

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市東永谷地区センター 評価シート

評価機関名：経営創研株式会社

令和6年3月

目次

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

評価結果の総括

※協定書等で定めるとおりの管理運営ができていない点や、協定書等で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	「つどい、ふれあい、にぎわう」「地域とともに育ち、育てあう」をモットーに生きがいと活力ある地域社会の実現を目標に施設運営を行っています。そのため次のような取り組みを行っています。 ・「水仙クラブ」と連携し施設周辺の花壇や植栽を整備していただいている。なお、同会は緑の愛護国土交通大臣表彰を受賞し、今年度は区補助の「ガーデンネックレス2023」に選出された。 ・館長が東永谷中学校学校運営協議会委員となり、初代委員長に就任し、会議運営を通じて地域の自治会や各種委員との絆を強めた。5年度は、副委員長となり、東永谷中学校と当館との連携事業を提案した。 ・自治会の4年ぶりの夏祭りに参加し交流を深めた。 ・ベルマーク、ボトルキャップ等を回収寄附している。ベルマークは下永谷小学校に届けている。 ・近隣小学校・幼稚園の施設見学会を受け入れている。 ・ふれあい祭に際して、街中華店の協力により割引券を配付した。	【評価できると感じられる点】 地域の緑の活動団体「水仙クラブ」と、顔の見える継続的連携があり、施設周りの花壇や植栽整備、水やり除草作業の物資支援を行っています。令和5年度は通常の連携支援の他に、ガーデンネックレス2023に選出された補助金を活用して、中庭の整備を連携して行いました。きれいに整備された中庭は、道行く地域住民からも好評です。館長は東永谷中学校運営協議会の初代委員長(5年度は副委員長)として、運営会議を通じて地域の自治会や校長、生徒会と連携できる内容を検討、提案しています。その中でふれあいまつりやクリスマス会のイベント支援に、生徒さんの手伝いや吹奏楽部の演奏、2階ギャラリーにて作品展示の提案を行い連携を図りました。開館25周年記念イベントの地域の歴史資料募集に、地域の団体から写真付き地域資料提供があり、図書コーナーにて郷土史コーナーとして展示しています。
II・利用者サービスの向上	来館者の高齢化、SDGsの普及、防災等来館者意識の多様化に対応し満足度向上のため、次のような取り組みを行っています。 ・空き部屋予約方法を、クジ次第で総取りとなる方式から、より多くの団体に割り振られるよう変更した。 ・アフターコロナ体制として貸し出し禁止物品を綺麗なものに買い替えた。 ・料理室の料理以外の利用時の割引料金制度を導入した。(330円/時間⇒230円/時間) ・七夕飾りを環境に配慮したフェイク竹にし、飾付期間を2倍にした。 ・トイレを温水洗浄便座とした。また、当館の予算で男子トイレにユニマットを敷いている。 ・「防災マップ」「ハザードマップ」等の災害関連情報の通年配架している。 ・協会のデジタルサイネージの他、区役所の情報拠点化事業の一環として、行政文化観光等の情報を提供するデジタルサイネージの設置施設に選定された。 ・工芸室のキャスター椅子を使用し易く平置きにした。	【評価できると感じられる点】 健康・趣味・青少年・幼児等、地域連携等様々なテーマと年代を網羅するように自主事業を実施しています。令和4年度の自主事業は、対象年代も幅広く47件を実施しています。協会が運営する上永谷コミュニティハウスとの合同事業や、同施設内にある東永谷地域ケアプラザとの連携した高齢者向け事業、区民活動支援センターとの共催の青少年向け事業等、他施設と連携して事業内容の幅を広げています。令和4年度から料理室を料理目的以外の利用でも活用できるように、割引料金制度を導入することで、稼働率を上げる工夫を行っています。図書コーナーはセンス良い装飾工夫の他、本は作者名、おすすめ、ジャンル毎に分け見やすく配置しています。紙芝居や大きいサイズの児童書を入れる貸し出し用バックの用意があり、職員による利用者目線での工夫として他施設の見本となる取り組みです。
III・施設・設備の維持管理	当館では「横浜市公共建築物マネージメントの考え方」の「プリメンテナンス(予防保全)」に基づき大規模修繕を区役所と協議しています。 ①冷房効率低下になるエア漏れがある冷却温水器についてR5年度基本設計、②原因不明の雨漏りについて「屋根漏水対策工事」の長寿命化工事に向けた、R5年度下調書作成、③区役所に対し体育室のバスケットボールゴールの修繕、図書コーナー等のカーテンの交換等の修繕予算要求、④市の全LED電球化計画に沿い交換を推進し、R5年度体育館の水銀灯等の交換の予算要求を実施した。 また、R5年度小破修繕は利用者、職員の意見等を聞き、事故防止の観点から早期発見早期修繕した例として、①2階障がい者用女子トイレの手洗器、②2階ウオータークーラー、③体育館床の一部等がある。 なお、指定管理基本協定に基づく月次定期点検については、協会事務局の入札で競争性と規模の利益を得ながら行っている。	【評価できると感じられる点】 施設利用ルールやお知らせ等は、シンプルな文字とカットの掲示物でわかりやすく周知しています。ロビーは閲覧資料やパンフレットがラック内に整理整頓され清潔で居心地の良い空間となっています。 施設周囲の花壇、植栽は地域のボランティア団体「水仙クラブ」に物品支援による相互協力のもと整備しています。 原因不明の雨漏りは市(建築局)に働きかけ「屋根漏水対策工事」の長寿命化工事に向けた令和5年度下調書作成という段階に至っています。 【提案事項】 施設には、2系統の防犯カメラがあります。施設内のモニターが故障中です。本部協会に報告し、併設するケアプラザとも状況を共有して適切な対応策を検討中です。早急に改善されると良いでしょう。

