形成と顔の見える関係作りに積極的に取り組んでいる点が他施設の参考になります。生麦第一・第二地区連合会へ毎月出席し当館の「なまちく瓦版」の配布と活動情報の提供及び町内会の掲示板への掲出・回覧をお願いしています。また、各種委員会や地域行事への参加・協力する等地域に親しまれる良好な関係性が構築されています。</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>運営協議会の委員は、生麦第一・第二地区町内会、社会福祉協議会、地区婦人部、老人会連合会、子ども育成会、小中学校、スポーツ推進委員、利用者代表等多彩なメンバーで構成されていることから、運営協議会では運営上の確認や要望が挙がっています。当館ではそれらの要望等を受け事業運営に反映させています。また、毎年所管課担当者も委員として参画することで区との連携・情報交換がスムーズに行われています。</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	
<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6年度地区センター委員会開催状況・ヒアリング</p> <p><課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 地区センター委員から「スポーツ分野での障がい者の利用に協力したいが何か方法はありますか」という課題を抽出しています。</p>	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和6年度地区センター委員会開催状況・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>「スポーツ分野での障がい者の利用に地区センター委員が協力するにはどうしたら良いか」という委員からの要望に対し、生麦地域ケアプラザと共催の自主事業「ボッチャ大会」の運営や利用者発表会を開催する時の車イス用席の設営の協力を依頼することとしました。</p>	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>当地域は、歴史的に魅力が多い地域特性を反映した行事があります。当館では、地域とのつながりを深める一環として「生麦事件追悼際」「蛇も蚊も祭り」「旧東海道祭り」に参加しています。「ふれあいまつり」「ワンパクサタデー」等各種団体とコラボレーションを行い地域交流の支援も推進しています。また、生麦小学校生徒のまち探検の受入れや小学生の居場所の提供にも取組んでいます。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している
<input type="checkbox"/> 開催していない	<input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p><開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者会議は、年2回開催し毎回利用者団体から27名程が出席しています。2回開催の理由として、1回目は会議開催前に利用者アンケート調査を行い、その集計結果を報告し意見等を伺うことです。2回目は地域住民が毎年4,000人以上集まる秋まつり行事の事前打合を行うことが中心です。利用者会議を効果的かつ有効に活用しています。</p>	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
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>令和6年度利用者会議開催状況・ヒアリング</p> <p><課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「中会議室の右奥窓が開かないので何とかしてほしい」という課題を抽出しています。</p>	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和6年度利用者会議開催状況・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)> 窓を開けることについては、老朽化がかなり進んでいることもあり修繕可能か、またこの専門業者に調査依頼をお願いするか、現在業者に具体的な相談を行っています。	

(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 type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 令和6年7月18日から8月31日の期間を利用し、受付において来館者や登録団体責任者に直接手渡しをし、回収を行っています。131名から回答を得ました。	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 年間数多くの自主事業講座を実施していますが、すべての講座で自主事業アンケートを実施しています。講座の企画内容が、利用者ニーズに的確に応えられているかを継続して確認している点が他施設の参考になります。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<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5年度サービス向上及び経費節減努力事項報告・令和6年地区センター利用者アンケート結果・ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 「体育室は涼しいが更衣室は暑すぎる。扇風機だけでは涼しくない」と「体育室のABを区分するセパレートネットが破損しているが何とかしてほしい」ということを課題として抽出しています。	

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)> 令和5年度サービス向上及び経費節減努力事項報告・令和6年地区センター利用者アンケート結果・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)> 「体育室は涼しいが更衣室は暑すぎる。扇風機だけでは涼しくない」という課題に対しては、更衣室は空調設備が設置されていないことから、扇風機に加えサーキュレーターを設置して対応しています。また「体育室のABを区分するセパレートネットが破損しているが何とかしてほしい」という課題に対しては、破損箇所が体育室天井付近であることから専門業者に依頼し補修を行いました。	

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・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和5年度サービス向上及び経費節減努力事項報告・令和6年地区センター利用者アンケート結果・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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>令和5年度事業報告書苦情対応状況報告と利用者アンケート結果の改善を求める意見等の欄に回答を記載しています。また利用者アンケート結果をロビーの一角の案内スタンドに掲示しています。</p>	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

