

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市上郷地区センター 評価シート

評価機関名：経営創研株式会社

令和6年10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	<ul style="list-style-type: none"> ・上郷地区センターは、地域から設置を熱望され、17年以上にわたり地域住民に親しまれ、愛されてきた施設です。 ・そのため、自治会町内会活動の支援や各種団体の活動拠点として様々な取組を行っており、連合の会議なども参加し、情報の収集や発信を行っています。 ・当地区センターの利用者の方々の発表の場としての上郷地区センターまつりや地域の子ども達が体験し遊べるかみごう☆子どもキラキラフェスタの開催をしています。 ・敬老のつどいや上郷東音楽祭の開催など地域の重要イベントに支援しており、コロナ禍で開催できなかった地域のスポーツ大会なども各種開催されています。また、こどもの学習能力の向上として、てらこやかみごうなども定期的に開催されています。 ・地区センター委員会を年度内に2回開催し、委員である自治会町内会長に現状を報告し、そのうえで様々な意見をいただき、運営に役立てています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・近隣の上郷中学校ブロック(上郷中学校、上郷小学校、庄戸小学校)3校との連携は緊密です。館長は運営協議会へ参加し教育活動に関する意見や提案を行う他、各学校の入学・卒業式に出席しています。館内には上郷中ブロック子ども憲章を掲示し「いきる力 心をうるおす はじめの一滴」を宣言しています。(い いじめをなくす、き きれいな環境をたもつ、る ルールを守る) ・元消防署長の館長の経歴を活かした防災教室の講師を各団体から要請された際には地区センターのPRをしています。令和5年には自主事業において防災特別教室を栄区地域包括支援センター、上郷小学校の保護者、一般家庭、庄戸4丁目住民に向けて合計4回消防署での経験をもとに開催し地元への防災意識を高め交流を深めています。
II ・利用者サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケート及び利用者会議を毎年実施並びに開催し、課題を抽出しており、意見や要望は改善に役立てています。(自販機の設置や卓球台の更新など) ・自主事業のうち、新規に開催するものはアンケートを実施し、今後の参考としています。 ・上郷地区センターカレンダーを毎月作成しており、自主事業の情報や主なイベントなどの情報を記載し、チラシの配架等利用促進に努めています。 ・自主事業は、魅力を持たせるため新企画を3分の1程度計画し、積極的にチャレンジしています。また、メンバーを募集しているサークルの応援事業も実施しています。 ・予約管理システムを開発・導入し、インターネットからの予約受付を開始し、わざわざ来館せずとも利便性が向上し、徐々に定着してきています。 ・七夕やクリスマスなど季節感を味わえる飾りつけを毎年実施しており、幼児が利用するプレイルームにも毎月手作りのイラストを貼り喜ばれています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・小学生から一般の方まで幅広い方を対象に38事業を計画し「健康増進」「地域文化」「子供の笑顔」の3つのコンセプトを基に展開されています。新規の自主事業は3分の1程度を目指しチャレンジを続けています。 ・副館長の1人がチラシ作りの技能を持っていて、分かり易く、配色も豊かなチラシを作成しています。飾り棚があり自主事業のポスターが飾りつけてあります。 ・上郷地区センターカレンダーを作成し、ネット受付開始、ネット(窓口)抽選発表、窓口抽選申込の日程を表示すると共に自主事業の開催状況をホームページで知らせています。 <p>【提案事項】</p> <p>子ども用の利用案内や大人用の利用案内は玄関正面のラックに配架して皆に見えるようにしたら如何でしょうか。</p>
III ・施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・開館早い時間の日常清掃を委託しているほか、毎月各施設の点検や定期清掃を建物総合管理業者に委託しています。また、日々の点検・清掃や月ごとに定期的に行う点検・清掃をスタッフが分担して実施しており、常に快適に利用できるように維持しています。 ・施設、設備や備品の破損や不具合は、可能なものは直営で修繕することで、早期の改善と経費の削減を図っています。 ・上郷地区センター自慢の西花壇の管理は、サークル(上郷グリーンクラブ)の協力を得ており、花々が咲き、緑が常に綺麗に保たれています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・図書室横の西花壇は上郷グリーンクラブによるボランティアで整備されており、4月には春の花で満開の西花壇を一般解放しました。 ・エアコンはガスによる供給で一括管理されていますが、その他の電気は太陽光発電システムにより供給されています。経費節減に貢献しています。 ・体育室のネット、仕切り板の破れ等の修繕、机のネジ締め等設備や備品の破損や不具合があれば、自ら速やかに修繕しています。その他敷地周囲の草刈りを自ら行い施設の美観維持に努めています。 ・Wi-Fiは全部屋で使用できるようになり利用者にとって利便性を高めています。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・ 緊急時対応	<ul style="list-style-type: none"> ・事故防止マニュアル、緊急対応マニュアルを整備し、職員スタッフに研修を行っています。 ・AEDを設置しており、AED操作や時折救急要請事案も発生しているので、救急法の研修も定期的に行っています。 ・火災を想定した模擬訓練を行っています。(初期消火、避難誘導、119番通報訓練) ・災害時の施設使用に関して、区役所等と協定を結んでいます。(避難勧告等発令時における施設利用の協力に関する協定/災害時における施設利用の協力に関する協定) ・終業時点検チェックリストにより毎日閉館前に施錠や電気ガス等の点検を行い、記録しています。 ・警備会社に機械警備を委託し、閉館時の異常を把握して緊急対応できるようにしています。 ・独自に大災害時に備え、トイレパックの備蓄や、拡声マイクの購入など災害備蓄品を購入しています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地震、風水害対応マニュアルがあります。特に当施設は川に囲まれているため、風水害対応が重視されています。 ・自然環境に恵まれていることから、ムカデ、虫、蛙、蛇への対応のため網を2つ用意し対応に当たっています。スズメバチの巣への対応は館長が行いました。不審者に対してはスプレーを準備しています。 ・館長は、元消防署長だったため、危機管理について実態に即した訓練、教育を実施しており、高く評価できます。施設内に留まらず学校関係、近隣住民に対しても防災教室を開催しています。
V ・ 組織運営及び体制	<ul style="list-style-type: none"> ・職員配置は、常時3名以上の体制をとり、特に大きなイベント等では増員し、管理運営を図っています。 ・館長は月1回開催される施設長会議に出席し、各施設の現状を確認するとともに、区等から発せられる情報を職員、スタッフに共有しています。 ・サービス接遇検定の全員取得に取り組んでおり、受験者に教材を貸与するほか受験料や交通費を負担しています。 ・職員スタッフが全員集まる機会として休館日にミーティング、研修、環境整備を行っています。 ・交代制のため業務日誌及び常勤連絡簿を重要な連絡手段としており、また、事務所内の白板を活用し、単なる業務引き継ぎにとどまらず、業務改善の検討や共有に活用しています。 ・経費節減に努めています。(設備や備品の破損や不具合をできるだけ自ら修繕する。支障のない範囲で照明の点灯を細目にチェックし、入切を行っている。ペーパーレスを推進するため、可能な限り裏紙を利用している等) 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修はスタッフ全員が参加できる休館日にスタッフミーティングと併せ実施しています。館長が職歴を活かしたAED操作や心肺蘇生研修や他の研修講師となっています。年3回の全体研修では繰り返し個人情報や人権、接遇研修を行っています。 ・接遇能力の向上を目的としてサービス接遇検定受験を奨励しています。希望する職員・スタッフ全員を対象に、テキストを貸与して法人が受験料・交通費を負担する支援をしています。 ・運営上の必要事項をまとめた「管理運営マニュアル」を全員に配布して活用しています。また、独自の「上郷地区センター接遇ハンドブック」も作成して、職員の資質向上を図る取り組み姿勢の高さを評価します。 <p>【提案事項】</p> <p>開閉館時間の記載は、業務日誌等に記載欄があると、より明確になるでしょう。</p>
VI ・ その他	<ul style="list-style-type: none"> ・子育て支援:毎週火曜日午前中の子育て相談の会場としてプレイルームを提供。また毎月第4金曜日午前中に中会議室を提供 ・読書活動推進:蔵書の更新、しおり配布による利用促進 ・男子トイレの個室にサンタリーボックスを設置 ・マイナンバーカード申請サポート会場の提供 ・栄区友好交流都市事業への協力(料理講座、PR場所の提供) ・能登半島沖沖地震募金の実施(募金額55,929円横浜指定口座に入金) ・上郷小2年生のまち探検受入、庄戸小ホテル関係資料の掲示、中学生の職業体験受入れ ・フリーWi-Fiの提供、各部屋での無線LANの提供 ・福祉施設による昼食パン販売の実施(2施設により週3日) ・2027年国際園芸博覧会の開催に伴い花壇を花でいっぱいになりました。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市や区の事業の開催や依頼にあたっては積極的に協力し、優先利用や利用料金の減免等を行い、子育て相談会場やマイナンバーカード申請サポート会場、小中学生を対象にした学習支援の「てらこやかみごう」等の会場の提供を行っています。 ・近隣の小中学校による町探検や職業体験受け入れの他、施設長は上郷小学校、庄戸小学校、上郷中学校の3校と連携した会議に年3回参加して地域情報を共有しています。上郷中ブロック子ども憲章を館内に掲示する等、子育て世代の支援や青少年の育成に協力貢献しています。 ・利用者の立場に立ち多様性に合わせ、男子トイレの個室にサンタリーボックスを設置しています。 ・令和6年度から利用者の性別の聞き取りが廃止されたことに伴い、書類から男女別の項目を削除しています。