	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	緊急時対応については、「消防計画」、「災害対応マニュアル」、「(事故・事件・急病人)連絡票」を3職員が共有し、スタッフ研修で対応を確認しています。また、コロナ対策は気になる方はご利用いただけるよう手指消毒セット、体温計、CO2測定器を備置しています。 ・応急手当てに備え救急箱・保冷剤等を用意している。 ・急病人があったときには速やかに協会本部及び区役所地域振興課に連絡し情報共有を行っている。 ・緊急時に職員スタッフが確実に動けるようマニュアルの対応行動を掲示している。 ・6月は地域ケアプラザとの合同防災訓練として実施し、ケアプラザの利用者を誘導しながら行い、消火器を利用した訓練を実施している。また、消防署の講評をいただくこともある。 ・3月のケアプラザ防災訓練に参加している。 ・消防設備点検業者の指摘事項(バッテリー等)については即座に対応した。 ・モニターを増設し、館内を監視している。	【評価できると感じられる点】 地区センターと地域ケアプラザの合築施設のため、消防計画や自衛消防隊、自主点検チェックリストは一体的です。自衛消防訓練は、合同訓練を年2回実施し、そのうち1回は、ケアプラザ利用者参加型です。 館内放送機器マニュアルは、写真や手順番号等を用い、わかりやすく機器の側に掲示しています。 館内巡視日誌があり1日6回の巡視記録があります。さらにスタッフ業務日誌兼防災・施錠確認簿があり、ダブルチェック体制です。 危機管理に関する研修でのスタッフの意見から、非常階段1階のドアに鍵の開錠の仕方に関する掲示を作成し添付するよう改善しました。 協会が運営する全施設の館長が参加する安全管理委員会でヒヤリハットを共有しています。 【提案事項】 時間帯によって利用者の年代や人数に変化があります。避難訓練の時に、想定時間帯に変化をつけると、より実践的な訓練となるでしょう。
V ・ 組織運営及び体制	計画的な組織運営により課題の共通理解と統一された対応が可能となり、地域との信頼関係が生まれると考えています。職員スタッフが交代勤務制のため、情報共有は最重要と考えています。また、協会の「目標設定・自己評価」を通じて、課題の発見・解決の仕組化に取り組んでいます。 ・職員スタッフ研修では職員による一方的な講義にならぬよう、スタッフの時間帯別打合せの工夫を取り入れた。 ・研修の際には接遇のほか、人権研修・個人情報保護等窓口業務に欠かせないテーマを盛り込み接客技術の向上に努めている。 ・スタッフ間の連絡ノートのほか、重要な連絡についてはファイリングし、いつでも参照できるようにしている。 ・業務日誌、館内巡視日誌などのツールで職員間の情報共有を行っている。 ・勤務予定表を毎月作成し、大まかな行事や来館業者の予定が分かるようにするほか、職員の勤務表を貼り出している。	【評価できると感じられる点】 全職員を対象に実施する年4回の研修は、予め研修実施計画書を回覧し、全職員の出席を働きかけています。研修は、講義形式の学びだけではなく、話し合いの時間を設け、管理運営の振り返りや課題の共有、改善案の創出の機会としても機能させ、組織運営の要となっています。研修資料集の事前配布、研修終了後のアンケートの実施と、全職員が管理運営に参画する体制を定着させています。 インボイス制度や改正電子帳簿保存法の導入に向けて、施設経理担当と協会事務局経理担当者間の情報共有に努めています。 経費節減とゴミの減量に向けて、令和6年度は、ゴミの回収回数を減らす計画です。この実施に向けて、担当の職員が、定量的な根拠をもとに効果と取組む方法を説明した資料を作成し、全職員に周知しています。 25周年事業は、広報にタウン誌を活用する等、各所に働きかけて経費縮減を実現しています。
VI ・ その他	【施設に親しみや誇りを抱いていただく取り組み】 建築界のノーベル賞と言われるプリツカー賞受賞者である伊東豊雄氏が設計した施設として、地域が誇りや親しみを感じられるよう運営しています。特に氏の設計思想である壁を設けないデザイン意図を活かすよう工夫・維持管理・PRに努めています。 ・ケアプラザからコロナ禍で認知症の出席講座ができないという相談を受け図書コーナーに「認知症を知る」コーナーを設けた。 ・横浜市の公共建築100周年に際し当館が記念施設の一つに選定された。そのPRを行う業界紙の取材対応した。 ・施設見学者に案内を行い、記念特集号を差し上げている。 ・R4年度25周年事業でメディア露出に努めた(タウンニュース、公募ガイド、建設通信新聞)。 ・閉館時に流す曲の記念公募を行い82曲(58名)の応募があった。 ・インスタグラムで東永谷の地域情報や25年前の開館時を振り返る発信を行った。	【評価できると感じられる点】 区の依頼を受け、行政の情報発信のデジタルサイネージの設置、「ヨコハマ3R夢プラン」と関連したリサイクル活動のコーナー展開や区の目指す姿のキャッチフレーズの旗の掲示等、市や区の施策の見える化や魅力の発信に努めています。 横浜市公共建築100周年事業に当施設が選定され、事業に協力しています。 開館25周年事業を実施し、利用者の作品展や地区センターの思い出を募集したり、地域の郷土史コーナーを設置しました。中でも地区センターのエンディングテーマ曲を募集した企画は、他施設の参考になります。 【提案事項】 横浜市公共建築100周年事業に選定された施設です。設計がコミュニティの醸成に配慮され、中庭は、施設の利用がない方も休憩等できるコミュニティガーデンの要素も含まれます。横浜市中で開催される「2027年国際園芸博覧会」に向けて、早期の改修を期待します。

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
<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)> 令和2年度以降、コロナ禍のため、地域への参加が大変厳しい時期でしたが、可能な限り地域との関係を保ち、連携に努めました。 ・高齢化が進む利用者団体の、特に運営事務のお悩み相談を受け、団体が継続できるよう支援した。 ・水仙クラブの活動を花の肥料の選定購入等により連携サポートしている。 ・自治会長と会話し、地域の様子を伺ったり、祭の日に参加した。 ・東永谷中学校の学校運営協議会に参加し、校長先生を始め、学年主任、生徒会の皆さんに連携事業を提案している。 ・下永谷小学校にはベルマークを届け情報交換をしている。 ・建物の修繕やふれあい祭の開催等について、地域ケアプラザとの連絡調整に努めた。 ・ふれあい祭を契機として街中華店の方やInstagramのフォローとの間で交流することで、懇意となっていた。 ・小中学校の「町探検」や「職業体験」について学校と連携した。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 年度事業計画書・ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 港南区民利用施設等ネットワーク会議に参加し、地域ケアプラザ等と「地域の力をいかすために施設としてできること」というテーマでグループワークをしながら情報を交換しました。 東永谷中学校で開催した学校運営協議会や学校地域連携事業総会に参加し、学校行事や経営方針について情報を共有し、施設の協力のあり方の参考にしています。

(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
☒ 開催している ☐ 開催していない	☒ 開催している ☐ 開催していない
評価機関 記述	
<開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
施設の利用状況(利用者数、利用料金収入、稼働率等)について過去5年間に遡り、定量的数値をグラフを使って示し状況を説明しています。自主事業の報告も写真を添付し事業内容を分かりやすく報告しています。	

