

横浜市指定管理者第三者評価制度

日吉地区センター 評価シート

評価機関名：SOMPOリスクマネジメント株式会社

令和6年1月

目次

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

評価結果の総括

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

| | 指定管理者 記述(400字以内) | 評価機関 記述(400字以内) |
|------------------------|---|--|
| I ・ 地域及び地域住民との連携 | <p>◎コンセプトは「継続と変化の調和」</p> <p>当センターは、地域の方々の自主的な活動と相互交流を進める拠点として、皆様から愛され気軽に利用できる場と機会を提供するために、職員一同が明るく迅速な対応を心がけて、地域の活性化と住民との連携強化を進めてきました。</p> <p>昭和53年の開館以来、45年が経過し、団体・サークルの入れ替わりはありますが、文化教養、健康維持、町内会関係、ボランティア活動、また、文教地区という環境から、大学生の各種サークル活動の場所として、老若男女を問わずに幅広い年齢層の方々からご利用をいただいております。</p> <p>これらの地域特性を活かすとともに、敷地内の緑を大切にし、利用者のみならず通勤通学や散歩される方に安らぎを与えられる環境づくりを目指し、地域の方々とのコミュニケーションを大切にして、皆様から愛される施設となるように誠意を持って施設の運営と改善に努めています。</p> | <p>文化祭は利用団体が日ごろの活動の成果を発表する場となっています。令和5年10月は2日間にわたり、900人超が参加する盛大なものとなりました。また、コロナ禍で中止していた食品の提供も再開しました。12月の子ども祭りは令和4年度に3年ぶりに餅つき等のイベントも再開し、近隣地域では子育て世代が増えていることから、家族連れの参加も目立ち、利用者増加に寄与しています(令和5年度は12月3日実施)。</p> <p>昨年度はコロナ禍による運営の制限やその基準についての意見が中心でした。今年度は地区センターから各委員に現状の運営について説明するなどして情報を提供していますが、運営についての意見はありませんでした。委員会等で運営に関わるご指摘は無く、今年度は近隣小学校、中学校の現状をお聞きし、地区センターとして何かできることはないか等、対応方法の話し合いを行ったとのこと。地域と良好な関係が築けていることがうかがえます。</p> |
| II ・ 利用者サービスの向上 | <p>各部屋のご利用時など来館されるタイミングで、利用者みなさまの生の声を聴くとともに、利用者アンケートを毎年行い、利用者ニーズの把握に努めています。</p> <p>ホームページ、SNS、地区センターだより、広報よこはま、町内会掲示板などを活用して、自主事業や文化祭、子どもまつりなどのイベントや地区センターからのお知らせなどの情報発信をしています。OJTを活用した日々のスキルアップ、年2回の全体研修での接遇・マナー等の習得など、職員全体のレベルアップを図りながらサービスの向上を図っています。</p> <p>利便性向上のため、令和4年度から法人全体でネット予約システムを導入し、団体登録をいただいた団体の利用予約がしやすくなりました。</p> <p>さらに、令和5年度から登録団体以外での利用予約についても電話での申し込みを可とし、お部屋の予約をしやすくしています。</p> | <p>インターネット予約を開始し、団体の8割がインターネット予約です。スマホの操作が不得手な方についてはセンターに来館いただいた際に、直接レクチャーしています。</p> <p>自主事業企画のためにトレンド調査などを行い、活動サークル内で講師を担当していただける方も検討しています。また地域の協力を得ることも重要であるため、日吉地区の特徴が出せる日吉台地下壕見学や港北ボランティアガイドによるウォーキング事業は毎年実施しています。</p> <p>接遇は二言あいさつと相手より一段丁寧な対応を心がけています。二言あいさつとは、「おはようございます、今日は暖かいですね」、「こんにちは、先日はありがとうございました」等、挨拶の後に何か一言添えること。また、相手より一段丁寧な対応とは、むやみやたらとかしこまるのではなく、個々の利用者を見つつ、その方より少し丁寧な対応を心がけるとい考え方です。良いコミュニケーションだと感じました。</p> |
| III ・ 施設・設備の維持管理 | <p>当センターは本館が昭和53年9月開館され、平成7年5月に管理人が不在(無人)となったため夜間は警備会社管理となり、その後、平成18年4月に指定管理者制度が導入され、平成20年3月に別館が開館されました。</p> <p>本館は建物の老朽化が進んだため、平成27年度に外壁を、平成28年度に給排水の修繕を行いました。令和元年度にはエレベーター設置工事と合わせて施設の改修を行い、令和4年度には屋上防水工事を実施し、長寿命化に取り組んでいます。</p> <p>今後も修繕等が必要な箇所があり、区・市役所と連絡を密にとり、予算を確保しながら必要な改修工事等を行っていきます。</p> <p>当施設は樹木が多く、敷地内の通路は利用者だけでなく、通勤通学や散歩コースとしても利用されていますので、高木の枝の落下を未然に防ぐための目視点検を随時行うとともに、落ち葉や雑草の清掃を行っています。</p> | <p>日常の業者清掃は共用部分のみで、各部屋については利用者が使用後に清掃するルールになっています。常に清潔に保たれています。</p> <p>利用者用のゴミ箱はなく、ゴミは持ち帰りをお願いしています。事務所内のゴミ箱周辺は、汚臭・汚液等の汚れは無く、清潔に使用されていることを確認しました。</p> <p>別館前の花壇はボランティアサークルが維持管理を実施していますが、多くの方が見学に訪れることから、ボランティアサークルにとっての励みにもなっており、地区センターと利用者および地域の良好な関係および緑化推進に貢献しています。</p> <p>敷地内の屋外通路は通り抜けが可能となっているため、施設を利用しない歩行者も利用している状況が確認できました。通路付近の高木の安全管理については継続的に実施するように努めてください。</p> <p>当地区センターは、開館より45年が経過していますが、清掃は行き届いており、清潔感が感じられました。