

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市磯子センター

(横浜市磯子地区センター・老人福祉センター横浜市喜楽荘合築施設)

評価シート

評価機関名：経営創研株式会社

令和7年3月

目次

評価結果の総括	2
I. 地域及び地域住民との連携	4
(1) 地域及び地域住民との情報交換	4
(2) センター委員会等	5
(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	6
II. 利用者サービスの向上	7
(1) 利用者会議	7
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	8
(3) 意見・苦情の受付・対応	10
(4) 公正かつ公平な施設利用	13
(5) 自主事業	15
(6) 図書の出し入れ、購入及び管理	16
(7) 健康の増進、各種相談	16
(8) 広報・PR活動	17
(9) 職員の接遇	18
(10) 利用者サービスに関する分析・対応	18
(11) 利用者サービスの向上全般(その他)	19
III. 施設・設備の維持管理	20
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	20
(2) 備品管理業務	21
(3) 施設衛生管理業務	22
(4) 利用者視点での維持管理	23
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	23
IV. 緊急時対応	24
(1) 緊急時対応の仕組み整備	24
(2) 防犯業務	24
(3) 事故防止業務	26
(4) 事故対応業務	27
(5) 防災業務	28
(6) 緊急時対応全般(その他)	28
V. 組織運営及び体制	29
(1) 業務の体制	29
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	30
(3) 個人情報保護・守秘義務	33
(4) 経理業務	35
(5) 運営目標	38
(6) 組織運営及び体制全般(その他)	40
VI. その他	41