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
☐ 課題を抽出している	☐ 課題を抽出している
☐ 課題を抽出していない	☐ 課題を抽出していない
☒ 特に課題がない	☒ 特に課題がない
☐ 非該当	☐ 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)> 地区センター委員会総会資料・ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☐ 対応策を実施している	☐ 対応策を実施している
☐ 一部対応策を実施していない	☐ 一部対応策を実施していない
☐ 対応策を実施していない	☐ 対応策を実施していない
☒ 非該当	☒ 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)> 地区センター委員会総会資料・ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 東永谷中学校学校運営協議会の立ち上げに尽力し、現在館長は、同協議会副委員長として学校との連携を図っています。ボランティア団体「水仙クラブ」と連携して中庭の花壇や植栽を整備しました。ふれあいまつりでは、近隣の飲食店と割引券の企画連携を行いました。令和4年度は開館25周年事業として、地域25年の思い出等の文芸、郷土史資料寄付やギャラリー展示作品を地域住民に広く募集して記念イベントを開催しました。 <参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 開催している	☒ 開催している
☐ 開催していない	☐ 開催していない
評価機関 記述	
<開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者会議は11団体13名の参加があり、忌憚のない団体の要望を伺っています。令和4年度の利用者会議では、開館25周年事業や横浜公共建築100周年の取材を受け建設通信新聞に掲載(開館記念日に合わせ発行)と、例年にはない大きな事業があったため利用者にご理解頂くために詳しく説明しています。利用者会議実施報告書をホームページで公開しています。	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☐ 課題を抽出している	☐ 課題を抽出している
☐ 課題を抽出していない	☐ 課題を抽出していない
☒ 特に課題がない	☒ 特に課題がない
☐ 非該当	☐ 非該当
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 利用者会議実施報告書・ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

※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。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☐ 対応策を実施している ☐ 一部対応策を実施していない ☐ 対応策を実施していない ☒ 非該当	☐ 対応策を実施している ☐ 一部対応策を実施していない ☐ 対応策を実施していない ☒ 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)> 利用者会議実施報告書・ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

※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。

7

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
☒ 課題を抽出している	☒ 課題を抽出している
☐ 課題を抽出していない	☐ 課題を抽出していない
☐ 特に課題がない	☐ 特に課題がない
☐ 非該当	☐ 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> アンケート結果・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)> 予約システムの第一希望と第二希望の入れ方について、団体間での調整ができない点や、駐車場の予約ができない点等、利用者の要望にシステム上の対応できないという課題を抽出しています。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 対応策を実施している	☒ 対応策を実施している
☐ 一部対応策を実施していない	☐ 一部対応策を実施していない
☐ 対応策を実施していない	☐ 対応策を実施していない
☐ 非該当	☐ 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> アンケート結果・ヒアリング・現場確認 <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)> アンケートでの意見に一つずつ丁寧に回答し、館内に掲示しています。中学生以下の子ども達はアンケートの記載は難しいため利用の様子を観察して、体育館で子ども達が主に利用する備品(バスケットボールやバドミントンのセット)を全て揃えて対応しています。	

※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。

※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。

9

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
☒ 設置している	☒ 設置している
☐ 設置していない	☐ 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)> 2階ロビーに「利用者皆さまの声」と表題をつけたご意見箱を設置しています。 <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)> <評価で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
☒ 仕組みがある	☒ 仕組みがある
☐ 仕組みがない	☐ 仕組みがない
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)> 苦情(ご意見)受付体制表のフロー図・現場確認・ヒアリング <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)> <評価で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(ご意見)の受付体制表のフロー図を作成して受付方法、対応手順、受付責任者氏名を記載しています。	

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
☒ 周知している	☒ 周知している
☐ 周知していない	☐ 周知していない
評価機関 記述	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 苦情(意見)の受付体制表のフロー図を作成して、受付横に掲示しています。 <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)> 苦情解決の仕組み及び受付責任者をフロー図にして色分けしたわかりやすい受付体制表を作成し、掲示しています。	

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
☒ 記録している	☒ 記録している
☐ 記録していない	☐ 記録していない
☐ 苦情等が寄せられていない	☐ 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 苦情(ご意見)は過去の分も見られるように、受け付けた順に記入用紙の上に新しいもの貼り付けて掲示の形で記録に残しています。	

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
☒ 対応策を実施している	☒ 対応策を実施している
☐ 一部対応策を実施していない	☐ 一部対応策を実施していない
☐ 対応策を実施していない	☐ 対応策を実施していない
☐ 苦情等が寄せられていない	☐ 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)> 苦情対応報告書・ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> すぐに対応できるソフト面での意見は職員、スタッフが情報共有して対応しています。ハード面での意見で金額のかかることや、すぐ対応が難しい内容等に対しては特にひとつずつ丁寧に回答を記載して、理解、納得してもらえるように対応しています。	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 公表している	☒ 公表している
☐ 公表していない	☐ 公表していない
☐ 苦情等が寄せられていない	☐ 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)> 館内掲示・ヒアリング・現場確認 <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 苦情(ご意見)は過去の分も見れるように、受け付けた順に記入用紙の上に新しいもの貼り付けて掲示して公表しています。子どもからの意見についても子どもの目線に立った記載の仕方に配慮して回答し、掲示により公開しています。事業実施報告書の中で、苦情状況報告として記録があり、ホームページでも公表しています。	

(4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<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)> ・区役所、施設窓口に施設の案内や利用の手引きを配架し提供している。 ・ホームページにおいて同様に施設設備、利用の手引きを案内している。 ・毎月「地区センターだより」を発行し事業、新刊案内、お知らせ等を掲載し、館内や近隣公共施設、地域で掲示している。 ・協会のデジタルサイネージや館内の掲示板で施設からのお知らせを表示している。 ・毎月購入した新着図書を図書コーナーで案内している。蔵書に無い本はリクエストを受け付けており利用者の要望に答えている。 ・インスタグラムを活用した情報発信により七夕飾り、ふれあい祭、クリスマスコンサート、夏休み期間中の施設利用等時宜に応じた情報発信を行っている。 ・学校運営協議会の場で生徒等に地区センターでできるボランティア活動を紹介したり、学校・家庭・地域連携事業総会の場でイベントの紹介等を行っている。 ・周年事業等の際、メディアに掲載を働きかけている。	<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)> 施設案内・地区センターだより・インスタグラム・ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 区内施設の中で6か所のみ設置されている行政情報スポット(デジタルサイネージ)設置施設に選定されて、区役所からの即時性の高い情報発信がタイムリーに見られるようになっています。また、部屋の利用申込状況が一覧できるデジタル掲示も行っています。 自主事業の募集やお知らせ等は、毎月発行の「地区センターだより」や区の「広報こうなん」、ホームページ、館内ポスター、インスタグラム等で広報周知しています。

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
☒ 備えている	☒ 備えている
☐ 備えていない	☐ 備えていない
評価機関 記述	
<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)>	
<評価で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階ロビーには利用案内を配架して、利用者に提供、配布しています。図書利用のご案内(リーフレット)は、一般向けと子ども向けそれぞれ作成されていますが、子ども向けについては、説明をやさしくしたり、ひらがなを多用するなどの心遣いが見られます。	

