

横浜市指定管理者第三者評価制度

菊名地区センター
評価シート

評価機関名：経営創研株式会社

令和5年1月

目次

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

評価結果の総括

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 地域及び 地域住民との 連携	<p>【特徴的な取組】</p> <p>(1) 菊名地区センターは、地域の方々にとって必要な施設としての役割を果たすため、①盆踊りや子どもラジオ体操など、自治会町内会活動への施設提供、②「らくらく市」開催時の地域ボランティアによる実行委員会活動への協力、③地区青少年指導員協議会・連合町内会による書初めの展示、④「学童フェスティバル」開催等の放課後子どもクラブの活動支援などを行っています。</p> <p>地域と館の関係は一方ではなく、これらの方々の力は、「子どもまつり」や「文化祭」など館主催事業実施時に、ボランティア協力として館の運営上活用させていただき双方向となっているほか、館の活動を通じて人的つながりが広がるなど、館の人と物の資源をハブとする地域ネットワークの醸成に寄与していると考えています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 応募時事業計画書の方針「地域の方が生き生きと過ごせる場の実現を目指します。」に沿って地域や地域住民との情報交換、活動への支援、地域事業への参加など地域連携に取り組んでいる点。</p> <p>(2) コロナ禍の状況を考慮し、人数制限して料理教室、小学生卓球教室を行い、休止していた講座も再開した点。テニスコートでは、利用者の要望に応じて令和5年度より、利用コマ数を増やす計画をしている点。</p> <p>(3) 団体では、「地域コーディネーター」を配置し、地域連携を図り、地域課題解決に取り組もうとしている点。受付に大型ディスプレイ、1Fにデジタルサイネージを導入して、館の利用状況をわかりやすく表示して効果を上げている点。</p> <p>【参考としての提案】</p> <p>(3) 今後、大型ディスプレイ等で利用団体や事業の内容を紹介するように拡充するのも良いと思われます。</p>
II ・ 利用者サービスの 向上	<p>【特徴的な取組】</p> <p>(1) (2) (3) 利用者会議や利用者アンケート、年間を通じて設置している「ご意見箱」などでご意見を傾聴し、対応できるものから実施しています。</p> <p>(5) コロナのため、開催を控えていた料理教室などの自主事業を再開するとともに、新たな自主事業にも取り組んでいます。</p> <p>(7) 毎月発行の「菊名地区センター通信」や、館内掲示、配架、ホームページにより、センターの状況・取組やイベント情報を提供しています。また、町内会の掲示板とホームページに掲載していただき、近隣の方々への情報提供も行っています。</p> <p>(9) 利用者からの要望に応じて、電子ピアノ等の必要な備品を購入しています。また、テニスコートの利用の際に、熱中症対策として、熱中症警戒アラート等が発表された当日は、キャンセル料金をいただかない扱いとしています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 令和4年度は利用者会議を再開し、48名が参加し、活発な意見交換をしている点。議事録から予約方法、テニスコートの利用コマ数増加、荒天時のキャンセル料の取り扱いなど具体的な課題について検討している様子がうかがえます。インターネット予約システムを導入して好評を得ている点。</p> <p>(5) コロナ感染症の影響により実施本数等が低下したものの、自主事業を再開し、上半期には20事業を実施した点。</p> <p>(9) 本年度は、コロナ感染症の影響低下、利用促進策の効果もあり、昨年度比で利用者数、利用率は増加傾向にある点。</p> <p>(10) 参画意識を促し、働きやすい職場環境・体制を構築している点。職員は季節感ある掲示物を作る等、サービス向上に積極的です。</p> <p>【参考としての提案】</p> <p>(10) アンケート分析では、クロス集計を行うとより深い分析が期待できます。今後は、SNSの活用も期待されます。</p>
III ・ 施設・ 設備の 維持管理	<p>【特徴的な取組】</p> <p>(1) 当館は、平成26年に実施した耐震工事改修とともに、老朽化した設備に関してもある程度の改修を行い、現在はその維持管理として、法定の12条点検に基づく検査の受検や、指定管理者による自主点検を毎年行っています。また、エレベーターや自動ドアなどの機器については別途専門業者による点検を行っています。</p> <p>日常的な管理業務は、委託した専門業者が常駐し建物の清掃や巡回、電気や機械類の維持管理を行っています。ねじ類の締め付けなどは、委託業者とともに、職員が対応しています。</p> <p>R4年度では、空調配管更新工事を実施する予定で、市建築局、区役所、図書館等と打ち合わせを行っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 団体本部が設備更新計画を策定し、トイレ等の設備更新を自主財源により予算措置を講じている点。</p> <p>(2) 料理室では各種の道具や食器を保管する各棚の扉に保管備品の写真を貼って使用後に確実に元の場所に返却できるよう工夫するなど、利用者視点で備品管理している点。軽微な修繕は職員が迅速に対応して、安全確保するとともに維持管理コストの低減を図っている点。</p> <p>(4) 新型コロナウイルス感染対策に留意し、1日2回館内の除菌清掃、定期的な基石、プレイルームの遊具等の消毒をしている点。</p> <p>(5) 市に協力して設備管理している点。令和4年度では、空調配管更新工事を実施する予定で、市建築局、区役所、図書館等と打ち合わせしています。</p> <p>【参考としての提案】</p> <p>(5) 館長会、副館長会等の機会に各施設の状況を共有すると良いと思われます。各施設を比較し、新たな発見ができ維持管理向上を期待できます。