</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>当センターは横浜市防災計画に定められた活動を行うほかに、災害時の帰宅困難者一時滞在施設に指定されており、平成25年3月に横浜市(港北区長)と「災害時における施設利用の協定」を締結しています。</p> <p>利用者のみなさまの年齢構成上、高齢の方のご利用が多くなっています。</p> <p>これらの状況も踏まえて、センター独自の「危機管理マニュアル」を作成して全スタッフへの周知を行い、緊急時の連絡先を事務室内の見やすい場所に掲示しています。</p> <p>また、自衛消防隊を組織して、年2回の職員研修時等に防災訓練等を行い緊急時の対応に備えています。</p> <p>館内には2か所のモニターカメラ(録画機能は無し)を設置してありますが、台風や降雪などで自然災害が発生する恐れのあるときは、随時館内外を巡回し事故やケガが起きないように注意しています。</p> | <p>館内には防犯カメラがあり、リアルタイムでの状況確認が可能です。また、部屋利用の入れ替えの際には巡回を行っていることを確認しました。</p> <p>地区センター独自の「危機管理マニュアル」を作成して全スタッフへの周知を行っています。緊急連絡先については、事務所の掲示されており、誰もが速やかに対応できるよう周知されています。</p> <p>消防訓練については、消火作業と避難誘導訓練、救急救命訓練を隔年で実施しており、緊急時の連絡訓練は繰り返し毎年実施しています。</p> <p>自動販売機は災害ベンダーを設置しており、通常から常備品の予備は多めに保管することで災害時の備えを行っています。</p> |
| V 組織運営及び体制 | <p>開館時間は、午前9時から午後9時(日祝日は午後5時)で、常勤職として館長1人と副館長2人、1週間交替の4時間勤務の午前・午後・夜間スタッフが各4人、合計15人の体制でセンターを運営しています。</p> <p>経常業務は、安定した管理が出来ていますが、年2回の全体研修以外には全スタッフの顔合わせが出来ない事から、業務日誌、引継簿、各時間帯スタッフ間交替時の口頭引き継ぎなどを活用して、出来る限り情報の共有化を図るとともに、文化祭等のイベント時には各時間帯を超えた相互応援体制をとり職員間のコミュニケーションが円滑に行えるように努めています。</p> <p>また、利用者の意見要望を取り入れ易くするために、地元町内会の役員や小中学校の校長、利用者代表などで構成する「日吉地区センター委員会」を組織運営しています。</p> | <p>研修計画は協会として作成しており、地区センター、協会主催の研修が実施されています。</p> <p>外部研修について、出勤扱いとし、交通費も協会が支給しており、研修を受けやすい環境は整っています。</p> <p>常勤職員とは別に、スタッフ間で引継ぎノートを用いて引き継ぎに活用しています。軽微な周知事項については、回覧で実施しています。</p> <p>電気売買契約は特定規模電気事業者に変更する、別館では緑のカーテンを利用し、温度上昇の軽減しエアコンの負荷を抑えるなど経費の節減に努めています。</p> <p>目標は定量的に設定しています。毎月の業務点検報告書で進捗状況を職員間で共有し、スタッフへの指示事項がある場合は、適宜回覧で周知しています。目標設定とその振り返りは適切に実施されています。</p> |
| VI その他 | <p>利用者のみなさまの安全と利便性を考慮した運営を心がけていますが、開館後45年が経過し、計画的な修繕を行っています。今後も修繕が必要な箇所がでてきます。区所管課とも相談しながら、計画的な修繕に取り組みます。</p> <p>また、敷地内には多くの草花や樹木があり、来館される方にとっても憩いの場となっていますが、高木の枝の落下による事故の危険性もあるため、日常の目視点検や当館での管理可能な箇所の定期的な植栽剪定を行うとともに、区所管課との情報共有に努めています。</p> | <p>区が主催する事業(例えば、「子育て支援者会場」毎週金曜日の開催)などの実施にあたって、会場確保のための優先予約受付という形で協力しています。</p> <p>施設の利用に関する打診や意見があれば、まずは利用してもらおう方向で検討することとしています。それによる危険の増加や他の利用者への影響を考慮しつつ、可能であれば制限を緩和する等の措置をとります。具体的にはサーブの練習がしたいので卓球台を1人で利用したいという打診があり、センターとしては想定外のものでしたが、調整の結果、利用いただくことができました。館長は、利用者第一の精神を大切にしています。</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>地元日吉地区連合町内会(12団体)とは地域の行事、施設利用、センターの事業等を通して良好な関係を築いてきました。</p> <p>毎月行われている地区連合町内会会長会議は年間を通じて当センターで開催され、必要に応じて館長が出席して相互の情報交換に努めており、センターの各施設を区役所が推進している福祉保健、子育て及び児童・青少年育成、民生委員などの活動の場として、優先的に提供しています。</p> <p>文化祭や子どもまつり、スタッフの募集は町内掲示板へ貼付を依頼し、センターへの要望等の把握をするために、10月の文化祭では、参加サークルと見学に来る一般来場者と、12月には登録団体だけでなく、図書コーナーの個人利用者等を含めアンケート調査を毎年行っています。</p> <p>また、区民活動支援センターや国際交流ラウンジとの連絡を密に取り、両団体の情報誌や各種イベントのチラシを配架しています。</p> | <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングにより確認しました。</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>文化祭は利用団体が日ごろの活動の成果を発表する場となっています。令和5年10月は2日間にわたり、900人超が参加する盛大なものとなりました。また、コロナ禍で中止していた食品の提供も再開しました。12月の子ども祭りは令和4年度に3年ぶりに餅つき等のイベントも再開し、近隣地域では子育て世代が増えていることから、家族連れの参加も目立ち、利用者増加に寄与しています(令和5年度は12月3日に実施)。</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 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> | |