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
☒ 閲覧できる	☒ 閲覧できる
☐ 閲覧できない	☐ 閲覧できない
評価機関 記述	
<閲覧できない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 受付ロビーには、利用要綱を閲覧できるようにファイルを配置しています。	

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
☒ 行っている	☒ 行っている
☐ 行っていない	☐ 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 利用案内・ホームページ・ヒアリング <行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ウェブ予約を令和2年4月から導入して、公平に申請受付を行っています。また、窓口申請も継続して受け付けています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 全ての職員に実施している	☒ 全ての職員に実施している
☐ 一部の職員に実施していない	☐ 一部の職員に実施していない
☐ 研修を実施していない	☐ 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> スタッフ全体研修レジュメ・ヒアリング <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 本部協会事務局長を講師に館長を対象に障がい者への合理的配慮や多様性への理解について研修を実施し、その後施設の全スタッフに対して館長が講師となり、施設に即した内容にブレイクダウンした人権研修を実施しています。	

(5) 自主事業

①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 年齢や性別が網羅できている	☒ 年齢や性別が網羅できている
☐ 年齢や性別が網羅できていない	☐ 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 事業報告書(自主事業報告書)・ヒアリング <年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 健康・趣味・青少年・幼児等、地域連携等様々なテーマと年代を網羅するように検討しています。令和4年度の自主事業は、対象年代も幅広く47件を実施しています。協会が運営する上永谷コミュニティハウスとの合同事業や、同施設内にある東永谷地域ケアプラザとの連携した高齢者向け事業、区民活動支援センターとの共催の青少年向け事業等、他施設と連携して事業内容の幅を広げています。	

②事業計画書等のおとり、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
☒ 実施している	☒ 実施している
☐ 実施していない	☐ 実施していない
評価機関 記述	
<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)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 高齢化がすすむ地域のため、地域ケアプラザと連携し嚥下の課題について栄養士を招いて講座を開催しましたが、参加人数が2名でした。高齢者の暮らしのサポートのために現状の把握から必要と考えられる事業テーマと利用者の参加ニーズは必ずしも一致しないという課題が明確になり、地域ケアプラザとも共有し、次年度計画に活かしています。	

(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
☒ 利用者から希望をとっている	☒ 利用者から希望をとっている
☐ 利用者から希望をとっていない	☐ 利用者から希望をとっていない
☐ 評価対象外施設(＝貸出を行っていない施設)	☐ 評価対象外施設(＝貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 図書購入希望票・現場確認・ヒアリング <利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 図書購入希望票の他に利用者からの本の感想やリクエストを掲示する、ブックツリー「もりのポスト」も作成して利用者からの希望を新規購入に活かしています。地域ケアプラザから「コロナ禍において認知症講座を開催できない」という相談を受けて図書コーナーに認知症コーナーを作成し、関連本を提示しています。開館25周年の取り組みとして、住民からの資料提供を受け郷土史のコーナーを充実させています。	

(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
<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)> ・「地区センターだより」を毎月作成し、館からのお知らせ、自主事業の予定、新着図書等を広報している。館内掲示、ホームページ掲載のほか、近隣公共施設での掲示、地域の掲示板への掲示を依頼し、多くの人に情報を提供している。 ・自主事業の講座案内やイベント情報を、広報よこはま港南区版、ホームページ、館内ポスターとして掲載している。 ・ホームページへの情報を適宜更新し、「施設案内」「利用案内」「自主事業」「サークル紹介」「予約状況」「図書案内」などを分かりやすくしている。 ・周年イベント等の際には外部の媒体を意識し、働きかけをしている。建設通信新聞、公募ガイド、タウンニュースに記事にさせていただいた。 ・地域との関わりや、東永谷の一体感を創出するようなことをテーマにして館長名のインスタグラムをあげている。25周年の年には、「東永谷漫遊記」として地域を一周しながら発見や感想などをアップした。	<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)> センターだより・ホームページ・インスタグラム・広報よこはま <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)> グループ紹介は共通フォーマット形式で見やすく掲示され、案内やお知らせは大きくユニバーサルフォントとカラーでわかりやすい工夫をしています。 25周年イベントの際には地区センターだよりやホームページだけでなく外部の媒体や館長名でのインスタグラムを活用して広報しました。また、建設通信新聞社に横浜公共建築100周年の取材をうけ記事にする等、積極的に広報、PR活動を行っていることを評価します。

(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
< 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) > 協会の運営方針である「明るく、さわやかで、親切な対応」を念頭に、利用者にとって快適な対応を心がけています。 ・全職員が名札・ユニフォームを着用し、身だしなみに注意している。 ・電話対応の際には施設名と名を名乗り対応している。 ・名札裏側に協会のエシックスカードを入れ、「職員行動基準」を踏まえた適切な接客を心がけている。 ・利用者アンケート結果を報告しご意見等を共有し接遇に反映している。 ・緊急を要するものは、その場で情報を共有し対処するとともに、スタッフ申し送りノートや職員への連絡相談報告を密にし、全員が理解・対応できる態勢を整えている。 ・掲示物等は分かりやすい表現と実効性を高めることに配慮して作成・配置し、気持ちよく利用いただくことを心がけている。 ・人権に配慮した対応をできるよう職員・スタッフ研修を企画・実施している。 ・老眼鏡や筆談ボードを用意している。	< 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) > アンケート結果では、職員スタッフの対応は非常によい20%よい47%と概ね高評価です。すべてのスタッフが、エシックスカード(職員行動基準)を名札の裏に入れることで接客意識の啓発を促しています。職員間での情報共有や連絡事項は申し送りノートを活用して密に行い、全員が理解して対応できるように配慮しています。職員は、認知症サポーター養成講座を受講しています。

(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
< 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) > 利用者の動態から、①60歳未満の女性利用者の減少、②高齢者の多い団体のコロナ以降の利用の減少、③高齢者や女性の居場所(サードプレイス)のニーズ、④高校生の利用が若干増加等の傾向があると分析している。 ①の対策として、保育サービス付きヨガ教室の開催、Instagramでの情報提供、東永谷中の学校家庭地域連携事業総会の場でPRを行った。 ②の対策として、空き部屋のWeb予約が大変であるとの声をいただくので、総取り方式の抽選を見直しより多くの団体が利用できるようにした。団体の活動継続のための相談を受け対応している。 ③④の対策として、図書の実、冷房等の設備修繕、花壇の整備等心地よい環境づくりや、稼働率の低い料理室の料理以外の利用に安価な価格設定を行った。 今後一層、利用者団体の活動支援や、地域の方が気軽に立ち寄れる施設にし、新たな利用者を創出することで、地域の活気が更に高まるよう目指したい。	< 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) > アンケート結果や利用動向を踏まえた分析を行っています。その中で料理目的以外でも活用できるように、料理室の利用料金を安価に変更して稼働率を上げる工夫を行いました。稼働率による増収効果調査を記録しながら更なる活動支援を検討しています。 空き部屋のWeb予約方法を総取り方式の抽選方法から見直して、より多くの団体が利用できるよう変更しました。