</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>【特徴的な取組】</p> <p>(2) (5)・当館は、港北図書館との合築であるほか、「こうほく区民施設協会」事務局が事務を行っています。</p> <p>防火を中心とする防災体制については、地区センター館長を隊長、図書館長を副隊長とする自衛消防隊を組織しています。毎年6月には消防署の指導を得て、火災避難訓練、AED操作訓練に取り組んでいます。なお、館長は甲種防火管理者及び防災管理者講習を修了しています。</p> <p>日常的な対応としては、機械類のメンテナンスを含む緊急連絡先を、事務所内に掲示し備えています。また、事故防止・防犯に関して、館内の状況は事務所内の録画可能なモニターから、カメラにより9か所をモニター可能となっています。なおR3年度では、区役所と協議し、円滑な避難所開設のための手順書を作成し共有しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 危機管理マニュアルには、テーマごとに具体的な対応策が網羅されている点。</p> <p>(2) 館内巡回は開館時と閉館時に行うほか、料理室では入替時に都度、職員が立ち会って確認している点。</p> <p>(3) 日常点検は所定の書式に記録し、法人主催の館長会等ではヒヤリハット事例を組織的に共有している点。</p> <p>(4) 館内研修は2人1組のバディシステムで行い、組織的な理解を促している点。</p> <p>(5) 自衛消防団は勤務シフト等を勘案していつでも対応できるように編成している点。施設を共同利用する港北図書館と、災害時および緊急時の指揮命令系統を明確にしている点。</p> <p>(6) 自主財源により9台の防犯カメラを設置し、運用している点。最近では1階玄関の外側に設置しました。</p> <p>【参考としての提案】</p> <p>(6) 避難訓練は高齢者等を想定して行うとよいでしょう。施設のBCP(事業継続計画)を策定することをお勧めします。</p>
V 組織運営及び体制	<p>【特徴的な取組】</p> <p>(1) 常勤職員(館長1、副館長2)と、4時間で3交代する非常勤職員12名の構成となっています。9時から21時の開館時間を、常勤1名、非常勤2名を基本とするローテーションで勤務し、交代時にはスタッフ間の口頭による引継ぎを行うほか、常勤職員は業務日誌、非常勤職員は窓口用の引継ぎノートを常備し、申し送りに遺漏が無いよう、円滑な運営に取り組んでいます。</p> <p>(2) (3) スタッフミーティングを年5回開催し、各スタッフ間の取り扱いの情報共有、業務改善等に関する意見交換、個人情報保護に関する研修等を行っています。</p> <p>(4) 経理や労務に関しては「こうほく区民施設協会」事務局のサポートを受けています。</p> <p>(6) 自治会町内会をはじめとする地域組織、学校、利用者代表で構成される「菊名地区センター委員会」を組織し、年3回事務の取り扱いや規約類の改正、利用状況などについてご意見をいただいています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 管理運営の課題は、所管課の考え、利用者の声、運営委員会の意見を聞きながら丁寧に解決を図っている点。</p> <p>(2) 業務日誌や引継ぎノートなど内容等に応じて、様々な方法で組織の情報共有を図っている点。</p> <p>(4) 会計処理は、団体本部と会計事務所が月次で確認している点。自主財源により、トイレ照明の人感センサー、洗面所の自動水栓の設置など設備改善を図っています。</p> <p>(5) 自主財源により新たにインターネット予約システムを導入しました。業務マニュアルは毎年更新しています。利用人数等は前年度との比較で進捗管理しています。</p> <p>(6) 季節ごとに館内を装飾し、来館者の目を楽しませている点。本部の支援、館長と副館長のリーダーシップにより、職員の特技を引き出すマネジメントが行われている点。</p> <p>【参考としての意見提案】(3)職員に「定期的な理解度テスト」を行うことで、さらに強化されるでしょう。</p>
VI その他	<p>【特徴的な取組】</p> <p>①敷地内の一角に「資源回収ボックス」を設置し、市の資源化推進に協力するほか、ごみの集積場を地域に提供しています。</p> <p>また、子育て支援(相談会)や高齢者の介護予防等の支援(元気づくりステーション)の場として、定期的に施設を提供し、区の施策推進に協力しています。</p> <p>②港北区地域振興課で開催している「施設間連携会議」に出席し、近隣の地域ケアプラザ、国際交流ラウンジ、子育て支援拠点などとの情報交換を行っています。</p> <p>特に、子育て支援拠点は事業実施時の参加の呼びかけや広報にご協力いただいています。</p> <p>さらに、新型コロナウイルス感染症の基本的な感染対策を徹底するなど、安全安心にご利用できる環境整備に、積極的に取り組んでいます。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>・健康福祉局の「よこはまウォーキングポイント」への参加、中会議室を定期的な育児相談会の会場として提供するなど、横浜市の区民利用施設であることを理解し、所管部局に関わらず様々な施策に協力している点。</p> <p>・法人として独自に「地域コーディネーター」を配置した点。今後、様々な地域資源と施設をつなげながら、当施設の新たな価値と可能性が引き出されることが期待されます。</p> <p>・サービス向上(安全管理と施設の稼働維持)と経費削減を図るため、小規模な修繕は館長をはじめとする職員が日曜大工で対応している点。</p> <p>【参考としての提案】</p> <p>事業等を通じて地域資源(生活者、教育機関、企業・商店、ボランティア団体等)をつなぎ、地域と施設の魅力を創出しています。これら事業には企画段階から区民に参加いただいたり、教育機関等に発表の場を拡充するとさらによいでしょう。</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？