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 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 checked="" type="checkbox"/> 特に課題がない |
| <input type="checkbox"/> 非該当 | <input type="checkbox"/> 非該当 |
| 評価機関 記述 | |
| <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングと資料(委員会報告書)により確認しました。</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>昨年度は、コロナ禍による運営の制限やその基準についての意見が中心でした。今年度は、地区センターから各委員に現状の運営について説明するなどして情報を提供していますが、運営についての意見はありませんでした。</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 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 checked="" type="checkbox"/> 非該当 |
| 評価機関 記述 | |
| <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングにより確認しました。</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> | |

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

| 評価機関 記述 |
|--|
| <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>委員会等で運営に関わるご指摘は無く、今年度は近隣小学校、中学校の現状をお聞きし、地区センターとして何かできることはないか等、対応方法の話し合いを行ったとのこと。地域と良好な関係が築けていることがうかがえます。</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> | |

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)> ヒアリングにより確認しました。</p> <p><課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> | |

③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)> ヒアリングにより確認しました。 | |
| <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)> 対応策を講じる必要がある場合は、館長、副館長の計3名で話し合い、他のセンターにも関係する運営ルールのような内容については協会に相談する等、課題の内容により対応方法を検討しています。ご意見は色々ありますが、「利用者の方ができるだけ思うように利用していただく」の考えのもと、適宜ルールを更新しながら対応されているとのことです。 | |

(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)> R4年度は、12月から1月に実施し、アンケートの回収母数は128でした(目標は200)。 | |
| <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)> 利用者アンケートは、各回答の選択比率を計算し、傾向・課題を明確にして集計されています。 | |

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

※利用者アンケート等で挙げられた意見や調査結果の分析から、課題を抽出しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input 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)> ヒアリングにより確認しました。 | |
| <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |

③利用者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がって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 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)> ヒアリングにより確認しました。 | |
| <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)> | |

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)> ヒアリングおよび資料(アンケート集計)により確認しました。 | |
| <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)> | |

(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 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 checked="" 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)> | |
| 館内掲示のご意見等対応フローでご意見ダイヤルからの苦情を受けつけていることが分かりますが、ご意見ダイヤルに関する情報が見当たりませんでした。エレベーターの追加工事を実施した際のレイアウト変更で、ご意見ダイヤルの利用方法に関する掲示がなくなっているようですので、再度の掲示について検討をお願いします。 | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |

