

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市菅田地区センター 評価シート

評価機関名：特定非営利活動法人 産業クラスター研究会

令和6年 9月

目次

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

評価結果の総括

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 地域及び 地域住民との 連携	<p>■地域行事への参加 ①近隣小学校運動会訪問(R6.2/17)②神奈川県青少年指導員研修会への参加③地区懇への参加、意見交換④菅田地区連合自治会主催のペタンク大会に体育室優先予約、大会に地区センチームも参加、交流を図った</p> <p>■近隣施設との協力 ①子育て世代応援「かなぶち企画」年2回開催②ケアプラザと共催で地域農園の協力を得てひまわり企画を展開③ケアプラザ共催のまつりでは、区内の活動団体の協力を得てクイズラリーを展開</p> <p>■地域ボランティアの活用 ①スマホ塾で地域の高校生ボランティアの協力を得てスマホ活用による便利さの提供、多世代交流も図っている②館周囲の植栽は、ケアプラザで活動中のボランティア団体に実施依頼</p> <p>■地域の方の自主事業への協力 ①地域で緑化活動をしている方に寄せ植え講座の講師を依頼、開催②地域の方の竹林をお借りして、自主事業『たけのこほり』を開催</p>	<p>【評価できると感じられる点】 (1)地域及び地域住民との情報交換 ・毎年行われる地域の「砂田川鯉のぼり祭」に運営法人として全面的に準備段階から協力し、本年(5/3)は子ども向けブース(ヨーヨー釣り)を出展し地域住民や自治会と情報交換をしている点。 ・菅田の丘小学校(2～3年生)を対象に「まちたんけん」を年3回受入れ地区センターの役割及び質疑応答をして教育に貢献している点。 ・合築館の菅田地域ケアプラザと月1回定期的に、活動の情報交換、共催事業及び防災訓練等を実施している点。 (3)地域及び地域住民との連携全般(その他) ・広報紙「すげセンニュース」を毎月3,500部、地域住民、自治会町内会及び関係機関・施設に配布している。この繋がりによって、小学校の運動会、地区懇談会、ペタンク大会、町内の祭礼及び賀詞交歓会等に参加・出席して緊密な情報交換を行い、施設の運営改善に結び付けている点。</p>
II ・ 利用者サービス の向上	<p>■地域にある公共施設として多くの方が便利に、楽しく利用できるような工夫(ちくせんピアノ、無料のスマホ相談塾、季節の飾り、参加型館内デコレーション企画等)を展開</p> <p>■参加型館内デコレーションは、利用者アンケートとしても活用、気軽にご意見を頂戴できるような工夫を実施</p> <p>■利用者からの要望により、有料のお部屋利用のみならず個人利用の学習コーナーでもクッション貸し出し実施</p> <p>■図書の寄贈で、特にシリーズが揃った人気マンガをロビーの本棚に配置、子どもたちに好評</p> <p>■バリアフリーへの取り組みとして、職員研修の実施、館内掲示や対応への具体的な取り組みを推進</p>	<p>【評価できると感じられる点】 (3)意見・苦情の受付・対応 ・苦情受付から解決策公表までの対応手順、流れがフローチャートで表示され分かりやすい点。またご意見箱は施設に寄せる場合と横浜市に寄せる場合とに分けている点。 (4)公正かつ公平な施設利用 ・予約受付において「菅田地区センター インターネット予約」を導入し、従来の現場・電話予約に加え部屋予約抽選の公正・公平を保つ方法を取り入れている点。 (7)広報・PR活動 ・広報紙「すげセンニュース」を毎月発行(全36ヶ所、約3,500部)関係機関へ配布リストに従い配布している点。またこの「広報紙」は3名の職員が記事を集め、レイアウトし自作作成している点。 (8)職員の接遇 ・職員全員がユニフォーム(夏はアロハ、冬はエプロン)で大きなひらがな文字で読みやすく記名された名札を着用し、利用者が職員であることがわかりやすいように配慮している点。</p>
III ・ 施設・設備 の維持管理	<p>■開館時及び1日3回、館内外、バス停までの点検を実施、設備や建物に異常の早期発見、ゴミの投棄等のチェック実施</p> <p>■大物設備の不具合早期発見のため、週1回、常勤職員が機械室、電気室と体育室高窓の方立の点検を実施</p> <p>■日常清掃の他、月末清掃を実施、キッズチェア、ベビーシートやスポーツミラー等の点検・除菌、各所湯呑の漂白、体育室ステージ下の掃除・落とし物チェック等、より一層の館内美化、備品の安全維持を図っている</p> <p>■子どもや幼児に危険がありそうなコンセントには、コンセントカバーをとりつけ、机や角がある箇所にはカバーをつける等危険防止を図っている</p> <p>■新型コロナの5類扱い変更後も、必要な方には消毒用アルコールを貸出し、受付等にも引き続き設置している</p> <p>■横浜市のおん震マーク取得予定</p>	<p>【評価できると感じられる点】 (3)施設衛生管理業務 ・利用者にゴミ持ち帰りを呼びかけ、施設内でのゴミ発生量の抑制を徹底している点。 (4)利用者視点での維持管理 ・自主清掃、業者委託清掃を含めて、施設を清潔に保ち、利用者の安全確保を図っている点。 【参考意見】 (5)施設・設備の維持管理全般(その他) ・屋上防水目地及びクーリングタワーのフィンについては、引き続き横浜市(区)との協議継続を推奨いたします。