(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)＞

健康・趣味・青少年・幼児等、地域連携等様々なテーマと年代を網羅するように自主事業を多く実施しています。施設は掲示物は見やすく整理整頓された空間になっています。図書コーナーでは作者名、おすすめ、ジャンル毎に分け見やすく配置し、紙芝居や大きいサイズの児童書を入れるため貸し出し用バックを用意しています。これは利用者目線の工夫として他施設の見本となる取り組みです。

＜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)＞

貸出備品のリストがホームページで見られると、よりよいでしょう。

Ⅲ. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 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	☒ 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
☐ 協定書等のとおり管理していない	☐ 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)＞	
過去天井の意匠にたわみがあり、修繕をしています。市の建築局が定期的な建物調査に来た時や、雨漏りの修繕の際も天井の意匠のたわみについて報告し、状況を共有しています。職員は、目視により毎日確認しています。	

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
☒ 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	☒ 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
☐ 協定書等のとおり実施していない	☐ 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)＞	
毎日午前には作業スタッフが清掃し、夕方には併設しているケアプラザスタッフが1階トイレなどの共有部の清掃を行っています。	

(2) 備品管理業務

①指定管理者所有の備品と区別した、地区センター(市所有)の備品台帳があるか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ ある	☒ ある
☐ ない	☐ 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)> 市の備品の基準価格変更に伴う備品登録変更に対応した備品台帳(旧備品番号とも併記)を、新たに作成しています。	

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
☒ 揃っている	☒ 揃っている
☐ 揃っていない	☐ 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)> 備品台帳から5つの備品(パソコン、コピー機他)を抽出して確認しました。物品には台帳管理分類番号を記載したシールをつけ管理を行っています。	

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
☒ 安全性に関わる損傷等がない	☒ 安全性に関わる損傷等がない
☐ 安全性に関わる損傷等がある	☐ 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)> 職員が部屋利用終了後にその都度確認して、不具合や異常がある場合は迅速に修理を行い、必要に応じて区と相談し早期対応を図っています。	

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

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 適切に分別している	☒ 適切に分別している
☐ 適切に分別していない	☐ 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)> 館内での個人ごみは各自持ち帰りを基本としています。市の分別ルールに基づいてゴミ容器を設置しています。2階ロビーには「ヨコハマ3夢プラン」の分別掲示があり、港南区地域振興課 資源化推進担当と連携したリサイクルコーナーで小型家電・電池等の回収を行っています。	

(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
<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)> 定期清掃・設備巡視点検・建物や電気機械設備等を専門業者に委託管理し、清潔で使いやすい施設にしています。また、日常清掃担当スタッフが作業で見つけたことに対応しています。 ・利用者が使うトイレトーパー等の消耗品は欠品することが無いように監視、発注をしている。敷地内の植栽はボランティア団体「水仙クラブ」が定期的に来館して手入れを行っている。当地区センターでは花の種、苗、土、肥料などを購入して支援をしている。 ・建物周辺の植栽の管理・清掃は、東永谷地域ケアプラザの管轄であるが、植栽の伐採などこちらから働きかけ清掃に努めている。 ・施設の不具合については、日常点検の際に発見に努め、また、窓口スタッフからも随時気づいた点をあげてもらって対応している。 ・トイレは、ウォシュレット化、ベビーチェアの交換、男子トイレのマット、サニタリーボックスの設置等優先対応している。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 事業報告書・現場確認・ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 施設には、2系統の防犯カメラがあります。施設内のモニターが故障中です。本部協会に報告し、併設のケアプラザとも状況を共有し適切な対応策を検討中です。早急に改善されると良いでしょう。 <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 各部屋毎に現在地を示した避難経路図、利用ルールの掲示があり、可視化することでわかりやすく利用者に周知する工夫を行っています。 施設周囲の花壇、植栽は、地域のボランティア団体「水仙クラブ」に物品支援による相互協力のもと整備しています。

(5) 施設・設備の維持管理全般（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)> 副館長が建築局主催の指定管理者向け施設維持管理に関する出前研修に参加して、予防保全技術、知識の習得で施設管理に努めています。 <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)> 天井の意匠の課題については、施設現場では課題として認識し、市とも状況を共有しています。しかし、目視点検には限界があります。また今後、天井の意匠にたわみが生じた当時のことも人事異動等により、詳細の把握が難しくなることも想定されます。中長期的に留意する点として、市や本部との確実な情報共有や事業計画策定時の課題確認をお勧めします。

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
☒ 作成している	☒ 作成している
☐ 作成していない	☐ 作成していない
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)>	
地区センターと地域ケアプラザの合築施設のため、消防計画や自主点検チェックリストは一体的に作成しています。また、自衛消防隊も一体的に組織され、連携して対応するように備えています。館内放送機器マニュアルは、写真や手順番号等を用い、わかりやすく機器の側に掲示しています。	

(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
☒ 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	☒ 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
☐ 協定書等のとおり実施していない	☐ 協定書等のとおり実施していない
☐ 評価対象外施設	☐ 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。>	
☒ 機械警備 ☐ その他(具体的に:)	
<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)>	
機械警備の委託契約は、地域ケアプラザが担っています。警備報告書は、地域ケアプラザが綴り、報告を受け記録しています。	

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
☒ 適切に管理している	☒ 適切に管理している
☐ 適切に管理していない	☐ 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・ヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> キーボックスは、暗証番号で管理されています。キーボックスには、鍵管理責任者名(館長)が明記されています。	

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
☒ 定期的に行っている	☒ 定期的に行っている
☐ 定期的に行っていない	☐ 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 館内巡視日誌があり1日6回の巡視記録があります。さらにスタッフ業務日誌兼防災・施錠確認簿があり、ダブルチェック体制です。	