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

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 設置している | <input checked="" type="checkbox"/> 設置している |
| <input type="checkbox"/> 設置していない | <input type="checkbox"/> 設置していない |
| 評価機関 記述 | |
| <p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)> ホームページ内に問い合わせボタンで意見や苦情を伝えることはできる状況です。</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)> 館内掲示のご意見等対応フローでご意見箱からの苦情を受け付けていることが分かりますが、エレベーターの追加工事を実施した際のレイアウト変更で、ご意見箱を撤去されたとのことです。再度の設置について検討をお願いします。</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> | |

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)> ヒアリングおよび館内掲示により確認しました。</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)> 苦情受付は、ご意見ダイヤル、区等からのメール、ご意見箱、受付カウンター、電話によります。責任者は館長で、受付けた情報は副館長とも共有し、内容確認、原因追及、対応・是正内容の検討を実施します。利用者、区・区民施設協会への報告と施設管理への反映、職員スタッフへの周知は迅速に行い、地区センターだより、利用者会議での報告、掲示により公表しています。</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)> ご意見等対応フローとして館内掲示しています。</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 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 checked="" type="checkbox"/> 記録している <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 |
| 評価機関 記述 | |
| <記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |
| 業務日誌に日々記録したものを、重要度を踏まえて職員、スタッフに共有・周知しています。 | |

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input 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"/> 苦情等が寄せられていない | <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"/> 苦情等が寄せられていない |
| 評価機関 記述 | |
| <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングおよび資料により確認しました。 | |
| <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)> | |

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 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 checked="" type="checkbox"/> 公表している <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 |
| 評価機関 記述 | |
| <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングおよび資料により確認しました。 | |
| <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)> | |
| 寄せられた苦情等は、苦情内容および対応策を事業報告書に記載し、ホームページおよび受付で閲覧できるようにしています。 | |

(4) 公正かつ公平な施設利用

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

| 指定管理者 記述 | 評価機関 記述 |
|--|--|
| <p><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>地区センターホームページで施設概要や、利用・自主事業・各種イベント・図書の案内、サークル紹介と各部屋の空き情報などを提供し、紙ベースの利用案内を受付カウンターに用意しています。</p> <p>継続してご利用を希望されるサークルについては団体登録をしていただき、予約希望日が属する月の2か月前の1日から10日まで予約エントリーを受け付けています。利用希望が複数団体で重なった場合には抽選となります。また、各月20日から2か月前の予約を先着順で受け付けています。</p> <p>なお、地区センターは公的施設であることから、区役所が関係している事業や町内会等の行事については、優先予約ができる旨を定めています。</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>ヒアリングおよび資料、目視により確認しました。</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>インターネット予約を開始し、現状は団体の8割がインターネット予約となっています。スマホの操作が不得手な方についてはセンターに来館いただいた際に、直接レクチャーしています。その結果として、高齢者の方でも予想以上にスマホを使いこなす方が多い印象とのことです。</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> <p>利用案内はホームページからも確認可能です。開館時間、閉館日、利用手続き(団体・個人)、使用上の注意事項、利用料金、利用可能時間、レクホールの時間割などの情報を得ることができます。</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> | |

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)> ヒアリングにより確認しました。</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>予約の抽選は、システムによるランダム抽選のため、職員でも操作することはできず公平性は保たれています。</p> | |

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

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している | <input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している |
| <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない | <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない |
| <input type="checkbox"/> 研修を実施していない | <input type="checkbox"/> 研修を実施していない |
| 評価機関 記述 | |
| <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングおよび資料により確認しました。</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>人権研修の際は、講義の後にスタッフ内で意見交換を行う等、周知に努めている点が評価できます。</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)> ヒアリングおよび資料により確認しました。</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)> 自主事業企画のためにトレンド調査などを行い、活動サークル内で講師を担当していただける方も検討しています。サークル活動は現状の利用者層はもちろんのこと、メンバーの若返りや将来的には地区センターの利用者となる層の開拓も考慮しています。また、地域の協力を得ることも重要であるため、日吉地区の特徴が出せる日吉台地下壕見学や港北ボランティアガイドによるウォーキング事業は毎年実施しており、評価できます。</p> | |

②事業計画書等のおり、事業を実施しているか？

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 実施している | <input checked="" type="checkbox"/> 実施している |
| <input type="checkbox"/> 実施していない | <input type="checkbox"/> 実施していない |
| 評価機関 記述 | |
| <p><実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)></p> | |
| <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> | |
| <p>参加者の多い教室については、年度当初所の計画に追加で実施するようなことも行っています。</p> | |