</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日3回の館内外の見回りではチェック項目を設定し、危険物や不審者についても点検を実施</p> <p>■最低年2回ケアプラザと合同で実施する避難誘導訓練では、実際に近い勤務者人数(職員3名)での対応を訓練、その後全員で反省会を実施、課題を抽出して対応策を検討、次回以降に活かしている</p> <p>■災害発生時の来館者や職員のために、アルミブランケット70、ヘルメット5、備蓄水、簡易トイレ45、非常用持ち出し袋等のグッズ、また各部屋にランタンを設置</p> <p>■地震発生時や停電時にエレベーターが緊急停止した際のマニュアルを作成、スタッフミーティングで研修を実施</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)緊急時対応の仕組み整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常点検作業の基本的なチェック項目を明確に規定し、抜けることなく点検が実施される点。 <p>(3)事故防止業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・エレベーターが緊急停止した際のマニュアルを作成し、スタッフミーティングで研修を実施している点。 <p>(5)防災業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年2回以上ケアプラザと合同で実施する避難誘導訓練において、実際の体制(職員3名)での訓練の実施後に反省会で課題抽出、検討まで実施している点。 <p>(6)緊急時対応(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・災害発生時の来館者や職員のために、所定の非常用準備用品を設定し設置している点。また各部屋にランタンを設置して停電対応を実施している点。
V 組織運営及び体制	<p>■利用者への接遇向上、施設の安全管理等のために業務日誌、常勤ノート、回覧、スタッフミーティング等を最大限活用して情報の共有化を実現</p> <p>■職員のスキルアップのため、積極的に研修に参加推奨、実施、外部研修に参加した場合は、内容に応じてレポートの回覧をし全員で情報共有</p> <p>■風通しよく、チームワークを大切にした職場の雰囲気づくり、職務上発見したことや感じたこと、考えたことをすぐに館長に伝えてもらえるような環境づくりを実施</p> <p>■経理をはじめとして、予約受付や駐車場の管理業務、また報告書類及び委員会や利用者会議等の資料作成時、地区センターだよりの発行時等はダブル・トリプルチェック体制をとり、ミスを防ぐ工夫を実践</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修の対象者・目的・実施時期・内容が記載された、年間12項目の研修が計画、実施されている点。 ・研修実施後に受講者全員にレポートを提出させ、研修の理解度の確認を行っている点。 ・スタッフミーティング、業務日誌、情報回覧板を通じて、日々の課題や利用者要望の情報を共有して、運営の改善に努めている点。 <p>(3)個人情報保護・守秘義務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・図書利用申込書の情報をパソコン入力後、直ちにモニター画面を待ち受け状態に戻し、覗き見による情報漏れの防止を図っている点。 <p>(4)経理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・収入伝票及び支出伝票にコンピューターへの登録番号が記載されていて、電子帳簿との照合が容易にできる点。 <p>(5)運営目標</p> <ul style="list-style-type: none"> ・菅田地区の特性を分析して、子供から高齢者までが参加しやすい自主事業の展開を図っている点。
VI その他	<p>■来館者がどんな小さなことでも良かった、と感じて帰っていただける施設を目指し、職員一同スキルアップや運営の工夫を実践</p> <p>①明るく笑顔で挨拶の実践②季節を感じる装飾やイベントを実施(1Fエントランスにハロウィン、クリスマスの装飾をしフオスポット提供、絵馬イベント、さくら咲け咲け企画、受付やトイレへの季節の花生け等)③全館Wi-Fi Freeを実現、設定のしかたを掲示し、方法がわからない方には職員が常時対応④ニーズのある団体ロッカーや誰でも使える血圧計を引き続き設置⑤女性トイレにナプキン無料提供の案内掲示、受付で設置カードと引換の形式を導入</p> <p>■地区センター新規の方の来館を狙って、ポスティング、神奈川県民まつりでのチラシ配布、HP等、各種広報を展開</p> <p>①地区センターまつりのPRのため、職員全員で近隣へのポスティングを実施②道行く方にも見られるよう、外の掲示板下に常に最新の自主事業の案内を掲示</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>①市・区の施策としての事業協力の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・トイレトペーパーなどの消耗品購入、修繕工事等は近隣の商店や業者に発注し、横浜市内中小企業への優先発注に努めている点。 ・毎週、子育て相談(区福祉保健センター)にプレイルームを提供するとともに近隣施設と共催で子育て講座(かなぶち)を実施して区の子育て支援に協力している点。 <p>②その他特記事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域のつながり(多世代交流)を生むことを目的として、高校生ボランティアが月3回開催する「スマホ塾」の場を提供している点。 ・自主事業の活動の中には「地域課題に根ざした」(スマホ塾、アクロバットごっこ等)、「地域の方の協力」(緑化活動をしている方の寄せ植え講座、竹林をお借りしてたけのこほり等)があり、地域密着の事業が展開できている点。