(3) 事故防止業務

①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等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
☒ チェックしている	☒ チェックしている
☐ 一部チェックに不備がある	☐ 一部チェックに不備がある
☐ チェックしていない	☐ チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 1日6回の館内巡視の時に施設・設備の安全や清掃状況等を合わせて確認しています。スタッフによる防災・施錠確認時や部屋の貸出・返却時にも確認しています。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 全ての職員に実施している	☒ 全ての職員に実施している
☐ 一部の職員に実施していない	☐ 一部の職員に実施していない
☐ 研修を実施していない	☐ 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)> テーマ:防災訓練 ヒヤリハット 事務処理ミス等 対象:全職員 年4回 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 協会が運営する全施設の館長が参加し、安全管理委員会を実施しています。事務処理ミスの防止についてや全施設の事例を集約したヒヤリハット集を作成し、共有しています。全職員を対象にした年4回の研修のプログラムに事故防止についても盛り込んでいます。この研修時には、交互シフトになっている同じ勤務時間帯のふたつのグループでミーティングを行い、気づきを共有しています。	

(4) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 全ての職員に実施している	☒ 全ての職員に実施している
☐ 一部の職員に実施していない	☐ 一部の職員に実施していない
☐ 研修を実施していない	☐ 研修を実施していない
評価機関 記述	
<施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> ☒ 設置している ☐ 設置していない <研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ:救命救急(AED)研修 対象:全員 年1回 <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)> 芹が谷消防署の協力の下、AED操作を含む救命救急研修を実施しています。	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 体制を確保している	☒ 体制を確保している
☐ 体制を確保していない	☐ 体制を確保していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 緊急連絡網・事故、事件、急病人の発生に伴う事務の流れ一覧表・連絡票・現場確認・ヒアリング <体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 本部が運営する他施設との連絡網も作成され、いざという時の協力体制が構築されています。事故・事件・急病人の発生に伴う事務の流れについて、館長会議で研修を実施しています。連絡のためフォーマットも作成し、協会事務局と所管課に迅速に連絡できるように準備しています。緊急事態下において、法人所管の指定管理現場に電話を優先受発信できる登録を行っています。	

(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
☒ 評価対象施設であり、作成している	☒ 評価対象施設であり、作成している
☐ 評価対象施設だが、作成していない	☐ 評価対象施設だが、作成していない
☐ 評価対象外施設である	☐ 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 災害対応マニュアルを作成し、毎年更新しています。マニュアルは、災害時の参集者、鍵開錠者等詳細に記載されています。地域防災拠点や広域避難所までの経路図もあり地域防災に関する視点からも網羅されています。備蓄品の購入と更新時期や被害状況報告時の伝達マニュアルもあります。	

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
☒ 実施している	☒ 実施している
☐ 実施していない	☐ 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)> 自衛消防訓練は、総合/消火/避難/通報の4つの訓練メニューから構成され地域ケアプラザとの合同訓練を年に2回実施しています。そのうち1回は、ケアプラザ利用者参加型です。	

(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)> 危機管理に関する研修でのスタッフの意見から、非常階段1階のドアに鍵の開錠の仕方に関する掲示を作成し添付するよう改善しました。天候不良時の職員の遅参時の対応も検討しています。放課後の子ども達の利用も多いため、神奈川県警の発信するピーガルくん子ども安全メールにも登録し、情報を収集しています。近隣のハザードマップや区の防災ガイド等を掲示や配布し、地域防災の意識向上も図っています。 <参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)> 時間帯によって利用者の年代や利用人数に変化があります。避難訓練の時に、地震や火災といった状況別の対応に加え、想定時間帯に変化をつけると、より実践的な訓練となるでしょう。

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

① 協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 協定書等の職員体制をとっている	☒ 協定書等の職員体制をとっている
☐ 協定書等の職員体制をとっていない	☐ 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
☒ 協定書等のとおり開館している	☒ 協定書等のとおり開館している
☐ 協定書等のとおり開館していない	☐ 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)>	

業務日誌に開館と閉館の時間の記録があります。

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
☒ 公表している	☒ 公表している
☐ 公表していない	☐ 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)> 協会のホームページの情報公開のページで公開しています。受付近くに事業計画書・報告書を閲覧できる旨をポスターで掲示しています。 <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)>	

施設において事業計画書及び報告書が閲覧可能であることもホームページで周知しています。

(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
☒ 作成しており不備がない	☒ 作成しており不備がない
☐ 作成しているが不備がある	☐ 作成しているが不備がある
☐ 作成していない	☐ 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 全職員を対象に実施する研修については、予め日にちや内容を明記した研修実施計画書を回覧しています。回覧は職員の押印を求め、全職員が日程を調整し必ず参加できるように働きかけており、他施設の参考になります。	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 全ての職員に実施している	☒ 全ての職員に実施している
☐ 一部の職員に実施していない	☐ 一部の職員に実施していない
☐ 研修を実施していない	☐ 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 事業報告書・研修実施計画書・研修時配布資料・ヒアリング <研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ:接遇 コンプライアンス 人権 現金管理 個人情報保護 災害対応 スキルアップ等 対象:全職員 <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)> 年度初めに、慣れに陥らないように人権・接遇・個人情報保護等の基本事項を全職員に対して実施しています。年4回、全職員参加の研修を実施しています。研修計画の事前告知に努め、全職員参加を徹底することにより、研修内容の認識の統一と職員相互の話し合いによる学びを向上させています。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？（常勤、非常勤に関わらず）

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<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）> 毎年年間研修計画で時期を決め4月、6月、10月、2月の4回程度開催としています。また、2週間前には資料を配布し、一読して参加していただいています。次回開催日程の予告や、アンケートを反映して見直しなどをしています。 ・休館日に行くことで、全員が集まれるようにしている。 ・欠席者にも改めて説明を行っている。 ・三密対策を行うとともにリラックスして受講してもらえるよう、ケアプラザのゆったりとした多目的ホールを借り開催している。 ・講師（職員）も穏やかに話すように努めている。 ・講師からスタッフへの一方的な話にならないよう、朝番、昼番、夜番など時間帯別にフリートークを行っていただき、A週、B週での悩みの共有や事務処理の統一などをしてもらっている。なお、本件はアンケートを受けた取り組みである。 ・利用者対応の参考になるようなテーマ、例えば建物の修繕工事の進捗見込み等を話すようにしている。	<確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）> 事業報告書・研修実施計画書・研修時配布資料・ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）> 各種専門的な研修を外部研修を含め館長・副館長が受講し、施設全職員向けに改めてわかりやすく研修を実施しています。 全職員が参加できるように、休館日に実施しています。四半期に1回程度の実施を毎年定例的に実施し定着させています。シフト勤務のために全職員が揃う機会がほとんどないため、研修の機会を活用し、職員同士のミーティングの時間を設け、日頃の業務に関する課題の共有や認識の統一も図っています。

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
☒ 情報共有している ☐ 情報共有していない	☒ 情報共有している ☐ 情報共有していない
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、開催案内 <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）> 前回研修の時案内 全体研修の案内を印鑑 研修資料集を10日前に年4改 <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）> やむを得ない事情で欠席した職員に対しては、別日に館長が内容を説明しています。研修実施後には全職員に対しアンケートを実施し、より良い研修を目指し改善しています。研修実施日の10日ぐらい前には、研修資料集を事前配布し、研修の習熟度の向上を図っている点も高く評価できます。	