※ポスターの掲示やちらしの配布、ホームページなどでの情報提供について、目視により確認する。なお、指定管理者名や期間が情報提供されていない場合があれば、一部不備と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している
<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある	<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある
<input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<p><一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>ご意見箱は、受付カウンター脇コーナーに設置しています。</p> <p><設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></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)></p> <p>受付カウンター脇コーナー・苦情対応・ヒアリング</p> <p><仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>生麦地区センター専用の苦情対応の仕組みを掲示しています。苦情受付から改善・記録までの手順を記載し、苦情内容が複雑な場合は区担当者とは相談する旨も記載しています。苦情解決責任者は館長と明記しています。</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)></p> <p>受付カウンター脇コーナーに掲示し周知しています。</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)></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>令和5年度事業報告書苦情対応状況報告に、苦情内容を記録しています。また、スタッフ業務日誌を活用し些細なことでも連絡事項欄に記載・記録しています。</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ついては、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)></p> <p>令和5年度事業報告書苦情対応状況報告・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>令和5年度事業報告書苦情対応状況報告や利用者アンケート結果に対応結果を丁寧に説明しています。</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・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)></p> <p>令和5年度事業報告書苦情対応状況報告・令和6年地区センター利用者アンケート結果・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5年度事業報告書苦情対応状況報告の中で公表しています。また、利用者アンケートで頂いたご意見は、アンケート結果に内容とその対応策を記載し、ロビーに掲示しています。</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>・施設案内については、2か所ある出入口に拡大版を掲示するとともに、冊子を受付横に配架しています。また、施設情報、利用方法等については鶴見区民地域活動協会の生麦地区センターホームページに掲載しています。</p> <p>・地域においては各地区連合会に毎月出席し、当館の広報紙「なまちく瓦版」(瓦版)を配布して施設利用や情報等を提供しています。併せて、地域の皆様にも情報提供するため各自治会町内会において、掲示、回覧をお願いしています。</p> <p>・関係機関では、他の地区センター・コミュニティハウス、近隣のケアプラザ等に瓦版の掲示をお願いしています。</p> <p>・瓦版には当館主催の自主事業と新刊図書の一覧が掲載されており自主事業の参加者と図書の利用者増に効果を上げています。</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>生麦地区センター利用のご案内・広報紙なまちく瓦版・X(旧ツイッター)・ホームページ・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>施設案内の情報については、生麦第一・第二地区連合会定例会へ毎月出席し広報紙なまちく瓦版を配布し施設の活動を説明したり、自治会町内会の掲示板への掲出と回覧を併せてお願いしている点は他施設の参考になります。年2回発行の鶴見区自治連だよりの作成・協力や法人傘下の施設、近隣の生麦地域ケアプラザ、広報よこはま鶴見区版への掲載、SNS等多様な媒体を活用して施設情報を発信しています。</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 type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p><備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

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

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 生麦地区センター利用のご案内・ホームページ・ヒアリング	
<行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 団体利用の申込みは、ホームページの「施設予約サービス」のサイトから予約の手続きを行い、申込者が多い場合は抽選を行います。インターネットを利用できない団体申込への対応については、来館や電話で職員が抽選申込代行を行っています。個人利用の申込みで競合した場合は、「じゃんけん」で決めています。団体利用、個人利用とも申請受付は公平に行われています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和6年度職員等に対する研修計画書・ヒアリング	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 毎年鶴見区が主催する「人権啓発研修」に職員を3～5人参加させています。スタッフミーティングの際に、参加した職員が講師役となり他のスタッフに対し研修で学んできたことを伝えています。	

(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)> 令和5年度利用状況・令和5年度自主事業報告書・令和6年度自主事業計画書・ヒアリング <年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 当施設は、未就学児と保護者、小学生、成人、どなたでもの区分で自主事業計画を立案し、全世代を網羅した自主事業を提供しています。令和5年度は66講座、令和6年度は78講座と利用者ニーズを汲み取りながら実施しています。代表的事業としては、未就学児と保護者「なまむぎ子育て相談(子育て支援者事業)」小学生「子どもフェスティバル」成人「ふれあい交流(ふれあいの家共催)」どなたでも「秋まつり(三館共催)」です。</p>	