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・上郷東連合自治会町内会 毎月下旬に開かれる連合の定例会議に出席し情報収集を行っている。連合の大イベントの上郷東音楽祭や敬老のつどい等地区センターを利用に関する調整も早く、また、地区センターまつりなどの当館イベントなどの広報をお願いしている。 ・かみごう☆こどもキラキラフェスタ実行委員会への参加 上郷西連合町内会のこども会を中心に発足したかみごう☆こどもキラキラフェスタを当館で毎年開催しており、実行委員会に参画し、準備や支援を行っている。 ・上郷中学校ブロック 学校運営協議会への出席 上郷中学校、上郷小学校、庄戸小学校3校からなる運営協議会の委員に教育委員会から委嘱され教育活動に関する意見や提案を行っている。 ・地域行事等の参加 どんと焼き、お祭り、各学校の入・卒業式に出席 その他、年間を通じて様々な団体への防災教室の講師を務め、その都度地区センターの利用についてPRをしている。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(さかえ区民活動センター地域情報報告書)・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>近隣の上郷中学校ブロック(上郷中学校、上郷小学校、庄戸小学校)3校との連携は緊密です。館長は運営協議会へ参加し教育活動に関する意見や提案を行う他、各学校の入学・卒業式に出席しています。館内には上郷中ブロック子ども憲章を掲示し「いきる力 心をうるおす はじめの一滴」を宣言しています。(い いじめをなくす、き きれいな環境をたもつ、る ルールを守る)</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>令和6年5月22日22名中10人出席、11人委任状受領で地区センター委員会が成立しています。</p>	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(令和6年上郷地区センター委員会議事録)・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>利用のアップダウンに関して、料理室の利用の向上と夜間帯の利用率の向上という課題を抽出しています。また自主事業に関しては、幼児向け事業のPRの充実と青少年指導員との連携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)> 資料(令和6年上郷地区センター委員会議事録)・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>料理室の利用の向上については、夕方に自主事業(さかなのさばき方等)を開催しています。夜間帯の利用率の向上については、子どもカフェを夕方時間帯に勧めています。幼児向け事業のPRの充実については、バルーンアートの実施、プレイルームのPRをしています。</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>元消防署長の館長の経歴を活かした防災教室の講師を各団体から要請された際には地区センターのPRをしています。令和5年には自主事業において防災特別教室を栄区地域包括支援センター、上郷小学校の保護者、一般家庭、庄戸4丁目住民に向けて合計4回消防署での経験をもとに開催し地元への防災意識を高め交流を深めています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

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>令和6年6月の利用者会議では利用状況に関する報告、自主事業について、アンケート結果について、施設の備品や設備について、インターネット予約について等の説明を行っています。</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)> 資料(利用者会議議事録)・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>利用者に人気の高い体育室の利用についての課題及び図書の利用についての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 checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(利用者会議議事録)・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)> 利用者からの要望のあった卓球台1台の更新、麻雀牌の2セットの購入、自動販売機の設置等を実施しました。体育室の利用については、キャンセルが出て空きが出た場合に即座に掲示する対応をとりました。図書の利用については、人気本の購入や本屋大賞に選ばれたものやリクエストに応えながら、高齢者から子ども向け等バランス良く購入していくことにしました。</p>	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <div style="display: inline-block; vertical-align: middle; margin-left: 10px;"> <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> その他 </div>
<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><実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 令和6年3月1日から3月15日まで実施し113名から回答を得ました。</p> <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)> 回答結果を円グラフで示し分かり易い分析を行っています。</p>	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(令和5年度利用者からの意見聴取結果)・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)>	
個々の要望・課題に対しコメントを付して対応結果を示しています。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(令和5年度利用者からの意見聴取結果)・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)>	