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|---|--|
| <input 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る |
| <input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない | <input checked="" 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)> ヒアリングにより確認しました。</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>現在は予算の面から購入図書は少ないことから特に利用者の希望は取っていないとのことですが、購入図書希望箱のような要望が出せる箱を設置するなどして利用者ニーズを収集しては如何でしょうか。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>現在、購入図書の選定は職員で実施しています。夏休みの課題図書を含めて選定しています。</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> <p>情報発信として、「日吉地区センターだより」を毎月発行し紙でのお渡しとともにホームページ上でも掲載しています。また、ホームページやX(旧ツイッター)では随時、地区センターからのお知らせや各種情報などを提供しています。</p> <p>館内の掲示板に自主事業や会員募集中のサークルのチラシなど掲示し、センター敷地内のフェンスにも同様の掲示をしています。</p> <p>自主事業などは、市の広報紙(広報よこはま)に掲載してもらい、館内の受付カウンターや区内の各公共施設や駅等に配架されています。</p> <p>特にセンターの大きなイベントである「文化祭」や「子どもまつり」については、連合町内会を通じて町内会掲示板でのポスター掲示などPRをお願いしています。</p> <p>なお、ホームページでは各部屋の空き状況が閲覧できるようになっており、予約を入れる際の参考として活用されています。</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>ヒアリングにより確認しました。</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>ホームページの更新は頻繁に行っており、夏の甲子園大会(慶応高校の優勝)の際は3,000アクセス/月がありました。自主事業やチラシは館内外に掲示し、利用者の目に付くようにして利用者増加に対する取り組みを行っています。</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>各職員・スタッフは、名札とユニホーム(エプロン)を着用しています。</p> <p>電話は速やかに応答してメモをとる事を徹底し、窓口では利用される来館者とは常に笑顔で接することや挨拶は当然ですが、入替時間帯等の混雑時には(副)館長が率先して窓口や電話受付を行い、利用後の各部屋の点検や事前準備等がスムーズに行えるように全員が連携して業務を行っています。</p> <p>ご利用のお客様とのさりげないやり取りの中から、必要なことを抽出して説明に役立てるようにしており、スタッフが判断に迷ったケースは館長か副館長が速やかに引継ぐとともに、OJTを活用して全員が共通の認識を持つように努めています。</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>接遇は一言あいさつと相手より一段丁寧な対応を心がけています。一言あいさつとは、「おはようございます、今日は暖かいですね」、「こんにちは、先日はありがとうございました」等、挨拶の後に何か一言添えることです。また、相手より一段丁寧な対応とは、むやみやたらとかしこまるのではなく、個々の利用者を見つつ、その方より少し丁寧な対応を心がけるという考え方です。いずれも良いコミュニケーションだと感じました。</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>上記の各項目については、業務実績として区役所と施設協会へ毎月又は定期的に報告しており、この他に区役所へは春と秋の2回(上半期分と年間)ヒアリング形式で担当者に直接報告をしていますが、緊急な案件はその都度、電話により区役所等への連絡を行っています。</p> <p>利用者さんからの意見・苦情(要望)等については、常勤職員の業務日誌に記録し職員間で共有するとともに、必要に応じて区へ報告します。対応が可能な案件については迅速に処理しています。</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>日、時刻別の利用状況を調査報告しています。料理室は稼働率が低く、レクホールはほぼ満杯の状況があるため、料理室は利用料の減免、レクホールは別室の利用で対応できないかの案内を実施しています。なお、料理室の利用料については詳細をホームページでも公開しており、水道などの設備を使用しない場合には半額で利用可能です。</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)>

従来の個人利用(直前利用)は来館が必要でしたが、電話予約による対応を開始しました。内容は電話受付簿で管理しています。スタッフの手間が増えた面もありますが、団体予約をWEBにしたこともあり、トラブルを起こすことなく対応することができました。また、インターネット予約にすることで利用料が当日払いになります。利用者は事前の来館が不要になり利便性が向上し、スタッフの負荷も低減することができています。

<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

Ⅲ. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

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

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

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない | <input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない |
| 評価機関 記述 | |
| <協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |
| 日常の業者清掃は共用部分のみで、各部屋については利用者が使用後に清掃するルールになっています。常に清潔に保たれている点が評価できます。 | |

(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> | |

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

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

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない | <input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない |
| <input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある | <input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある |
| 評価機関 記述 | |
| <p><安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>地区センターの備品を目視により、安全性に関わる損傷はないことを確認しました。</p> | |

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない | <input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない |
| 評価機関 記述 | |
| <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |
| 利用者用のゴミ箱はなく、ゴミは持ち帰りをお願いしています。事務所内のゴミ箱周辺は、汚臭・汚液等の汚れは無く、清潔に使用されていることを確認しました。 | |