②事業計画書等のおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

(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)> 応募時事業計画書・図書コーナー・図書リクエストカード・利用のご案内・ホームページ・ヒアリング <利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 新規図書を購入する際は、図書コーナーに設置された「図書リクエストBOX」に利用者が見たい図書を「図書リクエストカード」に記入し投函するしくみで希望をとっています。利用者の希望をもとに年間200冊以上の新刊を購入し、「新刊図書コーナー」に2か月間配架しています。年間の貸出し数は、約9,900冊で毎年増加傾向にあります。ホームページには、横浜市地区センター蔵書検索サイトへの案内を掲載しています。</p>	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p>	<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>生麦地区センターなまちく瓦版・鶴見区自治連だより・広報よこはま「鶴見区版」・ホームページ・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>・当館の自主事業、イベント等については、横浜市発行の広報紙「広報よこはま鶴見区版」、当館作成の広報紙「なまちく瓦版」(瓦版)、ホームページなどで情報発信しています。</p> <p>・当館の広報紙(なまちく瓦版)を毎月発行し、地区連合会定例会で説明した後、各自治会町内会で回覧と掲示板等で情報提供にご協力いただいています。</p> <p>・関係機関では、他の地区センター・コミュニティハウス、ケアプラザ等に瓦版の掲示をお願いしています。</p> <p>・ホームページでは、当館の情報を適宜発信しています。主なものとして、当館の概要、予約状況、自主事業、イベント情報等を掲載しています。また、SNS(X:旧ツイッター)を活用した情報発信も随時行っています。</p>	<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>当館は、自治連合会や地域団体等と連携を密にしたネットワークを形成していることから毎月発行の広報紙「なまちく瓦版」の回覧・掲示や広報よこはま「鶴見区版」への掲載、年2回作成支援の鶴見区自治連だより等を媒体に地域密着型広報を展開しています。また、X(旧Twitter)や地域に根差した地元情報誌「タウンニュース」、鶴見区限定情報誌「これつる」を活用する等幅広く多様な方法で情報発信を推進しています。</p>

(8) 職員の待遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・来館される方々に対し明るい笑顔での挨拶と相手の立場に立った分かりやすく丁寧な説明を心掛けています。 ・部屋の予約などについては出入口付近のホワイトボードに表記するとともに、部屋の配置図を掲示し適宜説明しています。 ・利用者が受付に集中し混雑してしまった場合においても、スタッフが笑顔で手際よく対応しています。また職員も積極的にサポートに回っています。 ・電話をとる際は施設名と氏名をお伝えし親切で丁寧な応対を心掛けています。 ・当館の運営目標として「明るい笑顔であいさつしましょう。情報共有を推進しましょう」を全職員出席のミーティングにおいて決定し実践しています。 ・清潔感があり動きやすい服装を心掛けています。スタッフはエプロンを着用しています。 	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者アンケート結果の「スタッフ・職員の挨拶、言葉遣い」は、「満足」と「やや満足」を合わせると89.3%、「スタッフ・職員の受付手続き」は、「満足」と「やや満足」を合わせると90.8%と共に利用者が高い満足度の評価をしています。スタッフは、利用者に常に笑顔で挨拶することを心がけて接遇、自由意見でも、感謝の意見が多数見られます。利用者が一目で分かるよう、スタッフは揃いのエプロンを着用しています。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者数は令和3年度約61385人、令和4年度約81,176人、令和5年度約101,892人と増加しています。令和5年度の内訳としては、65歳以上(約50.8%)、一般の方(約28.9%)、小学生約(11, 6%)、中学生(約10.6%)の順となっています。 ・部屋別の状況では体育系の利用者が多く、体育室の稼働率が高くなっています。料理室についてはコロナ禍の影響で利用できない時期もあり利用者数は低くなっていますが利用のご案内や新規自主事業の実施などにより、利用者数の増加に努めています。 ・意見・苦情については受付、電話、利用者アンケートなどあらゆる機会を通じていただいたものに対し、職員間で共有し可能な限り対応しています。アンケート結果では、施設、設備に改善の要望があります。これらを踏まえ計画的に対応していきます。 	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者会議や利用者アンケート等を通じてニーズを把握・反映することで令和5年度は、収入目標に対して109%を達成、利用者数は101,892人、自主事業参加者は7,615人と前年度をそれぞれ上回っていることは評価します。コロナ禍以降運営計画は順調に推移しているようです。部屋全体の稼働率は51%とやや回復基調ですが、体育室の稼働率は90%と高い傾向を維持しています。</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)>

左右2箇所の出入口には、良く見えるよう施設利用案内の拡大版が掲示されています。ロビーには、情報が、福祉・保健・シニアに分類・整理され、行政関連の案内や自主事業講座の案内も掲示し、手軽に情報入手できるように工夫しています。サークル募集用の掲示板や部屋の予約状況を案内し空いている枠を明示しています。プレイルームには、カーテンで仕切られる授乳スペースが設けてあります。