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	
<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)>	
館内掲示を2カ所、5月～7月末まで実施しています。	
<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)>	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している
<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある	<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある
<input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
横浜市のご意見ダイヤルは掲示板により公表されています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)> ご意見箱と書式を受付に設置しています。</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)> 現場確認(掲示板)・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>苦情受付担当者は館長、苦情解決責任者はさかえ区民利用施設協会事務局長とする地区センター等苦情処理要項を掲示しています。</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)> 館内掲示をしています。</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> <p>苦情・ご意見を前向きにとらえ、貴重な情報源であることをうたい安全で快適な施設、気軽にご利用頂ける地区センターにすることを掲示しています。また解決の仕組みをフロー図で示し分かり易く示しています。</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

※利用者から寄せられた苦情等について、その内容を記録に残しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 記録している	<input 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 checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" 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)>	

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 type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" 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	
<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・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 type="checkbox"/> 公表している	<input 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 checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" 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	
<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)>	

(4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設全体の利用案内を作成、配布している。 ・館のホームページで施設内容や利用方法を案内している。 ・利用者が多い体育室利用については別に利用案内を作成、配布している。 ・利用率の高い体育室については、キャンセルが出た時など、空き情報として掲示しており、また、個人利用がいっぱいになっている時などSNSで情報提供し、利用したい方々に即情報提供している。 ・玄関に最新の情報をボードに掲出しているほか、入館した所には本日の利用状況、数カ月分の各部屋の予約状況が瞬時にサイネージで把握できるようになっている。 ・インターネット予約に関する詳細資料を作成し、登録を行った団体等に説明、配布をしている。 ・近隣の小学校による「まち探検」を毎年受け入れて、施設の紹介や利用案内をしている。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(事務所)・資料(利用案内、体育室の使い方)・ヒアリング・ホームページ</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>利用率の高い体育館については、別途「体育館の使い方」を作成し配布しています。令和4年度から開始したインターネット予約も軌道に乗り65%以上の満足の結果を得ています。</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 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</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>先行受付をする団体受付は4つまで希望でき、ほぼ2つは希望の通りになります。団体受付終了後前月2日には皆に解禁されます。個人利用が重なった場合はくじで決定しています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(令和6年度職員研修計画について)・ヒアリング</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

(5) 自主事業

①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている
<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(令和5年度事業計画書、令和5年度事業報告書)・ヒアリング</p> <p><年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>小学生から一般の方まで幅広い方を対象に38事業を計画し「健康増進」「地域文化」「子供の笑顔」の3つのコンセプトを基に展開されています。新規の自主事業は3分の1程度を目指しチャレンジを続けています。</p>	

②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p>令和5年の小型犬猫用コスプレ鏡餅帽子を作ろうと懐かしい昭和をクイズで楽しもうの開催中止理由は人数が集まらなかった為で合理的な理由で中止しました。</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>	

(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)> ヒアリング</p> <p><利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>本は1万冊あり月20から30冊程度を新規で購入しています。購入にはニーズ対応費も使用しています。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・広報よこはま栄区版に毎月自主事業案内を掲載している。 ・自主事業のチラシを分かりやすく配色も豊かにして製作し、HPのほか館内外に掲示及び配架している。 ・上郷地区センターのHPに上郷地区センターカレンダーとして自主事業や各種イベントなどの案内・募集情報や当該結果を公開するほか掲示、配架している。 ・子ども向けの自主事業やイベントについては、近隣小学校2校に持参し、全員配布してもらうように依頼している。 ・上郷東(西)連合自治会町内会等へ上郷地区センターまつりやかみごう☆子どもキラキラフェスタのちらしの配架をお願いしています。また、近隣の小中学校や幼稚園や関連施設にも配架を依頼している。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(事業チラシ、上郷地区センターカレンダー、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>副館長の1人がチラシ作りの技能を持っていて、分かり易く、配色も豊かなチラシを作成しています。飾り棚があり自主事業のポスターが飾りつけてあります。上郷地区センターカレンダーを作成し、ネット受付開始、ネット(窓口)抽選発表、窓口抽選申込の日程を表示すると共に自主事業の開催状況をホームページで知らせています。</p>