評価結果の総括

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 地域及び 地域住民 との連携	<p>①センター事業の周知については、ホームページ、区役所や区民活動支援センターの広報媒体を用いて、徹底を図っています。月例の「磯子センターニュース」を発行し、地域掲示板への掲示をお願いしています。</p> <p>②地域との連携では、地元の自治会や町内会等に優先的に場所を提供し、活動に支障をきたさないよう協力しています。</p> <p>③関係機関との連携では、「区民まつり」に協力するほか、隣接する磯子地域ケアプラザ、磯子区社会福祉協議会と共同して「いそごふれあいフェスティバル」を開催したり、防災訓練を実施しています。</p> <p>④シニアクラブ連合会や子育て支援、こども育成組織「いそっこひろば」、「ぴよぴよ」とは共同事業を実施したり、場所の提供等活動への協力も行います。</p> <p>⑤自主事業の充実を図るため、各施設で行っている自主事業の講師の情報を共有し、講座を実施しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>指定管理者である一般社団法人磯子区区民利用施設協会の理事は、磯子区連合町内会会長や磯子区青少年指導員協議会会長等、地域活動に尽力されている方が多く、タイムリーに地域の課題を共有しています。</p> <p>シニアクラブの皆さんのご意見やご要望を直接伺い、自主事業を実施しています。</p> <p>センター委員会では、収支決算報告等をもとに、委員は管理運営について定量的な疑問を投げかけ、指定管理者はそれらに明確な回答をしています。ふれあいフェスティバルや50周年記念事業といった大規模イベントについて報告し、共有しています。</p> <p>隣接する磯子地域ケアプラザや同施設5階にある磯子区社会福祉協議会と「ふれあいフェスティバル」を共催しています。事業以外でも地域の情報共有や切れ目のない福祉を目指し、日頃から連携しています。</p>
II ・ 利用者サ ービスの 向上	<p>①運営委員会、利用者会議や利用者アンケートの要望事項の中で、改善できることはすみやかに実施しています。</p> <p>②利用者の声を聞くため、受付に「ご意見箱」を設置し、要望や意見に対しては館内掲示にて回答・公表しています。また、随時「館長相談」を健康相談室等で行っており、利用者が気軽に相談できる体制を設けています。</p> <p>③これまで利用者の要望に応じて、練習室・小会議室の防音カーテンの設置や、掃除機、CDデッキや卓球台数を増やすなど備品の購入・買い替え等も随時行っています。</p> <p>④施設の案内や自主事業のPRは、区広報、ホームページ、磯子センターニュースなど様々な方法により行っています。</p> <p>⑤会議室等、施設の利用申込みは、来館、電話のほかインターネットによる方法でも受付けています。</p> <p>⑥業務引継日誌や、引継ぎの時間を利用して、スタッフ間で利用者の要望を即座に反映する体制を整えています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>アンケートやご意見箱の設置に加え、「館長相談」として、館長が直接ご意見を伺う体制を整えています。</p> <p>NPO法人 夢・コミュニティ・ネットワーク主催の「いそび ゴールデンウィーク」やいそご区民活動支援センター主催の「パネル展」への参加と、広く施設情報を提供するよう取り組んでいます。</p> <p>地区センターと老人福祉センターの合築施設のため、地区センターの事業は、乳幼児や保護者、一般向けの事業の比率を高く実施し、両施設を合わせて年代や性別に偏りがないように配慮し数多くの事業を実施しています。利用者の要望を経年的に収集し、継続講座と新規講座のバランスをとっています。</p> <p>施設予約や自主事業の申込みにウェブ予約を導入し、利便性を大きく向上しました。</p> <p>「ふれあいフェスティバル」は、「磯子まつり」と同時開催するように改善しました。実施後のアンケートでは、高評価の声が多数寄せられています。</p>
III ・ 施設・ 設備の 維持管理	<p>①設備や器材の点検は、委託業者のほか職員が随時館内を巡回して確認し、異常を発見した場合、すみやかに修繕を依頼、又は使用禁止等の措置をしています。この際、必ず業務引継日誌に記入して引継ぎ、他の職員も共有できるようにしています。</p> <p>②清掃業務は、清掃業者とは別にスタッフが巡回時や業務の合間に随時清掃し、施設内の汚れやゴミを取り除き、いつもクリーンな施設にしています。尚、利用者の要望に応じて、プレイルームに除菌機を設置、また蛍光灯のLED化を進めるなど施設の利便性向上、維持管理に努めています。</p> <p>③施設内外の植栽は、業者が行う他、スタッフが小まめに行っています。</p> <p>④築50年を経過していますが、利用者の要望や利便性を考慮した早めの修繕などにより、老朽化を感じさせない施設レベルを維持しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>施設設備は、自主点検表があり17項目(例:防火扉、正面自動扉)にわたり、毎日確認しています。</p> <p>浴室は、利用者入替えの度に清掃・清潔を確認し、残流塩素計測記録表により1日4回記録しています。</p> <p>築50年の施設ですが、清掃が行き届いた気持ちのよい施設を提供しています。令和6年1～2月にかけてエレベーター更新工事、令和6年12月～令和7年3月に外構(正面スロープを含む)・配管取替等の工事を実施しています。老朽化がすすむ施設ですが、継続的に管理運営しているために中長期的な課題を専門業者と共有し、区にも提言しています。</p> <p>【提案事項】</p> <p>注意喚起の掲示は、効果を検証し定期的な見直しがあるとより良いでしょう。また、老人福祉センター利用者に向けて、掲示物の色や書式を統一するとより良いでしょう。</p>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・ 緊急時対応	<p>①地震、火災発生時等の対応については、利用者の安全確保、関係機関への通報などを迅速かつ正確に行えるように、マニュアルを作成し、緊急時に混乱なく対応できるようにしています。また、マニュアルは誰でもすぐ分かる場所に掲示しています。</p> <p>②高齢者の利用が多く、浴室、大広間、トイレ等に緊急ブザーが設置されており、ブザーが鳴った時は、すぐに対応できる体制を整えています。</p> <p>③事故防止のため、本館内及び体育館に防犯カメラを設置し、常に利用者の動向に注意しています。</p> <p>④職員は、入社時のAED講習、毎年行っている避難訓練に参加して、緊急時対応の確認とスキルアップを図っています。</p> <p>⑤当館は、「福祉避難所」、「帰宅困難者一時滞在施設」、「津波避難施設」、「補充的避難所」、「災害ボランティアセンター」に指定されているため、これに応じた訓練にも参加し、あわせて、緊急時に備えて備蓄品の管理を行っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>緊急時マニュアルは、職員全員に配布しています。特にリスクの高い老人福祉センターの浴室での事故に備え、「浴室における緊急対応マニュアル」も整備しています。3ヶ月に1回の職員会議の時に、マニュアルについて改善点がないか確認し、適切に更新も行っている点が高く評価できます。</p> <p>事故防止のための自主点検表17項目や業務日誌にある閉館時「消灯・施錠・元栓」チェック表により、日頃から安全安心な施設の提供を徹底しています。</p> <p>設備の定期点検を依頼している防災機器の専門業者に協力を仰ぎ、火災発生時の通報連絡・避難誘導・初期消火訓練を実施しています。</p> <p>【提案事項】</p> <p>浴室利用者には、連絡先を記載してもらっていますが、携帯電話やLINEを連絡手段にしている利用者も増加し、具体的連絡先を伺えないことが課題です。レポート利用者へは、根気よい周知が必要でしょう。</p>
V ・ 組織運営及び体制	<p>①当館は地区センターと老人福祉センターの合築館で28名(常勤職員4名、スタッフ24名)で運営しています。勤務は交替制で、スタッフ交代時に15分の引継ぎ時間を設け、情報共有を徹底しています。この他「業務引継ぎ日誌」「朝礼、連絡事項(毎日)」「全体ミーティング(年4回開催)」などにより情報の共有化を図っています。</p> <p>②協会が実施する接遇研修、個人情報保護研修は、職員・スタッフ全員が出席しています。</p> <p>③新採用職員に対して採用前に実務研修を行い業務知識の早期習得と職場環境への適合に努めています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>3ヶ月に1回の職員会議の時に研修も合わせて実施するように計画し、職員の受講漏れがありません。</p> <p>業務マニュアルは、変更点があった場合迅速に改訂されています。また職員のマルチジョブ化のツールとしても活用されています。</p> <p>情報共有を確実にするために、スタッフ間の情報共有と組織的な情報共有を区別する「業務連絡ノート」と「業務引継ぎ日誌」があります。</p> <p>個人情報保護研修は、個人情報漏洩の主な事例を紹介しながら、施設現場で配慮が必要な場面を具体的に示しており、実践的な内容です。</p> <p>本部磯子区区民利用施設協会で実施する館長会や副館長会で、他施設の情報を共有しています。</p> <p>書類や資料の保管期間を明確にし適切に廃棄を行っているため、事務室内は整理整頓が行き届き作業効率の向上が図られています。</p>
VI ・ その他	<p>①災害時の避難施設として、毎年、近隣の施設と合同で避難訓練を実施し協力体制を構築しています。</p> <p>②区役所に近接していることから、区役所やシニアクラブなどの事業やイベントの開催場所として多く活用されており、センターとしても様々な協力を行っています。</p> <p>③地域の方のくつろぎの場として、ロビーコンサートを開催しています。また、「ロビー de カフェ」を開催し、サークルの発表の場として多くの方が交流し、大変喜ばれています。</p> <p>④これまで、会議室を併用して開設していた学習室をロビー奥のスペースを利用して新たに専用学習室として設置し、中・高校生のみならず一般の利用者様にも利用されています。</p> <p>⑤省エネのために、廊下・階段に人感センサー付きの照明器具を設置、室内温度・湿度が分かるよう各部屋に温度・湿度計などを設置しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>「高齢者の健康づくり」「子育て支援」等横浜市や磯子区の重要施策を踏まえた自主事業を開催し、関連するシニアクラブ連合会や区社会福祉協議会等の団体と連携しています。</p> <p>1階ロビーでは「ロビーコンサート」や、障害者作業所と連携した「ロビー de カフェ」を定期的に開催しています。地域の皆さんの憩いの場として活用されています。</p> <p>ロビー奥のバックヤードだった場所を学習室に改善しました。中高生から成人の方まで広く利用しています。</p> <p>市内初の地区センター、老人福祉センター、図書館合築施設として50年のあゆみをふりかえり、開館50周年誌を製作し、記念式典を実施しました。</p> <p>【提案事項】</p> <p>災害時の役割が、「福祉避難所」「帰宅困難者一時滞在施設」「津波避難施設」「補充的避難所」「災害ボランティアセンター」と複数あります。各引継ぎの具体的なマニュアル整備がすすむとよりよいでしょう。</p>