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
☒ 作成し、活用している	☒ 作成し、活用している
☐ 作成しているが、活用していない	☐ 作成しているが、活用していない
☐ 作成していない	☐ 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)> 窓口対応等各種マニュアルを制作し、手にとりやすいところにおいてあります。シフト勤務のために時系列で作成してある項目もあり、その時間帯での作業内容をより明確にするよう工夫しています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)> 利用者が高齢化し、地域の方々の価値観が多様化する中で、しっかり対応できるよう職員スタッフの資質向上は、最重要課題であると認識し、OJT、アドバイス等を行っています。 研修会において、将来の副館長候補養成の観点から、地域とのかかわりを情報提供したり、年度ごとの東永谷地区センターの施設運営方針を説明し、意思統一を図るとともにスタッフへの期待を伝えています。 ・研修に人権、個人情報保護、接遇等のテーマを入れている。 ・連絡ノート等を活用し事務連絡、情報共有、連絡調整を行っている。 ・主要な変更事項などについてはノートではなく、変更内容をファイリングして窓口に永久保存している。 ・毎月1回程度は職員が全員揃う時間に事務の進捗確認や、今後の進め方について確認を行っている。 ・「よこはま企業健康マガジン」を回覧している。 ・コロナ対策の急な変更時にはラインを情報共有ツールとして活用した。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 事業計画書・事業報告書・ヒアリング <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)> グループウェアを導入し、施設現場と協会事務局との情報の共有を迅速にしています。 研修の機会を情報の共有や職員同士のコミュニケーションの向上の場としても活用し、職員の一体感の創出にも寄与しています。現場の改善や創意工夫を職員同士が互いに認め合い実行していくように職員の育成や職場風土の醸成に務めています。

(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
☒ 整備している	☒ 整備している
☐ 整備していない	☐ 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)> 「個人情報保護の方針」および「特定個人情報取扱いについての基本方針」をホームページで公開しています。具体的な業務上の注意項目を記載した「個人情報保護に関する10か条」を規定しています。個人情報保護10か条は、職員マニュアルとしても活用しています。	

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
☒ 明確化し、周知している	☒ 明確化し、周知している
☐ 明確化しているが周知していない	☐ 明確化しているが周知していない
☐ 明確化していない	☐ 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)> 個人情報保護方針で管理責任者を明確にし、館内に掲示しているほか、ホームページでも明記しています。	

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
☒ 全ての職員に実施している	☒ 全ての職員に実施している
☐ 一部の職員に実施していない	☐ 一部の職員に実施していない
☐ 研修を実施していない	☐ 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)> 事業者の責務と受託者の義務についてや、マイナンバーカードの取扱いについて等、研修内容が施設に即しています。マイナンバーカードの取扱いについては、実際にあった事例を研修時に活用しています。	

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

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

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

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 適切に使用している	☒ 適切に使用している
☐ 適切に使用していない	☐ 適切に使用していない
評価機関 記述	
<適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報保護方針及び個人情報保護取扱10か条を掲示し、周知・徹底しています。	

※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
☒ 適切な措置を講じている ☐ 一部適切な措置を講じていない ☐ 適切な措置を講じていない	☒ 適切な措置を講じている ☐ 一部適切な措置を講じていない ☐ 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)> 個人情報保護規定・個人情報保護方針・個人情報取扱10か条・現場確認・ヒアリング <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価で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) 經理業務

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
☒ 適切に作成している ☐ 一部適切ではない書類がある ☐ 適切に作成していない	☒ 適切に作成している ☐ 一部適切ではない書類がある ☐ 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)> 帳簿は、収支予算・決算書に対応する各科目ごとの記載されています。今年度は、インボイス制度や改正電子帳簿保存法の導入に向けて、適切な会計処理を行うために施設経理担当と協会事務局経理担当者間の情報共有に努めています。また、講師やボランティアの方に対してもインボイス制度運用の周知に努め、課題に対しては施設と協会事務局経理担当者の両者で対応しています。	

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
☒ 役割分担を明確にしている	☒ 役割分担を明確にしている
☐ その他けん制機能を設けている	☐ その他けん制機能を設けている (具体的に:)
☐ 仕組みを設けていない	☐ 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 会計帳簿・伝票・ヒアリング <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 施設においては経理担当と館長のダブルチェック体制です。さらに協会事務局においても経理担当者と事務局長のダブルチェック体制です。協会事務局経理担当者は、購入品目の適正性やネット購入時のポイント利用の確認等も詳細に行っています。また新任施設経理担当者には伝票の記載の仕方など協会事務局経理担当者が都度研修を行い、正確な経理処理や業務スキルの向上に努めています。協会監事による会計監査を年1回受けています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

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

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。

なお、法人等の本部等で管理されている場合でも、コピー等により必ず伝票を確認する。

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

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 適切に管理している	☒ 適切に管理している
☐ 適切に管理していない	☐ 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・ヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 現金は、利用料金・事業費等、費目別に収納ケースを準備し、集計しやすくかつ間違いのないように管理しています。	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

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

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<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)> ○廃棄物の排出回数等に関する見直し ①今年度は燃やすごみを月、水、金の週3回だったものを、ポリバケツを追加で1個用意して保管期間を伸ばすことに成功し来年度は2週間に1回の排出予定とした。 ②産業廃棄物は週1回の排出だったが90Lのポリバケツを用意して廃棄物を保管することで、来年度は月1回の排出で問題ないことを確認した。 ○消耗品の発注は、配送代を抑制するため急ぎの物以外は纏めて注文している。 ○自主事業では効果的かつ安価に実施するため、スマートフォンに関する講座はメーカーの地域貢献事業を利用し、講師を派遣依頼した。 ○25周年事業では事務局から予算の追加配当が得られない中で、印刷費を除き経費としては2万4千円程度で収めることができた。 ○修繕工事については、事業者の専門性を活かし安価な工事手法を採用している。 ○消耗品の購入に際して得られたポイントを活用し、安価にしている。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 事業計画書・事業報告書・ごみ収集に関する説明会資料・現場確認・ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 購入時にポイント付与が可能な場合は、施設としてポイントを取得し購入費用に活用しています。 経費節減とゴミの減量に向けて、令和6年度は、ゴミの回収回数を減らす計画です。この実施に向けて、担当の職員が、定量的な根拠をもとに効果と取組む方法を説明した資料を作成し、全職員に周知しています。 25周年事業は、広報にタウン誌を活用する等、各所に働きかけて経費縮減を実現しています。