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・明るく親身な対応と、あいさつを心がけている。 ・全員が名札を付けユニフォーム(水色エプロン)を着用している。 ・お客様対応のポイントは、相手の気持ちに寄り添うことであると研修時に強調している。利用者の方々の目的をしっかり把握し、それに応えるように努めている。 ・受付には必ず1名が在席し、すぐに対応できるようにしており、状況により常勤職員も対応しています。また、スタッフ同士で所在が分かるようにしている。 ・電話を受けた際は、必ず名乗りをしている。 ・サービス接遇検定の資格を全員所持している。 ・利用者アンケートでは、職員対応に関して毎年高い評価を頂いている。 	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>平成27年度から希望する職員全員に対して、受験料・テキスト代等を負担し団体受験する制度を新設し、職員全員がサービス接遇検定の資格を保持しています。既に保有している方を再雇用したことも一因となっています。</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"> ・高齢化により、また、コロナ禍においてメンバー減少や活動の低下、更には休止したサークルもあるが、少人数であるが新たな団体も少しずつ増えている。 よって、現状の団体を応援していくことも必要と考え、メンバー募集に向けた自主事業も実施している。 ・コロナ禍で衰退した工芸音楽室のカラオケ利用の復活に向けた広報の実施と、同部屋での1人での楽器練習を可能としたことにより利用率が向上している。 ・かねてから要望のあったネット予約を開始し、窓口や電話での予約が激減し来館しなくても手続きができるようになりました。 ・部屋の個人利用や、家族や友人グループによる利用拡大も効果的と考え取り組んでいる。 ・緑に囲まれホテルや多くの小鳥が訪れる癒しの空間として、清潔さの維持と設備や備品の維持、更新に努めています。 ・料理室の利用率を高めるため、料理関係の自主を多目に実施し、特に利用率が低い午後にも企画しました。 	<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>当館は川に囲まれ緑に恵まれた環境にあります。毎年6月後半から7月前半の2週間はホテルを見学を訪れる人が多く、そのうち1日は親子でホテルの鑑賞会を実施しています。午後7時に集合し講師の説明を受け8時までに解散するスケジュールで実施されています。</p> <p>工芸音楽室の利用率アップのためカラオケ利用を復活し、同部屋での1人での楽器練習を可能にしたことで利用率の向上を図っています。前年比20%アップしました。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般 (その他)

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

自主事業は、利用者から好評価のご意見を頂いています。また、グループの活性化のための自主事業を開催する等、利用者の立場や地域振興の視点をもって企画しています。当館でバイオリンの練習をしていた中学生が全国大会で1位となり、新春コンサートを企画しています。新規の自主事業にはアンケートをとり次年度の参考にしています。

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

子ども用の利用案内や大人用の利用案内は玄関正面のラックに配架して皆に見えるようにしたら如何でしょうか。

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協定書等のおとり建物・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"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って管理している
<input type="checkbox"/> 協定書等のおとり管理していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のおとり管理していない
評価機関 記述	
<p><協定書等のおと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>	

②協定書等のおと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"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のおとり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のおとり実施していない
評価機関 記述	
<p><協定書等のおと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>毎日の夜間のチェックリストと月末・年間のチェックリストがあります。</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	
<p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>集められたゴミは細かく分類され機械室に綺麗に保管されています。</p>	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している
<input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<p><適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>燃えるゴミ、燃えないゴミ、古紙(雑誌等)、小さな金属類、プラスチック類、缶・びん・ペットボトル等細かく区分保管されています。</p>	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎日の日常清掃及び毎月休館日に行う定期清掃を業者に委託して実施している。 ・点検、清掃をスタッフが分担を決めて定期的に行っている。(毎日の点検清掃と月ごとの点検) 利用後の点検清掃の例:ホワイトボードの拭き残しやペンのチェック、各部屋利用後の床のモップかけ、シート交換、体育室のモップ掃除機掛けなど ・毎日の点検清掃箇所の例:テーブルや椅子の拭き掃除、プレイルームの後片付けチェックなど ・月末点検の例:空気清浄機清掃、カーテン洗濯 など ・設備や備品の破損や不具合があれば、自ら可能であれば速やかに修繕し、経年劣化によるものは更新に努めている。 修繕例:体育室ネット、仕切り版の破れ等の修繕、机のネジ締め など 更新例:和室畳、ふすま、卓球台など交換 ・敷地内の草刈りや樹木の剪定は業者委託して随時行っている。その他に敷地周囲の草刈りを自ら行っている。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(事務所、各部屋)・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>エアコンはガスによる供給で一括管理されていますが、その他の電気は太陽光発電システムにより供給されています。経費節減に貢献しています。 図書室横の西花壇は上郷グリーンクラブによるボランティアで整備されており、4月には春の花で満開の西花壇を一般解放しました。</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>体育室のネット、仕切り板の破れ等の修繕、机のネジ締め等設備や備品の破損や不具合があれば、自ら速やかに修繕しています。その他敷地周囲の草刈りを自ら行い施設の美観維持に努めています。 Wi-Fiは全部屋で使用できるようになり利用者にとって利便性を高めています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