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

※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 data-bbox="137 495 788 555"><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p data-bbox="137 667 788 1205"> ①区役所や区民活動支援センターの広報誌に掲載し、自主事業講座等について地域への周知を図っています。月例で発行する「磯子センターニュース」を近隣連合町内会の会合等で配布し、掲示板への掲示などを依頼しています。 ②地元町内会や子育て支援等の事業に優先的に場所を提供するなど、実施に当たっては積極的に協力しています。 ③磯子地域ケアプラザや磯子区社会福祉協議会と共催する「ふれあいフェスティバル」や区の「区民まつり」への参加を通じて、近隣施設との連携・協働、センター施設や活動の周知に努めています。 ④防災訓練を共同実施して、ケアプラザ、区社協職員との連携を図っています。 ⑤自主事業の充実を図るため、各施設で行っている自主事業の講師の情報を共有し、講座を実施しています。 ⑥老人福祉センター所長会を通してさまざまな課題を共有し、当館の運営に活かしています。 </p>	<p data-bbox="788 495 1447 555"><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 data-bbox="788 573 1447 633">一般社団法人磯子区区民利用施設協会ホームページ・ヒアリング</p> <p data-bbox="788 645 1447 705"><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 data-bbox="788 976 1447 1037"><評価で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 data-bbox="788 1061 1447 1308">指定管理者である一般社団法人磯子区区民利用施設協会の理事は、磯子区連合町内会会長や磯子区青少年指導員協議会会長等、地域活動に尽力されている方が多く、理事会開催時や各団体の施設ご利用時にタイムリーに地域の課題を共有しています。磯子区連合町内会の中の近隣7つの町会と特に連携しています。磯子センターは、磯子地域ケアプラザと隣接しており、地域ケアプラザの職員とも情報交換を密にしています。</p>

②老人クラブ活動を支援しているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・施設の利用等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①磯子区シニアクラブ連合会主催の「横浜シニア大学」の会場に指定されており、会場の優先利用に協力しています。</p> <p>②シニア対象の自主事業を数多く設定し、磯子センターニュース等を活用して広く募集を行っています。</p> <p>③介護のいらない体作りを目的として、さまざまな体操教室を企画しています。</p> <p>④喜楽団体の皆さんに出演いただき「ロビーコンサート」や「ロビー deカフェ」を開催して、発表の機会を設け、演出に協力いただいております</p> <p>⑤シニア対象の「社交ダンスパーティー」を企画し、多くの方にご参加いただいております。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>応募時事業計画書・令和5年度事業報告書・令和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>磯子区シニアクラブ連合会主催の「横浜シニア大学」の会場の優先確保に協力しています。 シニアクラブの皆さんのご意見やご要望を直接伺い、自主事業を実施しています。自主事業「社交ダンスパーティー」の企画は、シニアクラブの皆さんに好評です。 老人福祉センター喜楽荘で活動している団体の発表の場として「ロビーコンサート」を活用しています。</p>

(2) 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>センター委員会では、収支決算報告等をもとに、委員は管理運営について定量的な疑問を投げかけ、指定管理者はそれらに明確な回答をしています。ふれあいフェスティバルや50周年記念事業といった大規模イベントについて、特に議論を深めています。</p>	

②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？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input checked="" type="checkbox"/> 特に課題がない	<input checked="" type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和6年度第1回磯子センター委員会議事録・令和6年度第2回磯子センター委員会議案書・ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③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？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input checked="" type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和5年度事業報告書・令和5年度 管理運営業務点検報告書・ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
隣接する磯子地域ケアプラザや同施設5階にある磯子区社会福祉協議会と「ふれあいフェスティバル」を共催しています。事業以外でも地域の情報共有や切れ目のない福祉を目指し、日頃から連携しています。
<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)>