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

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

(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>館内各設備と敷地内樹木については専門業者に委託をして、定期的に点検や清掃、剪定を行っています。</p> <p>別館の前にある花壇の手入れは、ボランティアサークルが年間を通じて維持管理を行って来ており、毎年、朝顔で緑のカーテンを作り、省エネと緑化推進に貢献してくれています。</p> <p>各部屋利用の後はスタッフが清掃状況や用具類の破損などを毎回チェックし、次の利用者が快適に利用できるよう心がけています。</p> <p>敷地内通路は、近隣住民の通勤通学路にもなっていますので、落葉の時期にはほぼ毎日枯葉の清掃を行い、春から夏にかけては敷地内の下草刈を随時行い、利用者の安全に努めています。</p> <p>館内のトイレについては日に2回、チェックをして清潔な状況に保たれているかを確認しています。</p> | <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングにより確認しました。</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>別館前の花壇はボランティアサークルが維持管理を実施していますが、多くの方が見学に訪れることから、ボランティアサークルにとっての励みにもなっています。地区センターと利用者および地域の良好な関係および緑化推進に貢献している点が評価できます。</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>当地区センターは、開館より45年が経過していますが、清掃は行き届いており、清潔感が感じられました。</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>敷地内の高木について、冬場には落葉が多くなり、雨天等には階段が濡れると滑りやすくなります。落葉清掃は頻繁に行い、安全で継続的な管理をお願いします。</p> |

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 作成している | <input checked="" type="checkbox"/> 作成している |
| <input type="checkbox"/> 作成していない | <input type="checkbox"/> 作成していない |
| 評価機関 記述 | |
| <p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>地区センター独自の「危機管理マニュアル」を作成して全スタッフへの周知を行っています。</p> | |

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示されたとおりの防犯業務を実施しているかどうかを確認する。機械警備の場合、当該機械の設置の有無を確認すること。なお、動作異常が起こった場合は、適切に対応できているか、記録により確認する。適切な対応(①警備業者への迅速な復旧指示、②必要に応じ、警備業者に代替警備等の要請あるいは行政との対応協議、③対応状況の記録)ができていない場合は、適切に業務が行われていないと判断する。

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している | <input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している |
| <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない | <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない |
| <input type="checkbox"/> 評価対象外施設 | <input type="checkbox"/> 評価対象外施設 |
| 評価機関 記述 | |
| <p><警備の内容についてチェック又は記述して下さい。></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)</p> <p><協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> | |

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)> ヒアリングおよび目視により確認しました。</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> | |

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>館内には防犯カメラがあり、リアルタイムでの状況確認が可能です。また、部屋利用の入れ替えの際には巡回を行っていることを確認しました。</p> | |

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

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

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)> 年2回のスタッフ全員の会議で事故防止チェックリストに関することや他施設での事例をもとに対策を話し合っています。 | |
| <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)> | |

(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。> <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)> 今年は、所轄消防署員に依頼し、救急救命訓練の実施を予定しています。</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> | |

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)> ヒアリングおよび目視により確認しました。</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>緊急連絡先については事務所に掲示されており、速やかに対応できるよう周知されています。</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>災害時の一時避難所および帰宅困難者の受け入れ施設に位置付けられており、協会が区と協定を締結し密に連携をとっています。</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>消防訓練については、消火作業と避難誘導訓練、救急救命訓練を隔年で実施しており、緊急時の連絡訓練は毎年実施しています。</p> | |

(6) 緊急時対応全般（その他）

| 評価機関 記述 |
|---|
| <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>自動販売機は災害バンダーを設置しており、通常から常備品の予備は多めに保管することで災害時の備えを行っています。</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>敷地内には多くの高木が生育しており、地区センターおよび周辺住宅から死角になる場所があります。また通勤・通学路としても利用されているため、防犯を未然に防ぐ措置が必要と思われます。現在、監視カメラは屋内のみとのことですが、人感センサーのライト等を増設しては如何でしょうか。</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 | |
| <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)> | |

②協定書等のおりに開館しているか？

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

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している | <input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している |
| <input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない | <input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない |
| 評価機関 記述 | |
| <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)> | |
| 区のホームページ、受付での閲覧により公表していることを確認しました。 | |
| <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)> | |

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

① 職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない | <input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない |
| <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある | <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある |
| <input type="checkbox"/> 作成していない | <input type="checkbox"/> 作成していない |
| 評価機関 記述 | |
| <p><不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>研修計画は協会で作成しており、地区センター、協会主催の研修が実施されています。</p> | |