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>防火・防災マニュアルがあり、火災、風水害・大雪、地震対策が詳細に記載されています。また事故・不審者対策もあり、けが・急病人、不審者・不審物への対応、及び事故防止マニュアルがあります。</p>	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p><警備の内容についてチェック又は記述して下さい。></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)</p> <p><協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>警備会社からは月次で異常なしとの報告書が報告されており過去異常はありません。</p>	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(事務所)・ヒアリング</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>キーボックスで管理されており、常勤職員3名がキーボックスの鍵を保持しています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p><定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>部屋の使用前後によるスタッフのよるチェックと業務日誌、夜間のチェックリストでチェックしています。</p>	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている
<input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある	<input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある
<input type="checkbox"/> チェックしていない	<input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<p><一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 業務日誌により1日3回(午前・午後・夜間)館内巡回、館内点検清掃等を実施しています。気の付いた点は事務所内の白板に記入し引継ぎに役立てています。 自然環境に恵まれていることから、ムカデ、虫、蛙、蛇への対応のため網を2つ用意し対応に当たっています。スズメバチの巣への対応は館長が行いました。不審者に対してはスプレーを準備しています。</p>	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※事故防止策について全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。スタッフミーティングの中で、事故防止策をテーマとして職員同士で勉強会等を行っている例も該当する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 子ども部屋のロディちゃん(木馬)への対応、階段のクッション取付対応等スタッフミーティングで職員全員で討議されています。</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>	

(4) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない</p> <p><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>スタッフ全員に対し館長が救急(心肺蘇生・AED)につき実施しています。</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)></p> <p>現場確認(事務所)・ヒアリング</p> <p><体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>緊急連絡網はスタッフ全員に配布されています。警察の電話番号は事務所内の白板に掲示されています。</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	
<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)>	
地震、風水害対応マニュアルがあります。特に当施設は川に囲まれているため風水害対応が重視されています。	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
年2回避難訓練を実施しています。1回は利用者参加型で実施しています。	

(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)>
館長は、元消防署長だったため、危機管理について実態に即した訓練、教育を実施しており、高く評価できます。施設内に留まらず学校関係、近隣住民に対しても防災教室を開催しています。
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

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)>	
常勤者3名(館長1名、副館長2名)、スタッフ12名(午前4名、午後4名、夜間4名)で運営しています。仕様書で求めている開館中職員体制2名以上よりも1名多くして、3名以上配置で運営しています。	

②協定書等のと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、協定書等のとおり開館していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価で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)>	
閲覧用事業業計画・報告書のファイルを事務所に整備して、希望者には閲覧できる旨を周知しています。	
<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)>	
閲覧用事業業計画・報告書のファイルを整備して、希望者には閲覧可能だとする旨のポスターをホールに掲示しています。	