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している
<input type="checkbox"/> 開催していない	<input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p><開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者会議には、団体サークル代表 26名と、多くの方が参加しています。</p>	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和6年12月9日開催 磯子センター利用者会議議事録・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>新たに導入した予約システムによる団体予約方法の不明点と外構工事に関わる駐車場利用制限の内容について、利用者の課題を抽出しています。磯子ふれあいフェスティバルを磯子まつりと同時開催する変更点について、新たな取組みのため、日程や同時開催の根拠について利用者が課題をもっている点を共有しています。</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)> 令和6年12月9日開催利用者会議議事録・令和5年11月14日開催利用者会議参加者配布資料・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>新たに導入した予約システムによる団体予約方法については、パスワードの変更の仕方等、個別の質問にわかりやすく回答しています。外構工事に関わる駐車場利用制限については、平時の利用の仕方の周知も不足していたため、合わせて説明し、利用者の理解を促進しました。磯子ふれあいフェスティバルと磯子まつりの同時開催についても、詳しく説明し利用者に理解を深めて頂いています。</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
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
	<input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> その他
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)></p> <p>令和5年10月11日～11月7日 回答数164件</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)></p> <p>開催して欲しい事業内容や、開館50周年記念として実施する事業についても、ご意見を聴取しています。</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 type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input checked="" type="checkbox"/> 特に課題がない	<input checked="" type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和5年度利用者アンケート結果・ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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 type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input checked="" type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和5年度利用者アンケート結果・ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1つ以上の媒体(館内掲示・広報紙・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和5年11月14日開催利用者会議参加者配布資料・令和5年度事業報告書・ヒアリング <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者会議参加者への配布資料にアンケート結果も添付し周知しています。令和5年度事業報告書にアンケート結果もあり、市のホームページから閲覧可能です。館内掲示も行っています。</p>	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>ご意見箱を1階ロビーに設置しています。</p> <p><設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ご意見箱の他に「館長相談」として、いつでも館長が直接ご意見や相談を受ける体制を整え、利用者に掲示により周知しています。</p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>磯子センター相談・苦情対応フロー図・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>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>磯子センター 相談・苦情対応フロー図を館内掲示により周知しています。</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<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 checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和5年度事業報告書内令和5年度苦情対応状況報告・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)>	
新型コロナウイルス感染症5類移行に伴い、老人福祉センターの浴室利用を再開して欲しいというご意見に対し、所管課と協議の上、利用日数について段階を踏んで、再開しました。	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和5年度事業報告書内令和5年度苦情対応状況報告・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)>	
苦情対応状況報告は、年度事業報告書内に記載され、市のホームページや館内閲覧で公開しています。ご意見箱や電話や直接頂いたご意見について対応を記載し掲示しています。	

(4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①施設の正面入口に施設案内の大きな掲示板や、1階ロビーに会議室等、部屋別の予約状況が分かる案内板(デジタルサイネージ)を設置しています。また、当館の利用案内は事務室受付に配置しており、また、個別の部屋の利用については、それぞれの利用ルールをホームページに掲載しています。</p> <p>②自主事業の講座については、館内、および外の掲示板、広報よこはま磯子区版、市民利用施設等イベント情報などへ掲出、また、磯子センターニュースは近隣町内会の協力を得て掲示板に掲出しており、ホームページでは告知のみならず、予約申込ができるシステムを構築しています。</p> <p>③「いそごふれあいフェスティバル」については、同時開催する施設合同でチラシを配布し、広報による周知も行っています。</p> <p>④「いそっぴゴールデンウィーク」や、いそご区民活動支援センターが主催する「パネル展」へも積極的に参加し施設のPRに努めています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>利用案内・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>歩道を通行する方からも見やすいように施設正面入口にある掲示板を活用しています。予約状況は、デジタルサイネージで一覧表示しています。NPO法人 夢・コミュニティ・ネットワークが主催する子どものためのイベント「いそっぴゴールデンウィーク」やいそご区民活動支援センターが主催する「パネル展」への参加と、他団体の事業にアウトリーチし、普段施設を利用していない方にも広く施設情報を提供しています。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

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

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	
<閲覧できない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input 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	
<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)>	
ウェブ申込み、窓口・電話申し込みと、多彩な手段で公正平等に対応しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和6年12月23日開催磯子センター 人権擁護研修(議事録)・2024 年人権擁護研修 参加者名簿	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
人権に関わる報道の記事を参考に、研修資料を作成しています。個人情報収集する時の留意点をわかりやすく理解させています。館長が講師となりディスカッション方式で実施しています。	

(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
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている
<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和5年度事業報告書・令和6年度事業計画書・令和5年度磯子地区センター自己評価表・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)> 地区センターと老人福祉センターの合築施設のため、地区センターの事業は、乳幼児や保護者また一般向けの事業の比率を高く実施し、両施設を合わせて年代や性別に偏りがないように配慮しています。自主事業は5つのジャンル(健康づくり・地域を守る・生きがい仲間づくり・施設のにぎわいとふれあい・地域を愛する)に分けて計画することにより、内容もバランスをとっています。</p>	