※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>①菊名北町町内会 当館の駐輪場で毎年開催される、盆踊り等の地域行事の開催に協力し、館発行の「菊名通信」を町内会掲示板に掲示させていただくほか、町内会のHPにも掲載をお願いしています。</p> <p>②らくらく市実行委員会 福祉団体やNPO、地域組織で構成される実行委員会が当館を会場としてチャリティーバザーを開催しています。同実行委員会は、文化祭の際にご協力いただいています。</p> <p>③菊名地区連合町内会 地区連合青少年指導員協議会が主催する書初め展の選定、展示、表彰の場所提供を行っています。</p> <p>④放課後児童クラブ「菊名子どもクラブ」 学童フェスティバルの開催に協力(会場である駐輪場を提供)するほか、熱中症対策として、夏の水遊びの場の提供にも協力しています。</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>応募時事業計画書、令和4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>応募時事業計画書の方針「地域の方が生き生きと過ごせる場の実現を目指します。」に沿って地域及び地域住民との情報交換をしています。令和4年度もコロナ禍の影響でイベントや情報交換が十分ではなかったものの地域の町内会、地域の大型店舗等と連携して地域、菊名駅前や店舗の掲示板で情報提供しています。町内会や子供会が中庭でおまつり、盆踊り、ラジオ体操等を再開するときには積極的に支援しています。</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>地区センター委員会は地区センター委員、協会事務局、さらに区の職員で構成し、開催しています。年に3回開催し、5月には前年の事業報告、当年の事業計画について、10月には上半期の報告、年度末の3月には当年の事業報告(途中経過)、翌年の事業計画を扱っています。さらに利用者アンケート結果、利用者からの要望、苦情を取り上げています。</p>	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 地区センター委員会議事録、ヒアリング</p> <p><課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>コロナ禍の影響を大きく受けているなかで対応に工夫し、課題を抽出しています。状況によって事業の提供やサービスの提供方法を課題として検討しています。</p>	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和4年度事業計画書、地区センター委員会議事録、ヒアリング</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>コロナ禍の状況を考慮して、人数を制限しながら料理教室、小学生卓球教室を行い、休止していた講座も再開しました。一方、「菊名こどもまつり」は予定していましたが中止としました。熱中症警戒アラート時のテニスコートの利用料の取り扱いを変更しました。利用者の要望に応えるようにテニスコートの時間変更を課題として捉え、対応策を検討し、令和5年度より利用コマ数を増やす計画です。</p>	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>応募時事業計画書の方針に「地域の方が生き生きと過ごせる場の実現を目指します。」とあり、方針に沿って地域及び地域住民との情報交換、地域活動への支援、地域の事業に参加するなど地域連携に取り組んでいます。コロナ禍の状況を考慮して、人数制限や中止等柔軟に事業運営しています。団体として「地域コーディネーター」を配置し、これまでに地域連携を図り、地域課題解決に取り組もうとしています。</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>受付に大型ディスプレイ、1階にデジタルサイネージを導入して、館の利用状をわかりやすく表示して効果を上げています。今後、更に利用団体の紹介や実施事業の内容を紹介できるように拡充を検討するのも良いと思われます。</p>