<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)>

利用者アンケート結果は、ロビーの一角の案内スタンドに掲示されていますが、目に留まりやすい場所に移動しては如何でしょうか。また、アンケート結果のデータ表記ですが、円グラフあるいは棒グラフ等による見える化を工夫することで利用者への理解度がより深まると思われれます。

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><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>特記仕様書に基づき建物・設備の日常保守管理及び定期点検の実施状況を令和5年度施設管理計画・実績表と令和5・6年度作業実施月確認表で専門業者に委託し記録しています。</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><協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>午前・午後・夜間の各スタッフは、3つに区分された時間帯で館内のどこを清掃等しなければいけないかが記載された「業務日報」でチェックし確認者欄も設けて実施しています。それぞれの時間帯の清掃・整理整頓等の担当業務が詳細に書かれています。さらに、清掃等が終了した際は、「スタッフ業務日誌」に各時間帯の完了報告欄と連絡事項欄が設けてあり漏れのない清掃とその共有を徹底している点が他施設の参考になります。</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	
<(備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

※評価対象年度に購入した新規備品に関しては、書類上記載されたものが存在するかどうかを確認する。
その他の備品に関しては、任意で5つの備品(高額備品を優先する)を備品台帳から抽出して、存在するかどうかを確認する。

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

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

※施設の利用状況により確認できない備品を除き、現物を確認する。
※すでに対応済みの場合は、「安全性に関わる損傷等がない」と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

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

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

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

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・当館は築42年を経過し要修繕箇所がありますが、可能な限りスタッフ職員で修理を行い必要に応じて業者に委託しています。</p> <p>・清掃は委託業者が毎日実施していますが、スタッフも午前、午後、夜間の3回部屋の清掃を行っています。</p> <p>・植栽が多数存在するため委託業者による剪定の他、スタッフ職員による剪定や雑草の除去を定期的に行っています。また、中庭の植栽を利用者の憩いの場とするため市、区役所と連携し整備を行う予定です。</p> <p>・スタッフ職員により外構の掃除を定期的に行っています。カーテン、座布団カバー等も定期的に洗濯しています。また、卓球台、机、椅子も点検し緩んだネジの締め付け等を行っています。</p> <p>・ブレイルームについては、市民局のリニューアル事業にあわせ、区役所と連携し壁面塗装、新規フロアマット、玩具購入など、利用者が楽しく使いやすくなりました。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>館内外・特記仕様書・令和5年度事業報告書・作業実施月確認表・業務日報・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>開設42年経過した建物ですが、日々の清掃業務や計画的な補修・修繕等で安心・安全な施設維持に取り組んでいます。軽微な不具合等は専門業者に依頼するのではなく、できるだけスタッフが修理・対応をしています。敷地内の植栽整備、落葉清掃、地域の緑化、環境美化等もスタッフがを行っています。縫いぐるみやカーテン、座布団カバー等は定期的に洗濯することで利用者に清潔感と快適な環境整備の維持そして経費節減に努めています。</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>日常清掃については、スタッフが1日午前・午後・夜間の3回実施していますが、他に専門業者にも館内の特定の場所での清掃内容を記載した「週間清掃作業チェック表」に基づいた清掃依頼をお願いしています。また、団体利用者には、使用後に清掃をお願いしています。その際、清掃点検チェックリストを記載した「団体利用報告書」で現状回復していただいています。老朽化が進んでいますが、館内外ともに清掃は行き届いています。</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>体育室の近くにあるトイレのスリッパですが、標準的なスリッパを用意しています。体育室利用の場合は、室内用運動靴に履き替えることから、利便性と衛生的な面から運動靴を履いたまま使用できる大きなスリッパを用意されては如何でしょうか。</p>

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 事務室内・鍵管理台帳・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)>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
スタッフは、午前、午後、夜間及び閉館前の1日4回、業務日報の点検項目に沿って巡回・チェックを行っています。	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
施設・設備の安全性については、「維持管理・保守点検実施状況」の中で、実施年月日、実施内容、点検結果及び対応状況を記録しています。	

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年度はスタッフミーティングの中で、館長が講師となり「身近な防災」についての研修を映像やスライドを用いて行われました。	
<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)>	
事故防止については、利用者の躓きや転倒防止事故を防ぐために、屋外通路や中庭の舗装劣化箇所について職員が応急的な補修を行う等高い意識を持って取組んでいます。	