② 事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

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

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている
<input 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 checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input checked="" 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	
<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)>	

(7) 健康の増進、各種相談

① 健康の増進、生きがいづくりにつながる取組(趣味の教室等)を、ニーズと施策を踏まえて行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><どのようなニーズ・施策を踏まえて、何の取組を行っているのかを記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①高齢者にも人気の高い「スマホ教室」を開催し、多くの参加者を得ています。 ②シニアに限定した「ちょこっと体操」、「正しい姿勢で体を動かす体操」、「骨盤底筋を鍛える体操」、「ヨガラジオ体操」などの体操教室を、いろいろな視点から開催しています。 ③月2回の看護師による「健康相談」を実施し、日常的な健康管理の手助けを行っています。 ④他団体の協力を得て、以下の講座等を開催しています。 ・心と体の楽しい健康講座(シニアクラブ連合会) ・夏バテ防止と食欲がない時の食事のとり方のコツ(区) ・ヘルスマイトと作る食欲がない時の食事(ヘルスマイト) ⑤脳の老化防止のための脳トレ講座として、「塗り絵をしよう」、「色あそびで脳トレ講座」などを開催しています。 ⑥高齢者が快適な生活を送るために欠かせない尿漏れに焦点を当てた講座を開催しました。</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>老人福祉センター横浜市喜楽荘令和5年度事業報告書/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>利用者アンケートで事業内容の希望を伺っています。令和5年度の趣味の教室は45講座にのぼり、内容も折り紙教室やアクセサリーづくり等の趣味の手作り講座から男性のクッキング教室等、多彩です。10回講座の「ヨガラジオ体操」は、ほぼ定員近くの参加者数があり、ニーズの高さが伺えます。継続的に運営しているために、利用者の要望を経年的に収集し、継続的な講座と新規の講座のバランスをとっています。</p>

②生活相談や健康相談など各種相談に取り組んでいるか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①健康相談は経験豊富な看護師の協力のもと、毎月2回定期的に開催しており、健康管理や様々な相談に応じています。看護師はロビーでの気軽な会話を通じた健康相談にも対応しています。</p> <p>②種々の相談については、一義的には館長が応じることとして館内に掲示しており、さらに専門相談については各実施機関を紹介しています。</p> <p>③相談にあたっては、相談専用室を設け、プライバシーの十分な確保に努めています。</p> <p>④受付窓口の職員は気軽な会話に応じていますが、高齢者はこれらの会話を楽しみにしており、さらに会話を通じて悩みや相談事を伺い、内容によっては健康相談をご案内したりしています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>老人福祉センター横浜市喜楽荘令和5年度事業報告書/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>月2回看護師による健康相談を実施しています。気軽に相談して頂けるように、相談者が少ない日は、看護師自らロビーで利用者に声かけをしています。「館長相談」の掲示もし、日常的に各種相談を受付けています。</p>

(8) 広報・PR活動

①広報紙を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①自主事業の案内は、毎月「磯子センターニュース」、「広報 よこはま磯子区版」、「ホームページ」、磯子センター施設内外の掲示板などに掲出をしています。尚、「磯子センターニュース」は、磯子駅、区役所、その他区内の施設へ配架をお願いをしています。</p> <p>②自主事業のうち、力点を置く講座等はいそご活動支援センターが発行する「いそつな」に掲載しています。</p> <p>③磯子地区連合町内会や屏風浦地区連合町内会にて「磯子センターニュース」の自治会町内会掲示板への掲出をお願いしています。</p> <p>④施設入口に利用案内の大きな掲示を設置したり、施設のロビーや受付に利用案内や磯子センターニュースを常備し、利用者の便に供しています。</p> <p>⑤区役所で開催するパネル展への参加や、当館、磯子区社会福祉協議会、磯子地域ケアプラザと共同で開催する「ふれあいフェスティバル」など、様々な機会や手段により施設や事業のPRを積極的に行っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>磯子センターニュース12月1月合併号・広報YOKOHAMA 磯子区版・ホームページ・事業チラシ</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>「磯子センターニュース」は、区役所や隣接する地域ケアプラザ、図書館等の公共施設に配架しています。磯子駅にも配架しています。磯子地区連合町内会や屏風浦地区連合町内会の協力を得て、掲示板にも掲出し、広く広報しています。</p>

(9) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①毎年、区民利用施設協会が主催して行う「接遇研修」に、職員・スタッフ全員が出席しています。</p> <p>②職員は、全員ユニフォーム、名札を着用し、利用者から職員であることがすぐ分かるようにしています。</p> <p>③随時行う磯子センターの独自研修の中で、必ず意見交換の場を設けて業務実施方法の統一や改善事項を共有し、利用者サービスの向上を図っています。</p> <p>④新採用のスタッフには、業務マニュアルを配布し、採用前に1週間程度の実務研修を行っています。また、マニュアルは、ルールの特標準化のため、定期的に加筆、修正を行っています。</p> <p>⑤来館者には、常に明るい挨拶と気持ちの良い接遇を心がけ、サービス精神を忘れないよう心がけています。</p> <p>⑥日々の業務変更などの連絡事項や注意事項は、齟齬が生じないように、口頭伝達のほか、文書(業務引継ぎ日誌、連絡ノート)により周知徹底を図っています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>令和5年度の利用者アンケート結果の自由記述欄には、接遇対応について満足の声が多数寄せられています。ユニフォーム・名札を着用し親しみをもちながら礼節のある接遇で対応しています。3ヶ月に1度の全体ミーティングで接遇についても情報共有や意見交換をしています。</p>