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input 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2年度以降は、新型コロナウイルス感染症拡大防止策の一環として三密回避のため会議室の定員を制限していることにより開催を見送っていました。しかし、令和4年度は10月15日に開催し、48名の参加があり、活発な発言、意見交換がありました。	

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)> 利用者会議議事録(令和4年10月15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)>	
過去、利用者会議を開催し、課題を抽出してきました。令和4年度は、利用者アンケート結果を踏まえて、利用者からの要望、苦情への対応を検討しました。具体的には、部屋やテニスコートの予約方法、テニスコートの利用時間の変更、荒天時のキャンセル料の取り扱いなどを課題として抽出しました。	

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)> 利用者会議事録(令和4年10月15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)> 各課題について前向きに検討し、対応できないものについては十分な説明をし、対応できるものは手順を踏んで実行するようにしています。①状況を説明し、現行どおり運用すると説明したもの(例:部屋の予約開始時間、テニスコートの天候によるキャンセル、和室の板敷きの畳への変更)、②手順を踏んで検討しているもの(例:テニスコートのコマ数の増加※令和4年度に準備を整え、令和5年4月より実施の予定)。	

(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)> 令和3年度は11月8日～12月27日に実施、アンケート回答者数357人 <実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者の多いテニスコートについては利用コマ数を増加して欲しいとの要望が多く、検討を重ねてきました。検討にあたってテニスコート利用者の意向を聞くためのアンケート調査も行いました。「利用者優先」の方針に基づく運営の具体的な取組の一つであると評価できます。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和3年度アンケート結果概要、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)> 令和3年度のアンケート結果では高い満足度を得ています。「満足」と「やや満足」の合計は、施設の使い勝手94%、職員の対応92%と高い値を示しています。自主事業は77%とやや低い傾向がみられますが、これは新型コロナウイルス感染症の影響によるものと推察されます。平成4年度は自主事業への参加者や収入も回復基調にあり、満足度がさらに高まることが期待されます。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input 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)> 令和3年度事業報告書、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)> コロナ禍のなか、法人が導入したインターネット予約システムは、来館者に利用方法を丁寧に説明し、定着を図り、利用者の利便性と業務の効率化を図りました。受付カウンターでの大型ディスプレイの導入、料理室入口に靴を履き替えるときのためにイスとマットを導入、便座除菌クリーナの設置は利用者からの評価を得ました。テニスコートの利用コマ数を増やす取組は手順を踏んで利用者の合意形成をはかりました。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input 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)> 事業報告書(アンケート結果概要)、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)>	
館内掲示、事業報告書での報告(区のHPに閲覧できます)に加えて、地区センター通信、大型ディスプレイなど多様な手段を用いて公表しており、多くの方の目に触れやすくする工夫をしています。	

(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)>	
「ご意見箱」は3階の踊り場で利用者にわかりやすい場所に「ご意見ダイヤルの利用方法」とともに設置しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)> ご意見箱 <設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者がご意見を書いた用紙を投函するのに心理的な抵抗がないように、ご意見箱を職員から直接見えない場所に設置しています。	

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 type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 応募時事業計画書、ヒアリング、業務マニュアル中にある苦情対応フロー <仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 苦情対応フローに沿って解決を図っており、苦情対応の結果を記録し、施設の運営で活用するようにしています。	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 事業報告書の中にある苦情対応状況報告で周知、館内掲示(ご意見ダイヤルの利用方法の案内に記載) <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)>	