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>■地域行事への参加 ・R6年4/21砂田川鯉のぼり祭りの準備協力、5/3当日は運営法人として子ども向けブースを出展(毎年実施) ・菅田東町の夏祭り(R5年7/28、神明社祭礼(R5年9/23)、連合自治会賀詞交歓会(R6年1/14)に参加 ・菅田連合自治会主催のペタンク大会(R6年6/16)にチームを出し、地域の方々と交流</p> <p>■地域の学校への協力 ・菅田の丘小児童のまちたんけんを受入れ(R5年6/5他)、説明、質疑応答に対応 ・菅田中の職業体験を受入れ(R6年1/25)</p> <p>■関係機関、施設との連携 ・合築館である菅田地域ケアプラザと月1回連絡会をもち、活動の情報交換、共催事業、防災訓練の打ち合わせなど綿密に実施 ・子育て支援で、地域の他施設と共催事業を展開(自主事業かなぶち) ・毎年菅田地区地域福祉保健計画推進会議(まち懇)に体育室を優先予約、当日出席(R6年3/11、7/10)して情報交換</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・資料:すげセンニュース・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>・毎年行われる地域の「砂田川鯉のぼり祭」に運営法人として全面的に準備段階から協力し、本年(5/3)は子ども向けブース(ヨーヨー釣り)を出展し地域住民や自治会と情報交換をしている点。・菅田の丘小学校を対象に「まちたんけん」を年3回受入れ地区センターの役割及び質疑応答をして教育に貢献している点。・合築館の菅田地域ケアプラザと月1回定期的に、活動の情報交換、共催事業及び防災訓練等を実施している点。</p>

(2) 地区センター委員会等

①利用者の要望の反映、施設管理運営の意見具申、自主事業の企画及び実施等について審議するために、各施設の運営に関する委員会を開催しているか？

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p><開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「令和5年度第二回 菅田地区センター センター委員会 議事録」(令和6年3月22日)を確認した。 ・委員会は各地区連合会長、近隣の学校長、スポーツ推進委員、ケアプラザ所長及び利用者代表等、幅広い分野の16名で構成している点。</p>	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:令和5年度第二回 センター委員会 議事録(令和6年3月22日)・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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:令和5年度第二回 センター委員会 議事録(令和6年3月22日)・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)></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>・抽出した「中小会議室は体育室改修工事が終わっても2時間単位で使用できるようにして欲しい」の課題に対して、体育室が工事期間中の限定措置であったが、工事終了までに利用時間帯について検討すると回答した点。</p>	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・広報紙「すげセンニュース」を毎月3,500部、地域住民、自治会町内会及び関係機関・施設に配布している。そしてこの沢山の繋がりによって、小学校の運動会、青少年指導員研修会、地区懇談会、連合会主催のペタンク大会、町内の祭礼及び賀詞交歓会等に参加・出席して緊密な情報交換を行い、施設の運営改善に結び付けている点。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議