(10) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>①令和5年度の利用者数は93,668人と、3年前の新型コロナウイルス感染症発症年の令和2年度利用者数49,530人と比較すると、3年間で約44,000人増加しており、回復傾向にあります。今後もさらに利用者数の向上を目指した取り組みを進めてまいります。</p> <p>②利用者アンケートの結果は、利用者会議等で報告し、あわせてロビーに結果を掲示しています。</p> <p>③利用者の要望に応じて、練習室・小会議室の防音カーテンの設置や、掃除機、CDデッキや卓球台数を増やすなど備品の購入・買い替え等も随時行っています。</p> <p>④部屋の予約や自主事業の予約はホームページやスマートフォン等を利用することで、どこからでも手続きができるようにしています。</p> <p>④利用者からの声(ご意見箱)には、すみやかに対応し、その結果は館内掲示等により公開しています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>令和5年度利用者数は93,668人、令和4年度72,470人と比較すると129%増となっており、コロナ禍を経て回復傾向にあることがわかります。</p> <p>ニーズ対応費は、バレーボールネットの更新やピアノ調律料等、利用者の要望に沿った支出となっています。</p>

(11) 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)>

施設予約や自主事業の参加申込みにウェブ予約を導入し、利便性を大きく向上しました。サークル活動の支援に作品展示を行っています。「ふれあいフェスティバル」は、磯子区社会福祉協議会、磯子地域ケアプラザと共同で開催し、「磯子まつり」と同時開催するように改善しました。実施後のアンケートでは、高評価の声が多数寄せられています。

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

多くの方に利用頂いている施設のため、アンケートの自由記述には様々なご意見があります。どのように対応するのか、また対応不可能な理由等の記載もアンケート結果に記載するとより良いでしょう。

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 type="checkbox"/> 協定書等のおとり管理していない	<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
評価機関 記述	
<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)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 自主点検表があり17項目(例:防火扉、正面自動扉)にわたり、毎日確認しています。	

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 type="checkbox"/> 協定書等のおとり実施していない	<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
評価機関 記述	
<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)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 日常清掃報告書があり、委託している業者の実施状況を記載しています。	

(2) 備品管理業務

①指定管理者所有の備品と区別した、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>	

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>	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①清掃業務は、日常清掃、定期清掃ともに場所・時期・回数を委託契約の中で明確にしています。日常清掃は、スタッフが日々清掃終了時に確認し、定期清掃(休館日に実施)は、職員が出勤、立会い確認をしています。</p> <p>②利用者が使用した部屋は、利用者が清掃した後に点検し、プレイルーム、囲碁将棋室、学習室などの個人利用の部屋はスタッフが清掃しています。</p> <p>③スタッフは、日々の清掃とは別に業務の合間に各部屋を随時清掃しています。</p> <p>④植栽は、契約業者およびスタッフ等により実施しています。館外ではバラやあじさい、ゴーヤによるグリーンカーテンを作り、館内には利用者から寄贈される生花を飾るなど、利用者から好評を得ています。</p> <p>⑤プレイルームには消毒効果の高い除菌機を設置しました。</p> <p>⑥利用者の声をもとに、修繕を含め設備の充実を心がけています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者が予約をして使用した部屋は、利用者による現状復帰とし、都度確認しています。浴室は、利用者入替えの度に清掃・清潔を確認し、残流塩素計測記録表により1日4回記録しています。プレイルームには、「消毒効果の高い除菌機」を設置しました。</p> <p>築50年の施設ですが、清掃が行き届いた気持ちのよい施設を提供しています。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>令和6年1～2月にかけてエレベーター更新工事を実施しました。令和6年12月～令和7年3月の間、外構(正面スロープを含む)・配管取替等の工事を実施しています。令和6年に施設は開館50年を迎えました。老朽化がすすむ施設ですが、継続的に管理運営しているために中長期的な課題が明確になっており、区にも提言しています。</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>利用者の不適切な利用への注意喚起の掲示がどうしても多くなりがちです。一定期間の掲示後改善された場合は、掲示を見直したり、改善のお礼の表記をしたり、掲示物の定期的な見直しや工夫があるとより良いでしょう。</p>

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・ヒアリング</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

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>業務日誌には、「消灯・施錠・元栓」の3項目について、閉館時における全ての部屋の確認チェックがあります。</p>	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている
<input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある	<input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある
<input type="checkbox"/> チェックしていない	<input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<p><一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>自主点検表があり17項目(例:防火扉、正面自動扉)にわたり、毎日確認しています。</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)></p> <p>対象:全職員 テーマ:事故防止 (3ヶ月に1回の職員会議の時における緊急時マニュアルの確認)</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) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>地区センターは、横浜市防災計画及び磯子区防災計画に基づき、地震などの災害時等には、災害対策本部支援施設その他の用途(「福祉避難所」、「帰宅困難者一時滞在施設」、「津波避難施設」、「補充的避難所」、「災害ボランティアセンター」)で使用することとなっています。「福祉避難所」の開設のための連絡訓練を年2回実施しています。</p>	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>設備の定期点検を依頼している防災機器の専門業者に協力を仰ぎ、火災発生時の通報連絡・避難誘導・初期消火訓練を実施しています。</p>	