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)> 事業報告書の中にある苦情対応状況報告で項目毎に内容を記録しています。公表できない詳細情報(人名、費用等)は記録はしていますが、公表はしていません。「ご意見・ご要望」は毎日記録している「施設管理日誌」に記載し、加えて「苦情・要望報告書」に記録しています。これら書類は、館長、副館長のコメントを記載するようになっており、対応結果や今後の対応方針を簡潔に記載しています。</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)> 事業報告書の中にある苦情対応状況報告、令和4年度利用者会議資料</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>苦情等の内容を内部だけの情報とせず、利用者会議、地区センター会議などの場および利用者アンケート結果で公表し、利用者や区をはじめとする関係者で情報を共有し、検討し、対応策を講じている点。</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・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。利用者会議等で公表している場合は、議事録の記載内容を確認する。また、当該利用者のプライバシーを侵害しないよう配慮しているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input 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)> 事業報告書(区のホームページにある。)の中にある苦情対応状況報告、広報誌で周知</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>多くの利用者に関係する内容は、広報誌(菊名地区センター通信)に掲載し、迅速に情報提供しています。</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> <p>子ども用を含め、利用案内を窓口に着用しています。また、人気の高い卓球の個人利用は別途利用時間帯などの案内を常備しています。</p> <p>ホームページを利用して、①施設案内、②テニスコートを含めた各部屋の予約状況等の情報提供を行っています。</p> <p>1階玄関ロビーに設置したデジタルサイネージで、本日のお部屋の利用状況等を表示し、また、テロップで予約申込開始日や休館日等のお知らせを流しています。</p> <p>受付カウンター横に、大型ディスプレイを複数設置し、抽選申込や空きコマ状況、自主事業の募集案内等を表示しています。</p> <p>利用団体登録時に、館の利用方法・予約方法を記載した案内文書をお渡しして、ご案内をしています。</p> <p>利用団体の活性化のため会員募集に関する意向をお聞きし、配布用の案内の更新を行い、ご希望される方にお渡ししています。</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>窓口の利用案内、ホームページ、ロビーのデジタルサイネージ、大型ディスプレイ、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>窓口の利用案内に加えてホームページのほかロビーのデジタルサイネージ、大型ディスプレイで表示しています、また、情報によっては区の広報誌、ミニコミ誌を利用するなど多様な方法で施設の情報を地域に提供しています。ホームページは区と連動しています。</p> <p>地域町内会、大型店舗、駅などの掲示板でも情報提供しています。</p>

②窓口で「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p><備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>一般の利用案内に加えて、利用度の高い卓球の個人利用では別途利用時間帯などの案内を常備しています。また、別途にわかりやすい子ども用の案内も常備しています。利用案内は「市のやさしい印刷物の作り方」に準拠してフォントにゴシック体を用いています。</p>	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる <input type="checkbox"/> 閲覧できない	<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる <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 type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <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)> 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)>	
お申し込みはインターネット、電話、ファックス、直接申し込みと多様な方法で行えます。抽選はシステムで自動的に高い公平性を保っています。結果は菊名地区センターのホームページで見ることができ、インターネット申込の方にはメールでお知らせしています。	

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 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(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 応募時事業計画書、事業報告書、ヒアリング	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
研修は年に5回、スタッフが参加しやすいように休館日に有給で行っています。うち1回はスタッフ全員を対象に人権研修を実施しています。令和4年度は令和5年1月16日に4回目の実施を予定しています。	

(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)> 自主事業計画書、自主事業報告書、令和4年地区センター委員会資料(R4.10.25)、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)> 多様な世代に多数の事業を提供しています。令和4年度の計画では、提供事業数 57で、対象世代の内訳は ①未就学児と保護者5事業 ②小学生以下と保護者4事業 ③小学生(4歳から小学生)9事業 ④小中学生、中学生以上、小学生以上10事業 ⑤成人20事業 ⑥その他(どなたでも、乳児と母親、登録団体):9事業を行っています。成人向け事業では高校生も対象とするようにしました。</p>	

②事業計画書等のおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 令和3年度は述べ55回の自主事業を行いました。コロナ感染症の影響を受けて自主事業収入は計画(1,252千円)を下回り、934千円でした。しかし、令和4年度はコロナ感染症の影響が低下し、自主事業を活性化する計画としています。コロナ禍でできなかった料理教室、小学生卓球教室、地元の麺屋による味噌づくりなどを計画し、収入計画は1,388千円です。上半期には20事業(45回)を実施しました。</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) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)>	<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>【広報紙】 菊名地区センター通信を毎月1日に発行し、館内で掲示及び配布しています。また、菊名北町町内会、菊名商栄会(一部)の掲示板に掲示しています。</p> <p>【ホームページ】 菊名地区センター通信を毎月アップするほか、施設利用や予約状況、自主事業等のご案内を掲載しています。また、菊名北町町内会のホームページに、菊名地区センター通信をアップしていただいています。</p> <p>【ミニコミ紙】 「港北えがお」に事業紹介をお願いしています。</p> <p>【館内掲示】 館の入り口やエレベーター内に事業の募集案内、新型コロナウイルス感染症の感染防止対策等を掲示しています。</p> <p>【公共】 主要な事業は広報よこはま港北区版や区発行のミニコミ紙「楽・遊・学」に掲載をお願いしています。</p>	<p>館内掲示、広報誌、ミニコミ誌、ホームページ、館内のデジタルサイネージ、地域の掲示板</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"> ・菊名北町町内会、菊名商栄会(駅前掲示板)の掲示板の活用、地域の商業施設の掲示板への情報提供、ミニコミ誌「港北えがお」に事業紹介をするなど地域の団体との情報交換を密におこなっています。 ・デジタルサイネージの活用など社会トレンドに合わせた対応をして効果を上げています。 ・新しくユーチューブでの施設の概要、文化祭について発信をしました。