(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 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>令和6年度職員研修計画を作成しています。研修内容には職員スタッフ全員の集合研修の他に、新人スタッフを対象とした日常業務の現地研修の計画があります。現地研修は、3月に実際の業務従事時間帯に現スタッフから業務を引き継ぐ研修となっており、新年度に円滑な業務遂行ができるように配慮して計画が作成されています。</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>資料(令和6年職員研修計画、令和5年度職員研修実施実績)・ヒアリング</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>研修テーマ(個人情報保護・人権・接遇・心肺蘇生・AED操作・様々なハラスメント) 対象者(職員、スタッフ全員、新人スタッフ)</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>研修は、職員・スタッフ全員が参加できるように休館日にスタッフミーティングと併せて実施しています。年3回の全体研修では繰り返し、個人情報や人権、接遇研修を行っています。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・全員が一度に受講できるように、スタッフの勤務がない休館日にスタッフミーティングと併せて研修を行っている。 ・研修は、年間計画に基づき開催しており、館長の経験(消防出身)を元に実態に即した訓練を実施している。 ・研修時間は勤務時間として取り扱っている。 ・サービス接遇検定は、受験料と交通費を支給し、教材を貸与して受験を奨励している。現在全員取得している。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(令和5年度事業報告書、申請時事業計画書)・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>研修はスタッフ全員が参加できる休館日にスタッフミーティングと併せ実施しています。館長が職歴を活かしたAED操作や心肺蘇生研修、その他の研修講師となっています。接遇能力の向上を目的としてサービス接遇検定受験を奨励しています。希望する職員・スタッフ全員を対象に、テキストを貸与して法人が受験料・交通費を負担する支援をしています。サービス接遇検定の合格者は、現時点で館長を含め15名全員が取得しています。</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 checked="" type="checkbox"/> 情報共有している
<input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(令和5年職員研修実施実績)・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>研修終了後に館長の確認印をもらう際やミーティングの際に、職員間で報告や話し合う機会を設け共有するようにしています。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している
<input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない	<input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p><活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>窓口対応の他、業務手順は、わかりやすく具体的な事例を載せた独自の「上郷地区センター接遇ハンドブック」を作成して活用しています。職員には保管場所が周知されており、いつでも確認ができるようになっています。</p>	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・交代時に必要な引継ぎを行い、情報の共有、申し送りをしている。また、業務日誌に記録することで、全員の情報共有を行っている。さらに常勤職員は連絡簿に記録して職員間の情報共有を行っている。 ・業務上の疑問点が生じたら、他のスタッフや職員に聞き、意見を出し合って検討し、解決を図る風土ができています。 ・特に新たなものについては資料を作成して全員が理解して対応できるようにしている。(例:予約システム、日々の清掃計画等) ・ハラスメントが発生しないよう研修を行うとともに、ハラスメント相談員を設けて、万が一発生した場合の対応方を備えている。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(上郷地区センター接遇ハンドブック・令和6年度管理運営マニュアル)・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>運営上の必要事項をまとめた「管理運営マニュアル」を全員に配布しています。また、独自の「上郷地区センター接遇ハンドブック」も作成して、職員の資質向上を図っています。日々の引継ぎや連絡の情報共有は、業務日誌の他に事務所内のホワイトボードと常勤職員用連絡簿を活用し、全員に周知したい情報や資料は回覧でも周知しています。令和6年からハラスメント研修を受けた常勤職員が、ハラスメント相談員になっています。</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>職員・スタッフとして周知が必要な運営上の事項をまとめて、全員に配布している「管理運営マニュアル」の中に個人情報保護マニュアルがあります。</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>法人による個人情報保護方針はロビーに掲示があり、管理責任者として館長の氏名が明記されています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><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>個人情報保護に関する研修は、館長が年3回の全体研修やミーティングの際に行っています。その他、日々のOJTを通じて指導も行っています。</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> <p>毎年、個人情報保護の研修時に職員全員から誓約書を取り、誓約書は法人事務局から区に報告しています。</p>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

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

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している
<input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p><適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>掲示されている「個人情報に関する基本方針」の中に個人情報取得にあたる利用目的を掲載し、個人の情報の利用目的を限定しています。</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 checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている
<input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない	<input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない
<input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(事務所)・ヒアリング <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>パソコンには個別にパスワードが設定され、ワイヤーロックで固定されています。書類によって保管年数が決まっており、廃棄書類は協会が溶解処理を実施しています。</p>	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

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

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)> 現場確認(出納係職員)・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)> 経理責任者は館長で、出納係は副館長と役割が明確に分担されています。	