①利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者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 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	
<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)> ・「令和5年度 菅田地区センター 第一回利用者会議 議事録」(令和5年4月22日)を確認した。	

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 type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:令和5年度 第一回利用者会議 議事録(令和5年4月22日)・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利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料: 令和5年度 第一回利用者会議 議事録(令和5年4月22日)・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)> ・抽出した「体育室改修工事の期間が長い、早めに再開して欲しい。その間 他の部屋の活用を検討して欲しい」の課題に対して、体育室が使用できない期間、中会議室を2時間単位で利用できることを利用者に掲示版で回答した点。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

※アンケートは、市のアンケート様式を使って行うアンケート、または独自作成のアンケートなど。

アンケートでなくても、利用者の声を幅広く聞くことがあれば、実施していると判断する。なお、自主事業に対するアンケートとは異なる。ただし、自主事業に対するアンケートの一部で施設全体のサービスについても質問している場合は、実施していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 資料: 令和5年度 利用者アンケート結果(令和6年1月22日～2月4日)・ヒアリング <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)> ・アンケート項目は施設に対するいろいろな角度から15項目あり、大人(162件)と子ども(109件)に分けて多くの利用者から回答を得ている点。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:令和5年度 利用者アンケート結果(令和6年1月22日～2月4日)・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)></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>・資料「令和5年度 利用者アンケート結果」で挙げられた意見についてそれぞれ個々に回答している点と意見をまとめて記載している点。</p>	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:令和5年度 利用者アンケート結果(令和6年1月22日～2月4日)・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)></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 type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認:館内掲示(事務室正面の掲示版)・資料:すげセンニュース・ホームページ <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

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

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>現場確認:館内掲示(ご意見箱が2階図書コーナーと3階掲示版に設置されている)</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>・ご意見箱の横に記入用紙、ご意見箱の前の机に筆記用具を備え、利用者が記入しやすいように配慮している点。 ・ご意見箱は施錠され、個人情報の漏洩防止に配慮している点。</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>現場確認:館内掲示(受付の利用者が目立つ掲示版に掲示)・ヒアリング</p> <p><仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・苦情受付から解決策公表までの対応手順、流れがフローチャートで表示され分かりやすい点。またご意見箱は施設に寄せる場合と横浜市に寄せる場合とに分けている点。</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>現場確認:館内掲示(受付の利用者が目立つ掲示版に掲示)・ホームページ</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・館内の掲示版にフローチャートで分かりやすく苦情解決の仕組みを周知している点。</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・令和5年度事業報告書(苦情対応報告書)に苦情内容、対応結果が詳細に記載されている点。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

※職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設だけでは対応できないものに関しては、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	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:令和5年度事業報告書(苦情対応報告書)に苦情内容、対応結果が詳細に記載されている。</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>・「学習コーナーの椅子が硬い」の苦情に対して「希望者に座布団を貸し出しますので、受付にお声かけ下さい」と回答している点。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認:館内掲示「利用者の声」・ホームページ・ヒアリング</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・館内の事務室正面掲示版「利用者の声」及びホームページに載せて公表している点。</p>	

(4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ■毎月『すげセンニュース』を発行、近隣自治会や施設、学校へ配布し(全36カ所、約3,500部)、施設のお知らせや自主事業の紹介等を周知 ■すげセンニュースは自治会で回覧、掲示板に掲示 ■すげセンニュースに部屋の紹介記事を掲載、新規利用開拓の試み ■館内外に5カ所にスペースを分類して、施設のニュースや自主事業の紹介掲示 ■新たに活動を始めたい方、メンバー募集をしたい利用団体を結ぶ活動(団体の紹介チラシ配架、会員募集団体一覧の掲示、希望者と団体の仲介)を推進 ■大人向けと子ども向けの施設利用案内を作成、希望者に配布 ■ホームページは施設の利用方法を写真も入れ詳細に案内、常に最新情報に更新 ■部屋の空き状況を一瞥できるように受付の横に専用PCを設置 ■受付背後のスペースに各部屋の写真を掲示、ホームページの二次元バーコードも大きく掲示 ■インターネット予約導入で、部屋予約抽選の公平性を担保 	<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:館内掲示、備付けパンフレット・資料:すげセンニュース、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> <ul style="list-style-type: none"> ・予約受付において「菅田地区センター インターネット予約」を導入し、従来の現場・電話予約に加え部屋予約抽選の公正・公平を保つ方法を取り入れている点。 ・受付の横に利用者が部屋の空き状況を見ることができる専用のパソコンを設置している点。 ・受付背後のスペースに各部屋の写真を掲示すると共にホームページの中が見られる二次元コードも拡大掲示している点。