(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 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	
<施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない <研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 令和5・6年度は全職員・スタッフを対象に、AED操作及び心肺蘇生法についての研修を鶴見消防署生麦消防出張所長他3名の指導のもと行いました。 <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)> AED操作については、令和5年度開催のロビーコンサートや令和6年度開催の秋まつりの際に利用者を交えた操作訓練の場を設けています。	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<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
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)> 事務室・生麦地区センター連絡網・緊急時鶴見区民地域活動協会連絡網・ヒアリング <体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 職員・スタッフ間の連絡網と法人本部の連絡網の二つが配付されています。	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<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)>	

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)>	
避難訓練については、スタッフミーティングを利用して、料理室から出火したという想定で、119番通報、現場確認、消火器・消火栓使用方法、初期消火、避難経路確認、避難誘導訓練等実践的な訓練を実施しています。	

(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)>
事務室内に、火事、地震、けが・病気、事故・不審者の4つの事象についてのマニュアルが掲示され、フローチャートを活用して緊急時の対応を分かりやすく説明しています。防災備蓄庫にミネラルウォーター336本を備蓄したり、災害ベンダー対応の飲料自動販売機を設置したり等緊急時に備えています。
<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)>

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

① 協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

※訪問調査当日の職員の出勤状況と訪問日以外の出勤簿等の両方で確認する。なお、必要な職員体制がとれていないことについて、横浜市と調整できている場合はとっていると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
常勤職員については、一般庶務、防火防災、経理事務等17の項目(職務)について、それぞれの具体的な業務内容を定め、その業務の主担当及び副担当を記載した「生麦地区センター職員業務分担表」を作成して、個々人の役割を明確にしています。	

② 協定書等のおりに開館しているか？

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

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

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

③ 事業計画書・事業報告書を公表しているか？

※館内で公表しているかどうかを確認する。希望者のみに閲覧させている場合、事業計画書や事業報告書を閲覧できる旨をポスター等で周知していれば、公表していると判断する。

※ホームページでも公表している場合は、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
利用者の要望があれば事務室受付で閲覧が可能になっています。法人ホームページから鶴見区ホームページへリンクし、指定管理者の管理・運営に関する資料についてのページで閲覧可能です。	
<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)>	
法人ホームページから鶴見区ホームページへアクセスすることで閲覧することができます。	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input 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)> 研修計画表には、研修名、主催者、実施予定日、内容及び対象者、参加人数の項目が設けられ計画的な人材育成に取り組んでいます。	

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)> 令和5年度職員等に対する研修の実施報告書・令和6年度職員等に対する研修計画書・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)> 全職員・スタッフに対し、個人情報保護、人権啓発、防災・AED操作、避難訓練、コミュニケーションの研修を、一部の職員・スタッフには障害者差別解消法、やさしい日本語の使い方等の研修を行っています。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 令和5年度は、防災に関わる研修として、消火器の使い方、AEDの操作訓練、避難訓練等実践的な研修の他、映像を用いた講義等多彩な内容で4回実施されており、防災意識の高さが感じられます。	