(6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>老人福祉センター喜楽荘の浴室利用者には、緊急時連絡先の記入をして頂き、体調の急変に備えています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>地区センターは、横浜市防災計画及び磯子区防災計画に基づき、各種の災害時対応施設として使用することとなっています。開設や運営について具体的な訓練等を担当所管と実施できるとより良いでしょう。浴室利用者には、連絡先を記載してもらっていますが、携帯電話やLINEを連絡手段にしている利用者も増加し、具体的な連絡先を伺えないことが課題です。</p>

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②協定書等のとおりの開館しているか？

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

※指定管理者の責に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)>	
館内閲覧・ホームページでの公開	
<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)>	
指定管理者である磯子区区民利用施設協会のホームページから、横浜市のホームページにリンクがあり、事業計画書・事業報告書を閲覧できます。施設においても利用要綱と合わせて、利用者が手にとりやすい場所に配架しています。	

(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 type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 研修実施計画書・接遇研修実施記録(資料/議事録/名簿)・人権研修実施記録・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)> 接遇研修、個人情報保護研修、人権擁護研修(全職員対象)・クレーム対応研修(常勤職員対象)	
<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)>	
クレーム対応研修は、複数の施設を管理運営する本部の強味を活かして、全施設の館長を対象に外部講師を招き、専門性の高い研修を実施しています。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①区民利用施設協会が行う研修は、日程が決まり次第、全員に周知しています。尚、協会の研修は全員参加を基本とするため、欠席者には館長が別途研修を行います。</p> <p>②当館の研修は、全体ミーティングを通して「個人情報保護研修」および「人権保護研修」をディスカッション形式で行うなど、興味をもって参加できる体制を心がけ、職員・スタッフ全員の共通理解を目的に実施しています。</p> <p>③日々の業務で見える課題などは、朝礼、および引継ぎの中で情報共有を行い、その他、「業務引継ぎ日誌」や「業務連絡ノート」により周知して、職員・スタッフが共通認識を持つ仕組みを構築しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>研修実施計画書・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>3ヶ月に1回の職員会議の時に研修も合わせて実施するように計画し、職員の受講漏れがありません。やむを得ず欠席の場合は、館長が個別に実施しています。</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>研修実施計画書・クレーム対応研修レジュメ、参加者名簿・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>	

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>業務マニュアル(スタッフ用)があります。マニュアルは変更点があった場合、迅速に改訂されています。また、職員のマルチジョブ化のツールとしても活用されています。</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> <p>①館長会、副館長会、老人福祉センター所長会、館長連絡会等の資料や会議議事録は必ず館長・副館長間で回覧しています。スタッフには、議題に応じて朝礼や連絡打ち合わせ事項等、業務連絡ノート等により周知しています。</p> <p>②日々の業務連絡は、午前→午後→夜間それぞれの引継ぎ時に口頭、または「業務引継ぎ日誌」に記載して、情報の共有化を図っています。</p> <p>③看護実習生や中学生(職業体験)、他施設からの研修生を積極的に受け入れ、意見交換を通じて利用者目線の声を業務に反映させ、スキルアップを図っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>業務連絡ノート・業務日誌・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>本部磯子区区民利用施設協会で実施する全施設の館長対象の館長会では、他施設の情報を共有しています。情報共有を確実にするために、スタッフ間の情報共有と組織的な情報共有を区別するため、「業務連絡ノート」と「業務引継ぎ日誌」があります。</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>磯子区区民利用施設協会として個人情報保護方針を定め、磯子センターもこの方針を遵守しています。</p>	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

※管理責任者を明確化し、全職員に周知しているかを確認する(複数の職員に質問する)。

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>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>個人情報保護研修の内容は、個人情報保護条例の周知や個人情報漏洩の主な事例を紹介しながら、施設現場で配慮が必要な場面を具体的に示し注意喚起しており、実践的な内容です。</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	
<取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

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

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている
<input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない	<input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない
<input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 応募時事業計画書・現場確認・ヒアリング <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

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

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・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)> 現場では会計担当と館長のダブルチェック体制をとり、さらに本部会計担当のトリプルチェック体制です。	

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・ヒアリング <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

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

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・ヒアリング</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

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)> 令和5年度事業報告書・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>ピアノ定期調律料、卓球フェンス、新聞定期購読代等、利用者からの要望が多いものや、利用頻度が高いものについて支出されています。</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> <p>①省エネ及び光熱水費削減のため、次のような取組みを行っています。 ・施設内の廊下、階段の照明は、人感センサー付の器具を使用しています。また、廊下および諸室の照明は順次LED灯に交換しています。 ・各部屋の空調の温度を適温に設定し、各部屋に温度計を設置して利用者の意識の徹底と協力を図っています。 ・夏はゴーヤのグリーンカーテン設置や、ロビーでのうちわの貸し出しも行っています。</p> <p>②職員が施設内をこまめに巡回し、不良箇所を発見した場合、簡易なものは職員自ら修理を行い、小破修繕を心掛けることで大規模修繕に至らないようにしています。</p> <p>③施設の敷地内の植栽は、スタッフの応援を得て実施しています。</p> <p>④両面コピーや裏紙、再生紙の利用に努め消耗品費の削減を図っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>令和5年度事業報告書・現場確認・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>施設内の廊下、階段の照明は、人感センサーに改善しました。ほとんどの部分はLEDに変更しました。 夏はグリーンカーテンを設置しています。 簡易な小破損や植栽の手入れは、職員自ら対応しています。 各部屋に温度計を設置し、利用者への節電協力の意識を向上させています。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
評価機関 記述	
<p><反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 全て対応している	<input type="checkbox"/> 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 checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和5年度管理運営点検報告書・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
<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	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和5年度管理運営点検報告書・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)>	