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p><備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・受付には「菅田地区センターご利用について」の大きな利用案内があり、本日の受付担当者名も掲示してある点。 	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

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

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・資料: すぎセンニュース、インターネット予約・ヒアリング</p> <p><行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「菅田地区センター インターネット予約」を導入し、従来の現場・電話予約に加え部屋予約抽選の公正・公平を保つ方法を取り入れている点。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・資料: 令和5年度 事業報告書(職員研修実施状況報告書)・ヒアリング</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・令和5年12月4日神奈川公会堂の人権啓発セミナー(テーマ:ユーモアで文化を超えたつながりを!)に副館長が出席し、館内で職員全員(14名)がビデオ観賞し、1/16～2/6までに全員が「人権啓発研修」の研修報告レポートを館長に提出した点。</p>	

(5) 自主事業

①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている
<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・資料: 令和5年度 事業報告書(自主事業報告書)・ヒアリング</p> <p><年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・自主事業内容は乳幼児、未就学児、小学生、中学生、成人、成人女性、一般を対象に各種盛りだくさんに構成されている点、</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> <p>・令和5年度は事業計画書通り、30事業を実施し、参加者が約4,700名と大盛況であった点。</p>	

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・資料:図書一覧表(令和6年8月毎月アップデート)・ヒアリング <利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・利用者が「申込み希望書」の用紙を使い、購入依頼をする仕組みになっている(毎月6～10冊購入)点。・「図書一覧表」(令和6年8月毎月アップデート)により管理し、漏れを防止している点。(蔵書約1万冊)また、横浜市図書館とは常時情報交換している点。・「すげセンニュース」で毎月新着図書の案内を出し、また、図書コーナーでは本の配置が見やすいよう工夫し、読書の普及と推進を図っている点。</p>	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>■毎月1回、施設よりのお知らせ、自主事業情報等を掲載した広報誌「すげセンニュース」を発行 ・館内各部屋や案内外の掲示板に掲示、自由に持ち帰れるコピーを配架、近隣小学校(4校)、近隣施設(13施設)、菅田地区内自治会(8)、隣接区自治会(10)に配布し、近隣施設では配架、地域の掲示板に掲示している ・HPにも掲載 ■広報かながわで自主事業の広報を掲載 ■施設案内、部屋の空き状況及びインターネット予約サイトの案内、自主事業案内、施設よりのお知らせなどをHPにタイムリーに掲載 ・すげセンニュースにHPの二次元バーコードを必ず掲載、かつ受付背面に大きく掲示、スマホ利用を促進 ■地区センターまつりのPRのため、近隣へ案内のポスティングを実施</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・資料:すげセンニュース、チラシ、ホームページ</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・広報紙「すげセンニュース」を毎月発行(全36ヶ所、約3,500部)関係機関(各町内会へ掲示依頼、協会、委員会、学校及び近隣施設等)に配布リストに従い配布している点。またこの「広報紙」は3名の職員が記事を集め、レイアウトし自主作成している点。 ・「施設利用案内」を大人向けと子ども向けに作成し、希望者に配布している点。</p>

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>■職員の服装は、冬はエプロン、夏はアロハシャツで統一、職員であることがわかりやすい工夫、また季節感を演出している</p> <p>■職員の名札は子どもでも読めるように名前をひらがなで大きく標記し、かつすぐに見えて利用者が安心できるよう胸元の高い位置に装着</p> <p>■当館のモットーである「おもてなし」の心構えを、毎時間の引継ぎ時に全員で唱和を実施</p> <p>■電話の着信は3コール以内に取りるようにし、常に明るく分かり易く会話を推進、3コール以上お待たせした時は、『お待たせいたしました』の一言をつけて応答している</p> <p>■すべての利用者に対し、傾聴をベースに相手に応じた対応ができるよう職員全員で研修等を実施</p> <p>■受付時など待ち時間がかかる場合は、ロビー等の空き椅子を勧めるなど丁寧に対応している</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>・職員全員がユニフォーム(夏はアロハ、冬はエプロン)で大きなひらがな文字で読みやすく記名された名札を着用し、利用者が職員であることがわかりやすいように配慮している点。・職員の引継ぎ時には本施設のモットーである「おもてなし」(思いやり、モットーは笑顔、丁寧な言葉、何事も分かり易く、親切)の心構えを全員で唱和し、確認している点。・受付時に待ち時間がかかる時は、椅子を勧めて丁寧な対応をしている点。</p>