② 職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している | <input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している |
| <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない | <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない |
| <input type="checkbox"/> 研修を実施していない | <input type="checkbox"/> 研修を実施していない |
| 評価機関 記述 | |
| <p><確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングおよび資料(職員研修計画書)により確認しました。</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>全てのスタッフを対象に個人情報保護条例に基づく研修、人権研修、スタッフ業務研修等</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> | |

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>研修は施設協会が行う全体研修と、各センターが行う個別研修の2種類があります。 コミュニティスタッフへの研修は、正式採用前の合同研修と各センターで行う個別研修、採用後の初年度に施設協会が行う接遇研修があります。 当センターのスタッフにとっては年2回当センターで行っている研修が重要となっているので、実際に現場で起きた事例などについて事前にOJTを行い、全スタッフで共通認識を持てるような研修を行っています。 館長と副館長の常勤職員については、センター運営に必要な防災管理者の資格を得るための研修や、区役所が主催する業務関連の研修については業務として参加しています。</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>ヒアリングにより確認しました。</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>外部研修について、出勤扱いとし、交通費も協会が支給しているため、研修を受けやすい環境は整っています。</p> |

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input 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>ヒアリングにより確認しました。</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>研修内容については、全てのスタッフが集まる研修で報告・感想の発表を行っているとのことで評価できます。</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 type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない | <input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない |
| 評価機関 記述 | |
| <活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |
| 業務マニュアルは各自で持ち、個々がマニュアルにメモを取り活用しているとのことです。 | |

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

| 指定管理者 記述 | 評価機関 記述 |
|---|--|
| <その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)> | <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> |
| 日々の業務に関する各スタッフ間の連絡事項等は、業務日誌に記載しておき、5～10分のミーティング時間を設けて引継を行っています。 年2回(5. 11月)の研修を活用して、共通する問題点などについて全員で改善策や対応方法などを話し合い、業務に関する知識を培うとともに各スタッフ間の相互理解を深めています。 文化祭や子どもまつりなどの大きなイベント時には全職員の協力体制をとるなどして、円滑なコミュニケーションが行える環境作りに努めています。 館長・副館長からの連絡事項等は、専用の帳票を使用してスタッフに供覧し、重要な事項については全スタッフに口頭で直接周知しています。 なお、館長・副館長は、専用の業務日誌で連絡を引継ぎ情報共有を図っています。 | ヒアリングにより確認しました。 <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> |
| | <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> |
| | 常勤職員とは別に、スタッフ間で引継ぎノートを用いて引き継ぎに活用しています。軽微な周知事項については、回覧で実施しています。 |

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

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

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない | <input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない |
| 評価機関 記述 | |
| <明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |
| 管理責任者は事務局長、現場責任者は館長です。 | |

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

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない | <input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない |
| 評価機関 記述 | |
| <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |
| 個人情報研修の実施後は、区に報告が義務付けられています。 | |

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている | <input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている |
| <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない | <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない |
| <input type="checkbox"/> 取っていない | <input type="checkbox"/> 取っていない |
| 評価機関 記述 | |
| <p><一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> | |

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

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

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している | <input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している |
| <input type="checkbox"/> 適切に使用していない | <input type="checkbox"/> 適切に使用していない |
| 評価機関 記述 | |
| <p><適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>個人情報の使用は、選挙により地区センターが利用できないなどの緊急連絡等に限られます。</p> | |

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

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない | <input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない |
| 評価機関 記述 | |
| <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングにより確認しました。 | |
| <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)> | |
| メールにファイルを添付する際には自動でパスワードがかかるなど適切な措置を講じています。 | |

(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 <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)> ヒアリングおよび資料(出納帳)により確認しました。 | |
| <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)> | |
| 出納係は副館長、責任者は館長で相互けん制の仕組みは構築されています。 | |

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)> ヒアリングにより確認しました。 | |
| <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)> | |
| 収支決算書と伝票をセットに保管する仕組みになっています。 | |

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 | |
| <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)> ヒアリングおよび目視により確認しました。</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> | |

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している | <input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している |
| <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある | <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある |
| <input type="checkbox"/> 評価対象外施設 | <input type="checkbox"/> 評価対象外施設 |
| 評価機関 記述 | |
| <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングおよび資料により確認しました。</p> <p><目的に沿わない支出がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> | |