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>①運営目標の設定にあたっては、日ごろの職員・スタッフの意見交換で抽出された課題を職員間で十分吟味して決定します。決定事項は朝礼や全体ミーティングを通じて周知します。</p> <p>②3か月ごとに実施されるモニタリングを通じて運営、実施状況は区(地域振興課)と共有しています。</p> <p>③実施状況の共有は随時職員間で行いますが、四半期ごとの全体ミーティングで共有し、特に年2回開催される委員会の開催に向けて確実、丁寧なチェックを行います。</p> <p>④当館の目標の設定では「来館者数の増加」と「安全な施設運営」を基本としています。目標の達成に向け職員、スタッフ全員で取り組めるよう、日頃から小さな気づきを個人で留めず言葉にするようにしています。また、施設として取り組む項目は早急に行い、職員・スタッフ間で共有すべきことは朝礼や意見交換会で全員が共有できるよう努めています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>令和5年度管理運営点検報告書・令和6年度事業計画書・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>職員・スタッフ全員が参加する全体ミーティングを年4回実施し、振り返りや改善に取り組んでいます。新たに学習室を設置する等、来館者増加という目標への具体的な取組みが顕著です。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>法人は磯子区内で類似施設を複数管理運営しており、館長会や副館長会で他施設の状況を共有し、管理運営に活かしています。書類や資料の保管期間を明確にし適切に廃棄を行っているため、事務室内は整理整頓が行き届き作業効率の向上が図られています。</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>高齢者の方の利用が多い施設です。高齢者対応に特化した接遇研修や高齢者の特質の理解も更なるサービス向上に向けて有効でしょう。職員の資質向上に向けて、ユニバーサルサービス検定、個人情報保護士等、職員の資格取得支援も方法です。</p>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①当館は、「福祉避難所」、「帰宅困難者一時滞在施設」、「津波避難施設」、「補充的避難所」、「災害ボランティアセンター」となっており、日頃から避難訓練や備蓄品の管理を行い、災害に備えた事前準備に努めています。</p> <p>②区役所、シニアクラブ連合会、区社会福祉協議会、保健活動推進委員会、町内会などの事業の開催場所として優先利用や実施に協力しています。</p> <p>③磯子区役所が実施する事業「スタンプラリー」「グリーンカーテン育成支援」などに積極的に参加しています。</p> <p>④看護学校からの実習生や中学生の職業体験学習の受入れを植極的に行っています。</p> <p>⑤「よこはま緑の街づくり基金」や「赤い羽根」などの募金にも協力しています。</p> <p>⑥行政からポスターの掲出やチラシの配架依頼があった場合は、利用者が分かり易いように掲出・配架しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>令和5年度事業報告書・令和6年度事業計画書・現場確認・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>災害時に定められている施設の役割を認識し、受入れや引継ぎの準備をすすめています。</p> <p>「高齢者の健康づくり」「子育て支援」等横浜市や磯子区の重要施策を踏まえた自主事業を開催し、関連するシニアクラブ連合会や区社会福祉協議会といった団体とも連携しています。</p> <p>市や区の広報印刷物やチラシ、ポスターを配架、掲示することで行政の広報に協力しています。</p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①「ロビーコンサート」を開催したり、来館者の交流、地域の方のくつろぎ、さらに障害者作業所製品販売の場として開催する「ロビー de カフェ」を開催しており、多くの来館者に楽しんでいただける企画を実施しています。</p> <p>②新たに専用の学習室を設置し、中・高校生のみならず、一般の利用者様に利用されています。</p> <p>③「ふれあいフェスティバル」は、磯子区社会福祉協議会、磯子地域ケアプラザと共同で開催し、活動サークルの発表の場や食品販売等の相乗効果もあって、多くの区民の方に参加いただいています。</p> <p>④利用者は区内在住者に加えて区外・市外からの来館も多く、施設設備の充実やスタッフの対応の良さを挙げる声を多く聞きます。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>令和5年度事業報告書・令和6年度事業計画書・現場確認・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>1階ロビーでは「ロビーコンサート」や、障害者作業所と連携した「ロビー de カフェ」を定期的に開催しています。地域の皆さんの憩いの場として活用されています。</p> <p>ロビー奥のバックヤードだった場所を学習室に改善しました。中高生から成人の方まで広く利用しています。</p> <p>市内初の地区センター、老人福祉センター、図書館合築施設として50年のあゆみをふりかえり、開館50周年誌を製作し、記念式典を実施しました。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>災害時の役割が、「福祉避難所」、「帰宅困難者一時滞在施設」、「津波避難施設」、「補充的避難所」、「災害ボランティアセンター」と複数あります。引継ぎのより具体的な方法を含め、開設のマニュアル整備がすすむとよいでしょう。</p>