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>・各種研修会は、回覧にてスタッフ職員に周知し参加希望者を募ります。必要に応じて館長、副館長から参加の呼びかけを行います。</p> <p>・研修受講は勤務時間とされ交通費を支給しています。</p> <p>・館長会議、副館長会議、主任会議、各館での研修会を開催しています。スタッフ職員は他館での研修会に参加することができます。</p> <p>・研修内容についてはミーティング等でスタッフ職員に伝え資料を回覧しています。</p> <p>・YouTube(ユーチューブ)やPowerPoint(パワーポイント)を活用した研修等も行っています。</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>応募時事業計画書・令和5年度職員等に対する研修の実施状況報告書・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>当館の研修は、隔月で休館日に開催されるスタッフミーティングを利用して行われるので参加しやすくなっています。外部の研修は、回覧や館長・副館長からの呼びかけによって参加希望者を募っています。法人本部では、各館で主催する研修にも柔軟に参加できる環境を整備しており、職員・スタッフとも、他館の研修会に参加することができます。研修受講は勤務時間とされ、交通費を支給しています。</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)></p> <p>ヒアリング</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>研修内容は、スタッフミーティングの中で報告したり、資料を回覧したり等で共有しています。資料はファイルに保存されていることから、職員・スタッフとも自由に閲覧することができます。</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>「受付業務内容とスタッフ役割分担」マニュアルを作成し、スタッフは1人ずつ所有しています。事務室内にも備え付けられているので、必要な時はいつでもマニュアルを見て確認することができます。</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>・スタッフは午前・午後・夜間の各班でのシフト勤務のため、隔月で全員参加のミーティングを行い、各種研修や情報共有・課題検討などを行っています。</p> <p>・業務開始前に各班で業務予定を確認し、引継ぎをしっかりと行います。業務日誌に必要な内容を記載しスタッフ職員の情報共有に努めています。</p> <p>・館長会、副館長会、主任会議を定期的に行い、情報共有や課題解決の意見交換や議論を行っています。</p> <p>・各地区センターや区役所等が行う研修会等に参加しその結果を共有しています。</p> <p>・自治会町内会の役員及び地区センターの自主事業の講師を行った者に対し当協会が表彰する制度がありスタッフ職員のモチベーションアップに繋がっています。</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>応募時事業計画書・スタッフ業務日誌・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>スタッフミーティング、スタッフ業務日誌、シフト勤務間の引継ぎ、回覧等によって、情報共有、課題検討、研修を行っています。館長、副館長、主任それぞれキャリアアップを想定した階層別研修を実施し、情報共有の他課題解決に向けた議論や意見交換を行っています。法人には、自治会・町内会の役員や自主事業講師を務める等地域活動や自主事業に貢献した職員・スタッフを表彰する制度があり、モチベーションの向上に繋がっています。</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>「個人情報の保護に関する規程」が整備され、法人ホームページに「個人情報保護方針について」を掲載しています。</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>法人ホームページの「個人情報保護方針について」の中で、全体統括、事務局、施設それぞれの取扱い責任者を掲載しており、施設の責任者を施設長と定めて周知しています。</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>個人情報保護研修は、年度最初の研修として4月に実施しています。個人情報に触れる機会が多い施設として、当研修の重要性を認識している姿勢が伺われます。</p>	

④個人情報の取扱いについて、誓約書を取っているか？

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

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p><適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>法人ホームページの「個人情報保護方針について」の中で、個人情報の区分ごとにそれぞれの利用目的を明確にしています。</p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 事務室・パソコン・ヒアリング <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 全てのパソコンは、盗難防止用チェーンが取り付けられ安全確保に努めています。	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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)> 生麦地区センター職員業務分担表・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)> 館長と副館長2名で役割分担を行うことで相互牽制の仕組みを設けています。	

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)> 令和5年度「横浜市生麦地区センター」収支予算書兼決算書・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)>	

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)>	

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)> 事務室・ヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 通帳と印鑑の管理は、館長が適切に行っています。	

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)> 令和5年度ニーズ対応費使途一覧・苦情対応状況報告・生麦地区センター利用者アンケート結果・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)> 体育室出入り口周辺が暑いという苦情に対してのサーキュレーター購入、利用者への貸出し用として電気炉、アンブ等や毎月の書籍の購入、ピアノの調律代等アンケート調査や利用者会議等から抽出した要望やニーズに対応した支出となっています。	