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)> 現場確認(事務所パソコン)・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)> パソコンの経理関係フォーマットを活用して、明確に区分をして管理しています。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 備品費、消耗品費、ニーズ対応費の3項目をピックアップして、伝票の存在を確認しました。	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(事務所)・ヒアリング</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>管理責任者は館長であり、通帳と印鑑、カードは別々な保管場所に分け、別々に管理することで安全性を高めています。</p>	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している	<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している
<input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある	<input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(令和5年度事業報告書 ニーズ対応費一覧)・ヒアリング</p> <p><目的に沿わない支出がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ニーズ対応費は主に書籍購入が多く、地区センターまつりやかみごう☆子どもキラキラフェスタの運営に関する材料の他に卓球台、椅子更新と利用者に還元できる目的に沿った支出となっています。</p>	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・設備や備品の破損や不具合で可能なものは、自ら修繕することで、修繕費用や更新費用を抑えている。(例:トイレ自動洗浄センサー修理、障子の破れ補修 など) ・室温や外気温に応じた空調機のON、OFFに加え、窓やカーテンの開閉により、冷暖房効率の向上に努めている。 ・支障のない範囲で一部の照明を減灯している。 ・内部書類には裏紙を使用している。 ・館長、副館長の連絡表は、紙でなくパソコン内でのやり取り、確認を実施している。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(令和5年度事業報告書)・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>できる範囲内で職員による小破修繕(トイレ自動洗浄センサー修理、障子の破れ補修等)の実施や不要な照明や空調の停止等で、省エネ・節電に積極的に取り組んでいます。また、職員内部の書類には裏紙使用による経費削減に取り組んでいます。ボランティアによる外構の除草や西花壇の手入れ、太陽光発電システムも経費削減に繋がっています。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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>前年度のセンター会議や利用者会議、アンケートでの課題を受けてPDCAサイクルを活用して作成した自己評価は、今年度の計画、目標に活かしています。</p>	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て対応している	<input checked="" type="checkbox"/> 全て対応している
<input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある	<input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある
<input type="checkbox"/> 全て対応していない	<input type="checkbox"/> 全て対応していない
<input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(令和5年度上郷地区センター業務点検報告書、管理運営業務点検報告書)・ヒアリング <未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している
<input type="checkbox"/> 協議されていない	<input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(令和5年上郷地区センター業務点検報告書、令和5年度自己評価表)・ヒアリング <協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>毎月開催される栄区指定管理者連絡会議や施設長会議にて報告を行い、現状確認や目標の共有化を図るとともに意見交換を行っています。また、区の実地調査による業務点検や自己評価表等により1年間の運営について評価を受けています。</p>	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)＞</p> <p>・成果指標となる運営目標は、利用者数と稼働率であり、全ての取組の結果が成果として表れると考え、それには利用者をお客様として考え、日々気持ちよく利用していただくことを心掛けている。 例としては、日々の清掃はもちろん西花壇等を含めた自然環境に恵まれた場でゆっくり過ごしているよう配慮しており、常に整理整頓に努め、またフリーWi-Fiも導入し、インターネット環境を整えている。 ・3月の職員全体研修では、翌年度の事業計画について説明を実施し、内容を共有している。 ・3回の全体研修では自主事業に対する情報や協力依頼、各事業の進捗状況を説明し、共有している。</p>	<p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞</p> <p>資料(令和5年度自己評価表)・ヒアリング</p> <p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>一回の図書貸出数を3冊から4冊に増やすことことで、年間貸出数が令和5年度から653冊増加し、蔵書も300冊増やしました。インターネット予約システムを導入し、窓口に並ぶことなく、申込予約ができるようになり、フリーWi-Fiも増設し利用者からの要望を実現しています。全体研修で事業計画、自主事業の説明と進捗状況、振り返りを行い、職員との共有に努めました。</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>職員・スタッフに向け、サービス接遇検定受験推奨と支援をしています。また、従来3年、5年ごとに新規採用していたことを見直して能力のあるスタッフについては、雇用延長を導入して能力を発揮できる人材を確保しています。独自に「上郷地区センター接遇ハンドブック」を作成したり、「業務管理運営マニュアル」を全員配布して職員間の情報共有や資質向上に努め、利用者が気持ちよく利用できる施設運営を目標にしています。</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>開閉館時間の記載は、業務日誌等に記載欄があると、より明確になるでしょう。</p>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・子育て支援:毎週火曜日午前中の子育て相談の会場としてプレイルームを提供。また毎月第4金曜日午前中に中会議室を提供 ・読書活動推進:蔵書の更新、しおり配布による利用促進 ・男子トイレの個室にサンタリーボックスを設置 ・マイナンバーカード申請サポート会場の提供 ・栄区友好交流都市事業への協力(料理講座、PR場所の提供) ・能登半島沖地震募金の実施(募金額55,929円横浜市指定口座に入金) ・上郷小2年生のまち探検受入、庄戸小ホテル関係資料の掲示、中学生の職業体験受入れ ・フリーWi-Fiの提供、各部屋での無線LANの提供 ・福祉施設による昼食パン販売の実施(2施設により週3日) ・2027年国際園芸博覧会の開催に伴い花壇を花でいっぱいにしました。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(令和6年度事業計画書)・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>市や区の事業の開催や依頼にあたっては積極的に協力し、優先利用や利用料金の減免等を行い、子育て相談会場やマイナンバーカード申請サポート会場、小中学生を対象にした学習支援の「てらこやかみごう」等の会場の提供を行っています。</p> <p>近隣の小中学校の町探検や職業体験受け入れの他、施設長は上郷小学校、庄戸小学校、上郷中学校の3校と連携した会議に年3回参加して地域情報を共有しています。</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>昨年度は、ウクライナから避難された方への日本語教育の場所を定期的に無料で提供しました。</p> <p>今年度から利用者の性別の聞き取りが廃止されたことに伴い、男女別の項目を削除しました。</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>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>利用者の立場に立ち多様性に合わせ、男子トイレの個室にサンタリーボックスを設置しています。</p> <p>令和6年度から利用者の性別の聞き取りが廃止されたことに伴い、書類から男女別の項目を削除しています。</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>