(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>職員はユニフォームとして揃いのエプロンを着用し、顔写真入りのネームプレートを付けています。館を利用される方には、公平・公正に、「おもてなし」の心をもって、明るく優しく親切な対応を心掛けています。</p> <p>また、電話対応では、あいさつと自分の名前を告げることを心掛け、利用に関することは復唱するようにしています。</p> <p>説明する際に、分かりやすく行えるよう項目を細分化してマニュアル化しています。マニュアルについては業務改善とともに年5回行うスタッフ研修で確認を行っています。</p> <p>さらに、個人情報保護の研修を実施し、利用者の情報の漏えい防止や適正利用に取り組んでいます。</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>訪問時にユニフォームを着た職員が丁寧に明るく利用者へのあいさつ、対応をしていることを確認しました。スタッフ業務に関する詳細なマニュアルを作成しており、毎年当該マニュアルに関する研修を実施するなどして接遇の向上を徹底しています。職員もサービス向上等を積極的に提案しています。一例として、ラウンジと娯楽コーナーに荷物置きを導入し、使いやすくなる工夫をしました。</p>

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>利用実績については、新型コロナウイルス感染症の影響を受けた一昨年に比しては、増加傾向にありますが、人と人との距離を最低1m確保してのご利用や、感染不安のため活動が低調になっている団体もあり、部屋利用については、コロナ禍前の実績には満たない現状です。また来なくなる温かいおもてなしを継続するとともに、ワークショップ開催による団体支援、魅力ある自主事業や文化祭等のイベント開催、料理室の料理以外でのご利用促進など、来館者数の増に向けて取り組みます。</p> <p>ご利用者からの要望については、電子ピアノ等の必要な備品を購入するなど、実現可能なものから、できるだけ速やかに対応していきます。また、高温時のテニスコート利用について、熱中症警戒アラートが発表された場合には、申し出により、雨天時と同様、利用料金のキャンセル料は徴収しない取り扱いを継続して、熱中症対策にも考慮し、安全安心にご利用できるよう取り組みます。</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>利用者からの声を真摯に受け止めて、前向きに検討し、サービス向上を図るよう努めています。コロナ感染症の影響下、安全・安心を第一優先に運営しているなかで、利用者サービスの向上(電子ピアノ導入、デジタルサイネージ活用、オンライン申し込みの適用等)を図っています。本年度になってコロナ感染症の影響が低下し、利用促進策の効果もあって、昨年度と比較すると利用者の増加、利用率の増加の傾向が見られます。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

施設では職員が参画意識をもって、働きやすいような職場環境、体制を構築しています。結果、職員はサービス向上に積極的であり、「また来たい」というサービスを目指してワークショップ、イベント提供、仲間づくりのできるサービス提供をしています。また、有給ではありますが、休日の時間を利用して、わかりやすい掲示物、季節感のある掲示物をつくり、楽しく、親しみがあり、期待感を持てる雰囲気を醸成しています。

<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)>

アンケート調査結果の分析では、単純に集計するだけでなく、クロス集計(2つ以上の質問項目の回答内容をかけ合わせ、回答者属性ごとの傾向分析に有効)をするとより要望等を把握することが期待できます。大型ディスプレイ、デジタルサイネージの活用は評価されます。ユーチューブの活用も始めました。今後は、SNSの活用を図ることも期待されます。

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 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 type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>団体本部と施設が連携して「設備更新計画」を作成しています。また、設備更新に際しては団体が予算措置を講じて実施しています。最近では、トイレを暖房つきシャワートイレに改修しました。</p>	

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 checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<p><協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>清掃業務は委託して行っています。職員は部屋の鍵の開閉、巡回等の際に清掃状態を確認し、不備に気が付くと可能な範囲で対応するように努めています。</p>	

(2) 備品管理業務

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

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

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
料理室では包丁をはじめ各種道具や食器が適正に保管されています。各棚の扉には保管する備品の写真を貼るなど利用者が使用後に確実に元の場所に返却できるよう工夫しています。	