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><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"> ・利用者が不快と感じない範囲で経費削減に努めています。 ・物品購入の場合は、インターネット等で値段を比較し、安価で適切な物品を選んでいます。 ・個人情報のない印刷物は裏紙として使用しています。 ・簡単な修理や簡易な植栽の剪定・草むしり等はスタッフ職員が行っています。 ・ゴミ箱を置かず利用者にごみの持ち帰りのご協力をいただきゴミが最小限になるように努めています。 ・各部屋の電気・空調の点検を行い節電に努めています。利用者へも、退出時の消灯をお願いしています。 ・修繕可能な物品は再利用しています。 	<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>応募時事業計画書・令和5年度サービス向上及び経費節減努力事項報告・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>職員・スタッフは、敷地内の雑草刈り取りや低木の剪定、軽微な破損・故障の修理・修繕を行うことで、経費節減に努めています。七夕、クリスマス等季節の飾りつけはスタッフが行っており、利用者の目を楽しませるとともに、経費節減にも繋がっています。光熱費については、自然光の活用や利用者の健康・安全を配慮しながらの冷房装置の適切な稼働等経費削減に取り組んでいます。倉庫等を除き全体で約84%LED化されています。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
評価機関 記述	
<p><反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>前年度の目標に対する実績と、それに基づく自己評価結果(改善結果)は今年度の運営目標に反映されており、PDCAサイクルが機能しています。部屋の稼働率及び利用料金については目標数値を設定して、達成状況を確認するとともに次年度の目標数値設定へと繋げています。</p>	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 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)> 令和4/5年度管理運営業務点検報告書:業務点検結果シート・ヒアリング <未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和4/5年度管理運営業務点検報告書:業務点検結果シート・ヒアリング <協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><目標設定及び自己評価における取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>・目標設定および自己評価については応募時事業計画に掲げた目標に基づき設定しています。利用者の方々が快適に楽しく過ごせる居場所づくりとなるよう心掛けています。利用者数、利用料金などは数値化し達成に向けて取り組んでいます。</p> <p>・目標達成が難しいものについては、職員ミーティングで共有し課題解決に向けて検討をします。</p> <p>・イベント・自主事業などの計画や結果についても職員ミーティングで周知・共有をしています。</p> <p>・細かい注意点などは業務日誌に記載し、職員ミーティングで共有と再確認をしています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>応募時事業計画書・令和5年度事業報告書・令和5年度自己評価表・スタッフ業務日誌・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>目標設定において、応募時の事業計画書を振り返りながら目標を設定したり、目標達成が難しいものは職員ミーティングで課題解決の検討をしていることは評価できます。イベントや自主事業の計画や実施結果、その他細かい注意点などは、隔月で行われるスタッフミーティングやスタッフ業務日誌によって周知・共有しています。</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>毎年8月、館長はスタッフとの面談を行い、スタッフからの意見を聞いてそのフィードバックを行っています。貢献度の高いスタッフを主任に抜擢する等の昇任制度があり、スタッフの就労意欲の向上に繋がっています。スタッフの構成は、入職後10年を超えるスタッフから、まだ2～3年の入職歴が浅いスタッフまで在籍し、バランスがとれています。定年退職したスタッフ数名を登録して、不測の事態によるスタッフ不足に備えています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・市民局によるプレイルームリニューアル事業については、市民局、区役所と連携し壁面塗装や玩具購入を行い、当館では新規フロアマット購入など効果的に実施することができました。利用者からも好評をいただいています。</p> <p>・中庭の植栽を利用者の憩いの場とするため、みどり環境局、区役所と連携し、緑化の再整備を行う予定です。現在、市、区役所と調整中です。</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>中庭・ロビー・応募時事業計画書・横浜市ホームページ・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>市や区の防災計画に沿って、自販機災害ベンダー対応機や防災備蓄庫を設置して緊急時の体制確立に協力しています。中庭の植栽を利用者の憩いの場にするために緑化整備を行うことで、横浜市中期計画9つの戦略のうち「ガーデンシティ横浜の実現」に協力しています。下流ネット鶴見との共催で自主事業「鶴見川の生き物観察」を実施し、鶴見川流域保護の支援に協力しています。インクカートリッジ里帰りプロジェクトに協力しています。</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>・今年度11月開催の3館合同秋祭り(生麦地区センター、生麦地域ケアプラザ、ふれあいの家と共催)では地域及び団体の協力のもと、館内での発表会、作品展、コーヒーサロン、屋外では防災体験やゲームコーナー等を行い、2日間で約4,900人が来館されました。</p> <p>・地域の安全安心を高めるきっかけづくりとして、毎年3月に連合自治会、消防署・消防団、区役所、生麦地域ケアプラザ、ふれあいの家のご協力をいただき「防災フェア」を開催しています。消防音楽隊によるドリル演奏(2023)、利用者によるロビーコンサート(2024)、消防署・消防団による消防車両の展示、防火服の着装、震度体験、消火器体験、AED取扱いなどを行っています。楽しみながら様々な防災の体験をしていただいています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>応募時事業計画書・令和5年度自主事業報告書・令和6年度自主事業計画書・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>当館と隣接する生麦地域ケアプラザ及びふれあいの家とは、合同で秋まつりを開催しており、令和6年度は2日間で約4,900人が来館しました。防災について考えるきっかけづくりとして、鶴見消防署、連合自治会、生麦地域ケアプラザ、ふれあいの家等の協力のもと毎年防災フェアを開催し、消防音楽隊のドリル演奏やロビーコンサートの他震度体験、消火器体験等楽しみながら防災を考える機会を提供しています。</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>