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>■R5年度利用実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年間入館者数53,035人、平均稼働率43.5% ・数値、及び日頃の体感からいうと、料理室、和室の利用拡大、中堅年齢層の利用拡大が課題 ・料理室、和室については、部屋の新しい利用提案をすげセンニュースに記事として載せる等、新たな利用層へアピールを試みている ・仕事をしている方が参加しやすいと思われる土日の講座を企画し、中堅年齢層へのアプローチを試みている <p>■アンケート、意見、苦情</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アンケートでは、地区センターの対応について概ね満足の回答、備品、自主事業についてご要望をいただいているが、対応可能な件は順次実現している ・苦情については、一両日中には回答を館内掲示、必要な場合は直接顔を見てお話しする対応をするようにしている <p>■利用者会議、アンケートより体操系事業のご要望があり、現在実施の講座を拡大開催(かるやかボディメイキング)の予定</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年度は入館者数53,035人で利用者が層別(幼児、小学生～65歳以上男女別に10層)に把握・分析されていて、料理教室・和室の利用者が少なく、中堅年齢層の利用拡大のために、土、日曜日の講座を企画する等、新しい提案を「すげセンニュース」に載せ獲得を試みている点。・利用者会議やアンケートから体操系のご要望があり、現在実施の講座(かるやかボディメイキング)を拡大して行く予定である点。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

・施設の全職員が施設の運営改善のためあらゆることに取り組む姿勢(「やさしいにほんごによる利用案内」、「ご要望への回答、避難案内等見やすい掲示、わかりやすい表現の工夫」、「大人向け、子ども向けの利用案内」、「各施設・機関から配られる広報紙やチラシ等を利用者にも如何にしたら読んで頂けるかの工夫」)が利用者にとって、よりためになるかを継続してチャレンジしている点。

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

・利用者アンケートは回収率を知るために配布枚数を記録すると良いでしょう。

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協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

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

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

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常清掃・整理整頓や、定期的な清掃(床掃除及び窓清掃)を実施しているかどうか記録を確認する。

日常清掃に関しては、チェックリストを用いて記録しているかを確認する(チェックリストでなくとも、実施記録が存在すれば実施していると判断する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・業者委託の床清掃、窓清掃は確実に実施されて、利用者の安全に配慮している点。	

(2) 備品管理業務

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

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

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

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

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

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

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・利用者にゴミ持ち帰りを呼びかけ、施設内でのゴミ発生量の抑制を徹底している点。</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> <ul style="list-style-type: none"> ■ 毎年の施設点検をベースに、修繕は優先順位をつけて実施、高額修繕については神奈川区を通じて横浜市へ損傷箇所を報告 ■ 利用者アンケートやご要望より、設備や備品の不具合や不足等を確認し、スピーディに対応している ■ 毎日原則3回、施設内外の設備等の目視点検を実施 ■ 毎日原則3回、外周の清掃を実施 ■ プレイルームは遊具等点検表に基づき、定期的に点検を実施し、不具合が確認された場合は、スピーディに修理等の対応をしている ■ 週3回の館内清掃を業者に依頼、実施 ■ 施設点検日には業者による全館清掃、およびワックスかけを実施、定期的に窓清掃も実施 ■ 軽微な修繕は職員が実施、スピーディに対応、対応不可な案件は専門家に依頼している 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認・資料:業務日誌(R6年7月31日)・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>・自主清掃、業者委託清掃を含めて、施設を清潔に保ち、利用者の安全確保を図っている点。</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><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>・屋上防水目地及びクーリングタワーのフィンについては、引き続き横浜市(区)との協議継続を推奨いたします。</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:鍵保管Box・ヒアリング:勤務中は常勤職員及びスタッフ2名がマスターキーを保持 <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・各部屋の鍵に加えて、室内の備品棚等の施錠管理が確実に実施されている点。 ・担当者を含めて日常管理が確実に実施されている点。</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>日常管理の基本、館内定期巡回等が確実に実施され、作業日報に記載。引継状況の確認が記載されている点</p>	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・令和5年度 体育館でプレイ中の転倒事故の状況が、報告書としての確にまとめられていた。報告書によればマニュアルに規定された様式に、事故時の対処及び事後処置含めて明確にまとめられていた点。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
テーマ:エレベータが緊急停止の対応・対象者:スタッフ全員	
<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)>	
・エレベータが緊急停止した際のマニュアルを作成し、スタッフミーティングで研修を実施している点。	