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

| 指定管理者 記述 | 評価機関 記述 |
|---|---|
| <p><経費削減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>本館は、建築後45年が経過しており、設備が古いため電気光熱費はかなり大きな金額になります。 照明器具類はLED化をすでに図っています。照明は、利用者に不便をかけない程度まで、こまめなON・OFFの励行、電気器具類は未使用時はコンセントを抜き、パソコンの省電設定などを行っています。 消耗品や文具類は交換カートリッジ式のもの、年間使用量を積算したコピー用紙類の発注、プリントアウト前の誤字脱字等のチェック、内部帳票類の裏紙使用などを徹底して行っています。 また、敷地内花壇を利用した緑のカーテン、利用後の窓開けによる換気など、出来る事から積極的に進めています。 なお、24年11月からは、電気売買契約の相手方を東京電力からPPS(特定規模電気事業者)へ変更して、経費削減を図っています。</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>ヒアリングにより確認しました。</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>電気売買契約を特定規模電気事業者への変更する、別館では緑のカーテンを利用し、温度上昇を軽減しエアコンの負荷を抑えるなどの経費削減に努めています。</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> | |

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)> ヒアリングにより確認しました。 | |
| <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)> ヒアリングにより確認しました。 | |
| <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)> | |
| 区とは年4回の調査・報告(2回は書面の報告のみ、実地調査・ヒアリングは2回)が行われており、課題や目標に対する進捗を共有しています。センター側からも修繕項目等の相談も行っており、気軽に要望を伝えられる良い関係が構築されています。 | |

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

| 指定管理者 記述 | 評価機関 記述 |
|--|---|
| <p><目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>目標設定においては、市条例等に基づき、協会の運営方針にも沿いながら、センター委員会での意見、利用者からの要望等を考慮して、作成しています。</p> <p>自主事業は、利用者からの要望により、当初計画になかった事業も追加して行っています。</p> <p>自主事業以外については、毎月の業務点検報告作成時に、館長・副館長で話し合い、適宜修正しています。</p> <p>スタッフへは、5月の全体研修時に周知し、情報共有しています。また、新しい事項は、引継時等に情報共有しています。</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>ヒアリングにより確認しました。</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>目標は定量的に設定しています。毎月の業務点検報告書で進捗状況を職員間で共有し、スタッフへの指示事項ある場合は、適宜回覧で周知しています。目標設定とその振り返りは適切に実施されています。</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><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>港北区運営方針の基本目標である～活気にあふれ、人が、地域がつながる「ふるさと港北」をめざして～を推進するために出来る限りの協力をしています。</p> <p>施設の優先予約や使用料の減免、地域での子育て相談には毎週金曜日の別館の会場使用をはじめとして、0歳児の育児教室、青少年の健全育成、高齢者の集い、家庭防災員研修などの活動の場として施設を提供しています。</p> <p>敷地内樹木の維持管理は年間を通じて行っています。平成25年から行われている港北区オープンガーデンでは別館前の花壇が参加しています。</p> <p>「災害時等における施設利用の協力に関する協定」を区役所と締結し、横浜市防災計画に基づき、地震や風水害時の、帰宅困難者の応急対策施設になっています。</p> <p>別館は各種選挙の際には毎回、地域の投票所と使用されています。さらに、令和3年度から期日前投票所としても利用されています。</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>ヒアリングにより確認しました。</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>区が主催する事業(例えば、「子育て支援者会場」毎週金曜日の開催)などの実施にあたって、会場確保のための優先予約受付という形で協力しています。</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>日吉地区センターは地元の方々の強い要望と熱意により、港北区内で最初の地区センターとして昭和53年9月に開館し、その後平成20年3月に別館が新設されて、現在に至っています。</p> <p>開館から45年が経過し、親・子・孫の三代で利用されている方もあり、地域の皆さまが愛着を持って利用いただいています。</p> <p>本館は老朽化が進んでいるために修繕が必要な箇所が幾つもあり、別館が離れているなど、管理面や利用者側からみても不便さがありますが、予算の許される範囲内で、各部屋やトイレの改修、図書コーナーの充実、空気清浄機の設置、別館への車椅子の配置など、利用者の安全や利便性を優先して可能な限りの改善を行ってきました。</p> <p>これからも、ご利用の皆さまとの意思疎通を大切にして、利用者や敷地を散策される方々との日常交わされるさりげない会話などを通して、更にきめ細やかにセンターの運営をしていきたいと考えています。</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>ヒアリングにより確認しました。</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>施設の利用に関する打診や意見があれば、まずは利用してもらう方向で検討することにしていきます。それによる危険の増加や他の利用者への影響を考慮しつつ、可能であれば制限を緩和する等の措置をとります。具体的にはサーブの練習がしたいので卓球台を1人で利用したいという打診があり、センターとしては想定外のものでしたが、調整の結果、利用いただくことができました。館長は、利用者第一の精神を大切にしています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>インターネット予約が普及した反面、利用者との顔を合わせる機会が減ったことについて、当地区センターの利用が減っている団体からも話を聞いてみたいとお考えを伺いました。施設運営に向けた調査の一つとして、利用が減っている団体をリストアップし、利用者会議等でお話を聞ける機会を設けてみては如何でしょうか。</p> |