(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
☒ 全て反映されている ☐ 一部反映されていない項目がある ☐ 全て反映されていない ☐ 前年度評価で改善する項目が無い	☒ 全て反映されている ☐ 一部反映されていない項目がある ☐ 全て反映されていない ☐ 前年度評価で改善する項目が無い
評価機関 記述	
<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)> <評価で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
☐ 全て対応している	☐ 全て対応している
☐ 一部未対応の項目がある	☐ 一部未対応の項目がある
☐ 全て対応していない	☐ 全て対応していない
☒ 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	☒ 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)> 管理運営業務点検報告書・ヒアリング <未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 年に1回以上は協議している	☒ 年に1回以上は協議している
☐ 協議されていない	☐ 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)> 管理運営業務点検報告書・地区センター委員会総会実施報告書・ヒアリング <協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 5月に実施する地区センター委員会には所管課課長が出席し、事業計画に対する地区センター委員の意見も共有しています。区役所によるモニタリング会議は令和4年度は年4回行われています。区政推進課広報担当からの依頼や、公共建築100周年記念への取り組み等、施設を活用した市や区の取り組みも共に協議しながら取り組んでいます。	

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
＜目標設定及び自己評価における取組みや職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)＞ 毎年度の目標設定は、指定管理の際に設定した5か年間の目標を踏まえて、利用者数・収支、稼働率等を念頭に作成しています。毎年度の目標設定それに対する自己評価をできる協会所定の様式に基づいて取り組みを行っています。 ・前年度の数字を意識するよう務めている。 ・自主事業の反響や図書コーナー等の共有スペースの利用者の様子を見て、目標を立て、事業計画の立案・設定を行っている。 ・年度中の振り返りは、事務所内での職員打合せ、月次報告の集約、区役所によるモニタリング会議等のタイミングで行っている。 ・職員・スタッフ研修の際、施設の運営方針、来館者数、利用料金収入、稼働率について説明している。 ・自己評価の作成の際、職員と話し合いながら、情報共有し、納得の評価になるよう努めている。 ・東永谷地区センター委員会において利用者数、利用料金収入など主たる指標を説明している。	＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞ 応募時事業計画書・事業計画書・事業報告書・自己評価表・料理以外での料理室稼働による増収効果調査 ＜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)＞ 稼働率が低い料理室の稼働向上を目標に、「料理以外での料理室稼働による増収効果調査」を実施し、課題に対しての改善成果を定量的に検証しています。 事業計画の達成状況を全職員が共有し、次年度に向けて課題の改善案も館長のみならず、副館長2名をはじめ、全職員の意見を吸い上げ反映するように、年4回の研修の機会を有効に活用しています。

(6) 組織運営及び体制全般 (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)＞ 協会は類似施設を複数運営しています。館長会議や副館長会議で他施設の課題や取組みを共有し、改善策に活かしています。施設では、運営全体会議の要素を持たせた年4回の全職員参加の研修を柱に、館長・副館長が担当業務のリーダーシップをとり、シフト勤務スタッフを横串に連携できるよう配慮しています。スタッフ連絡ノートを活用し、シフト勤務でありながら、スタッフが課題の共有と改善の取組みを一体的に取り組んでいます。 ＜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)＞ サービスの一層の向上に向けて、サービス・ケア・アテンダントや、サービス接遇検定等、資格取得をすすめることも方法です。

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<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)> ○3Rの取り組み ・リユース文庫を運営し不要図書の再活用場としている。 また小型家電回収事業に協力している。さらに、トナー、ペットボトルキャップ等を回収している。 ・6月の環境月間にノベルティを配付し、当館のリサイクル拠点の一層の利用をPRした。 ○区のDX戦略連携 デジタルサイネージを設置していただき来館者に情報提供している。 ○市、県等の広報協力 市、区、その関連団体等からの各種講座等のチラシを見えやすい場所に配架している。 ○学校支援 ベルマークを集め地域の学校に届けている。 ○子育て支援 プレイルームを活用して子ども家庭支援課の「子育て広場」を開催していただいている。 ○横浜みどりアップ計画 水仙クラブの花壇整備支援やアドバイザーを派遣要請した。 ○その他 ・夏休みの課題図書を配架している。 ・マイナンバーカードPR室の設置に協力した。 ・学校運営協議会の委員に就任した。 <②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)> 【横浜市公共建築100周年事業】 横浜市の公共建築100年を祝う事業において、その記念施設の一つに当館が選定されました。施設の設計者伊東豊雄氏と当時の従事者である柳沢潤氏の対談に先立つ当館の視察をお手伝いしました。また、その様子は建設通信新聞の、当館の開館日である6月8日号に掲載されました。 ・視察で来館される方々には同紙を差し上げた。 ・施設の修繕の際には、設計思想を踏まえた修繕を実施するよう努めている。 【開館25周年事業】 10年サイクルの周年事業にとらわれず、コロナ禍で沈みがちな地域を盛り上げるため、開館25周年事業を行いました。 ・閉館時に流すメロディーの公募を行い、メディアに取り上げられた。 ・当館にまつわる思い出や25周年に絡めた思い出等を募集した。 ・図書コーナーに、東永谷あるいは港南区の郷土史コーナーを設けた。 ・近所の飲食店にも提携を働きかけ割引券を発行できた。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 事業報告書・自己評価表・現場確認・ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 区の情報発信のデジタルサイネージの設置、ごみ減量と脱温暖化への取り組み「ヨコハマ3R夢プラン」と関連したリサイクル活動のコーナー展開や区の目指す姿のキャッチフレーズの旗の掲示、郷土資料の書架の設置等、市や区の施策の見える化や魅力の発信に努めています。子育て広場の開催等継続的な連携に加え、環境月間のノベルティ配布やマイナンバーカードのPRといった随時の協力も迅速です。 <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 事業報告書・自己評価表・現場確認・ヒアリング <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 横浜市公共建築100周年事業に当施設が選定され、事業や取材に協力しています。建設通信新聞にも掲載されました。 開館25周年事業を実施し、利用者の作品展や地区センターの思い出を募集したり、地域の郷土史コーナーを設置しました。中でも地区センターのエンディングテーマ曲を募集した企画は、他施設の参考になります。 施設をコミュニティの拠点として誰もが親しみがもてるように取り組んでいます。 <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)> 建物と一体感を成す中庭は、ウッドデッキの老朽化のため出入り不可となっています。ボランティア団体水仙クラブが花壇の植栽を整備しており、またバス停にも近く、利用者や住民から広く利用希望の声が挙がっています。区には修繕の要望や予算を共有済みです。「2027年国際園芸博覧会」を視野に入れて、季節の花々が咲くコミュニティガーデンとして中庭が利用できるように、ウッドデッキの改修を期待します。