(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 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 checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・年2回以上ケアプラザと合同で実施する避難誘導訓練において、実際の体制(職員3名)での訓練の実施後に反省会で課題抽出、検討まで実施している点。 	

(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)>
<ul style="list-style-type: none"> ・災害発生時の来館者や職員のために、所定の非常用準備用品を設定し設置している点。また各部屋にランタンを設置して停電対応を実施している点。
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

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

②協定書等のとおり開館しているか？

※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)> 2階及び3階の計3ヶ所に公表の掲示がされ、2階娯楽スペース横のBox内に事業計画書・事業報告書が置かれている。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・研修の対象者・目的・実施時期・内容が記載された、年間12項目の研修が計画、実施されている点。	

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)> 資料:個人情報保護研修(R6年8月8日)・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)>	
・個人情報保護(個人情報の取り扱いについて)、対象者:職員15名中14名、残り1名は運営法人の研修で受講	
<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)>	
・運営法人が行う研修と事業所毎の研修を組み合わせ合わせた研修体制を構築し、全ての職員に漏れのない研修を実施している点。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>■研修参加時、参加費、交通費は全額施設で負担 ■各種研修の情報を常にチェックし、業務上有益であると思われる研修があれば職員に参加を推奨 ■職員よりの研修への参加希望も、内容を吟味した上でできる限り参加を推奨 ■研修参加の際にはシフトに組み入れる、もしくはシフトの交代をし、参加を推奨している</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料:スタッフミーティング議事録(R6年9月12日)、支出伝票(R6年1月13日)No.6-5</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・スタッフミーティングにて事前に研修の情報を提供し、参加しやすい体制を整えている点。 ・外部研修、内部研修への参加者は有給扱いとし、外部研修の交通費も法人の負担としている点。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料:研修報告レポート(R6年8月8日)職員14名分・ヒアリング</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・研修実施後に受講者全員にレポートを提出させ、研修の理解度の確認を行っている点。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

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

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
<ul style="list-style-type: none"> ■業務手順や対応について全員が共通に対応できるよう、毎月の職員全体会議で丁寧に情報共有と話し合い、確認をするようにしている ■業務日誌を利用して、折々起こったこと、問題点、連絡事項を全員で情報共有し、誰もが何の案件かわかるようにしている ■受付に寄せられた意見、要望を業務日誌に記録、サービス向上に活かしている ■誰が勤務していても同じ対応ができるように、常勤同士で共通認識をもつべきことは、口頭での報告のみならず常勤ノートで情報共有をし業務の質を平準化できるよう努めている 	現場確認:(事務所内)情報伝達回覧板・資料:業務日誌(R6年7月31日)・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)>
	・スタッフミーティング、業務日誌、情報回覧板を通じて、日々の課題や利用者要望の情報を共有して、運営の改善に努めている点。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

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

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

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

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 type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④個人情報の取扱いについて、誓約書を取っているか？

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

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

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

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認: 書類棚の施錠、事務用パソコン、受付用パソコン・ヒアリング <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・図書利用申込書の情報をパソコンに入力後、直ちにモニター画面を待ち受け状態に戻し、覗き見による情報漏れの防止を図っている点。	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

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

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

※経理責任者と出納係の役割分担を明確にしているか、又はその他けん制機能があるか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:支出伝票、小口現金出納簿・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)>	

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:副館長パソコン(経理帳簿類)・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)> ・収入伝票及び支出伝票にコンピューターへの登録番号が記載されていて、電子帳簿との照合が容易にできる点。	

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

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 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 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"/> 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)> 資料:総勘定元帳 AED使用料(R5年12月)¥5830 セコム・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)>	

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>■横浜市の取組であるゼロカーボンに協力、電気は『みんな電力』と契約 ■蛍光灯からLEDへ計画的に置換を実施 ■できる範囲の簡単な修理(備品修理等)や草刈り等は職員が対応 ■内部資料には、可能な範囲で裏紙を使用 ■高額の修繕(単価10万円以上)については、必ず相見積もりをとり、安価な業者に依頼するようにしている ■粗大ゴミの回収は、法人全体で業者と提携し、他施設と一括で処理することでコストダウンを実現</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:館内照明、裏紙の使用・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>・2階フロアの照明は80%がLED化され電力使用量の削減を図っている点。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