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)>	
安全性には配慮しています。とくに料理室では独自に作成した「料理室スタッフ引継ぎ用チェックリスト」をもとに貸出後の確認を徹底しています。卓球台についても貸出後に全数をチェックしています。器具や机等のねじの緩みや部品の破損については、ホームセンターで部材を調達して、速やかに安価に補修するよう心掛けています。	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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>日常業務は専門業者に委託していますが、気が付けば職員はきめ細かく対応しています。</p>	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している
<input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<p><適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ゴミは原則持ち帰りとして発生量の削減を図っています。ゴミの排出の記録をしています。</p>	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>日常的な清掃については、館内・敷地内、いちよう広場を委託業者が毎日1回～3回(7時30分と13時:トイレは11時、13時、15時)に行っています。また、新型コロナウイルスの感染対策として、1日2回館内の除菌清掃を行っているほか、定期的に碁石、将棋の駒、オセロ、プレイルームの遊具等を消毒しています。</p> <p>樹木の剪定については、適した時期に業者委託により実施しており、花壇の花苗については年2回程度の植え替えを含む手入れを行っています。</p> <p>器具や机等のねじの緩みや部品の破損については、ホームセンターで部材を調達して、速やかに補修するよう心掛けています。</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>日常清掃日誌、除菌清掃日誌、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>図書館との合築施設ですが、エントランスなど共用部の維持管理は当団体が担っています。維持管理の一部は専門業者に委託していますが、職員もきめ細かく対応し、安全で快適な環境を保っています。コロナ禍対策として1日2回館内の除菌清掃、定期的な碁石・オセロ、遊具等の消毒を行っています。花壇の花苗は年2回程度の頻度で植え替えています。維持管理・器具や机等の破損は、職員が部材を調達して、対応しています。</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>日々の点検により早期発見と対応に努め、大規模修繕を未然に防いでいます。横浜市作成の「維持保全の手引」により、共通認識のもと予防保全に取り組んでいる点、設備更新計画を立案し、トイレ等の更新を予算措置して行う点は他の類似施設の参考になるでしょう。軽微な修繕は職員が行うなど迅速に対応しています。安全確保はもとより維持管理コストの低減を図っています。令和4年度は、空調配管更新工事を実施する予定です。</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>館長会、副館長会などの機会に各施設の状況の共有すると良いと思われます。館長、副館長が各施設をクロス点検することで各施設の状況や工夫を組織的に共有できます。第三者的な視点から維持管理の取組をみつめることで新たな発見も期待でき、さらに維持管理の向上が期待されます。</p>

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 危機管理マニュアルは業務管理マニュアルに統合されており、危機を「地震・火災」「風水害」「災害自販機対応」「停電時」「病人・怪我」にカテゴリ化して、それぞれ具体的かつ詳細な対応策が明記されています。危機管理マニュアルの内容は、年1回の避難訓練および職員研修の際に確認しています。事務所内には緊急時の連絡先(警察、消防、所管課、法人本部、電力会社、ガス会社など)を掲示しています。	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 施設の「死角」を適時評価・把握しています。評価結果に基づき施設独自の防犯カメラを設置するなどの措置を講じています。入口(階段側)および授乳室前に増設したほか、最近では1階玄関の外側に設置しました。	

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 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)> 現場確認(事務室)、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)> 職員には当該地区センター入口(3階)の鍵だけを渡し、管理リストで管理しています。マスターキーの管理と取扱いは、館長の専権事項としています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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 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
評価機関 記述	
<定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 館内巡回は開館時および閉館時に行っているほか、包丁等の危険物が備わっている料理室は利用者の入れ替え時に職員が都度確認しています。また、屋外の「テニスコート」「いちよう広場」(いずれも事務所棟から徒歩3分程度)は、清掃作業員が清掃作業の一環として異常がないか確認しています。日常点検の実施状況は、「施設管理日誌」「事故防止チェックリスト」に取りまとめ、漏れがないよう管理しています。	

(3) 事故防止業務

①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等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)>	
団体が管理している施設責任者が隔月で一堂に集う館長会ならびに副館長会でヒヤリハット事例を共有し、事故防止に活かしています。また、団体の事務局長は、横浜市が発表する指定管理者の事故情報、事務ミス情報を把握し、それらを館長会等で伝えることで事故防止における点検や改善を促しています。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)>	
研修名(テーマ):危機管理研修 対象者:全職員・スタッフ	
<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)>	
危機管理研修に限らず、館内で行う研修は原則として職員が2人一組となったバディシステムで実施しています。これは万一、諸事情により研修に参加できない職員が発生した場合でも、バディ同士が研修内容を伝え合う仕組みとすることで、組織的に漏れのない理解促進を図る取組だといえます。	