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

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:R5年度「維持管理・保守点検実施状況」、「業務点検結果シート(令和5年度総括)」・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 type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input checked="" type="checkbox"/> 協議されていない	<input type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input checked="" 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)> 資料:R5年度「維持管理・保守点検実施状況」、「業務点検結果シート(令和5年度総括)」・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)> ・体育室改修・LED照明導入調査・屋上の劣化等、情報交換はされている。	

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>■年度末にその年度の目標設定に対する自己評価を実施、その結果を元に、次年度の目標を設定している</p> <p>■目標設定をするにあたって地域の様々なデータや日頃利用者からいただく声、地域のニーズについて調べ、地域に貢献できる活動を企画している</p> <p>■年度のはじめ、その年の館の目標や目指すことについて、職員全体会議で伝え、共有している</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料:R5年度菅田地区センター自己評価表、R6年度自主事業計画書・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>・菅田地区の特性を分析して、子供から高齢者までが参加しやすい自主事業の展開を図っている点。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ■環境への配慮 <ul style="list-style-type: none"> ・みんな電力の再生可能エネルギーに全館切替済み ■市内中小企業優先発注 <ul style="list-style-type: none"> ・トイレトペーパーなどの消耗品購入、修繕工事ではできる限り近隣の商店や業者に依頼するようにしている ■防災、減災 <ul style="list-style-type: none"> ・災害発生時に備え、アルミブランケット、簡易トイレ、水を備蓄 ■読書の普及と推進 <ul style="list-style-type: none"> ・すげセンニュースで毎月新着図書のご案内を出し、図書コーナーは本の配置が見やすいように工夫、お薦め本の掲示をするなど、読書を推奨する工夫をしている ■子育て支援 <ul style="list-style-type: none"> ・毎週の子育て相談(区福祉保健センター)にプレイルームを提供 ・近隣施設と共催で子育て支援講座を展開(かなぶち) ■マイボトル推進活動 <ul style="list-style-type: none"> ・ウォータークーラーの水をマイボトルで利用することを推奨(案内掲示) ■ヨコハマ3R夢活動 <ul style="list-style-type: none"> ・すべての利用者にゴミは持ち帰りをお願いしている ・区のフードドライブ活動に全面的に協力している 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認・資料: 広報紙「すげセンニュース」・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> <ul style="list-style-type: none"> ・トイレトペーパーなどの消耗品購入、修繕工事等は近隣の商店や業者に発注し、横浜市内中小企業への優先発注に努めている点。 ・毎週、子育て相談(区福祉保健センター)にプレイルームを提供するとともに近隣施設と共催で子育て講座(かなぶち)を実施して区の子育て支援に協力している点。 ・すべての利用者にゴミのお持ち帰りをお願いして「ヨコハマ3R夢活動」に協力している点。
<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> <ul style="list-style-type: none"> ■地域課題に根差した自主事業を展開(スマホ塾、アクロバットごっこ等) ■多世代交流の場の提供、地域のつながりを生むことを目的として、積極的にボランティアを活用、高校生ボランティアが月3回開催のスマホ塾で相談員として活動している ■自主事業は活動の成果発表の場を設け、まとめのある講座を展開、子どもの講座では保護者にお子さんの成果を見てもらうことができ喜ばれている <ul style="list-style-type: none"> ・KidsHipHop、Kidsドラム教室はR5年度、センターまつりのステージ発表を開催 ・R6年度、Kidsドラム教室は、神之木地区センターと合同、神奈川公会堂と共催で、公会堂ステージでの発表会を予定(R7年3/22) ・R6年度開催予定のボールペンで美文字を書こう講座は、11月のセンターまつりで作品展示を予定 ■やさしいにほんごによる利用案内を作成中 ■ご要望への回答、避難案内等、見やすい掲示、わかりやすい表現を工夫している 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認・資料: 広報紙「すげセンニュース」、令和5年度事業報告書・ヒアリング</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域のつながり(多世代交流)を生むことを目的として、高校生ボランティアが月3回開催する「スマホ塾」の場を提供している点。 ・自主事業の活動の中には「地域課題に根ざした」(スマホ塾、アクロバットごっこ等)、「地域の方の協力」(緑化活動をしている方の寄せ植え講座、竹林をお借りしてたけのこほり等)があり、地域密着の事業が展開できている点。 <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>