(4) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない</p> <p><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>研修名(テーマ):火災避難訓練(AED・消火器操作訓練) 対象:全職員・スタッフ</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>原則として職員が2人一組となり参画する形態(バディシステム)を採用しており、万一、諸事情により研修に参加できない職員が生じた場合でも、バディ同士が研修内容を伝え合うことで組織的な理解の促進に努めている点は評価できます。</p>	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している
<input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(事務室)、ヒアリング</p> <p><体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>緊急時の指示命令システムを確保し、連絡体制が適切に機能するよう、開館時間中はかならず館長か副館長が在籍するシフト体制としています。</p>	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
防災マニュアルは、「危機管理マニュアル」として業務管理マニュアルに統合されています。「連絡担当」「消火担当」「避難誘導担当」の3班から構成される自衛消防団は、勤務シフト等を勘案しながら担当者を割り振ることで、いざというときに「役割の空白」が生じないように留意した編成としています。	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
港北図書館と施設を共同利用する管理特性を踏まえ、災害時および緊急時の指揮命令系統を相互に確認するとともに、合同で開催する避難訓練を通じて情報伝達等が機能することを確認しています。	

(6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
団体の自主財源により9台の防犯カメラを設置・運用しています。入口(階段側)および授乳室前に増設したほか、最近では1階玄関の外側に設置しました。施設構造を踏まえた死角の位置や管理体制の見直しをつねに図り、本部と施設が防犯能力を一体となって高めていく取組は評価できます。館長会では、避難所開設時の経験を共有しています。
<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)>
超高齢社会の到来とともに障がいをお持ちの方が増加する傾向にあります。適切な避難誘導ができるよう、ユニバーサルサービスの視点で避難訓練を行ってはいかががでしょうか。たとえば車いすを利用する方をどのように誘導するか(あるいは待機いただくか)を事前に確認しておく意義は大きいでしょう。また、頻発する大規模災害やパンデミックに備え、緊急復旧時を想定したBCP(事業継続計画)を策定しておくことをお勧めします。

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)>	
施設の稼働状況や業務内容を踏まえ、「午前」「午後」「夜間」の3区分で基本的な業務体制を明確にしています。また、イベントの開催時等で利用者が多いとき、または研修等で職員が不在となる場合は、職員が臨機応変にシフトに入り、応援することで安定した管理運営の遂行と安全水準の維持を図っています。	

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)>	
イベント時や荒天時に入館を待つ方が多く集まった場合は、所定開館時間の5分前を目途に館内へと誘導しています。管理運営の課題は、所管課の考え、利用者の声、運営委員会の意見を調整し、解決を図っています。利用者から要望の厚い「テニスコートの利用時間(の改正)」の例では、所管課の見解を確認したのち、アンケート調査等を用いて利用者の声を広く聴いた後、運営委員会に諮るなど段階を経ながら丁寧に進めています。	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

※館内で公表しているかどうかを確認する。希望者のみに閲覧させている場合、事業計画書や事業報告書を閲覧できる旨をポスター等で周知していれば、公表していると判断する。

※ホームページでも公表している場合は、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
区のホームページ	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
施設のホームページは事業計画書・事業報告書が掲載されている区のホームページにリンクしています。	

(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)>	
研修は主に新任職員を対象とした基本研修とスキルアップ研修に大別されます。スキルアップ研修のテーマや内容は、職員からの要望やフィードバックをもとに適時アップデートしています。	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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(職員研修実施実績)、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)> 研修名(テーマ):個人情報保護研修、AED・消火器操作訓練、危機管理研修、人権研修、接遇研修、振り返り研修 対象者:全職員・スタッフ(ただし、「接遇研修」は主に新任者を対象としている)	
<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)> 業務研修は、安全管理、個人情報保護、コンプライアンス、人権啓発をはじめ、SDGs・環境研修など社会ニーズに沿って網羅的に行われています。研修の参加にあたっては、職員が2人一組となり参画するバディシステムを採用しており(前掲)、万一、諸事情により研修に参加できない職員が生じた場合は、もう一方のバディが研修内容を伝えることで組織的な理解の促進に努めています。	

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>スタッフ全員が参加する研修であるスタッフミーティングを、年5回開催(4月・6月・8月・12月・3月)していますが、窓口業務の無い休館日に有給で実施しています。</p> <p>また、協会事務局が実施する新人研修などは、シフト調整を行い代替職員を用意して出席しやすい環境を整えています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(職員研修実施実績)、ヒアリング)</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>研修は、すべての職員とスタッフが参加しやすい、施設点検のため休館日となる第三月曜日に隔月開催(年5回)しています。研修に参加する際は有給扱いとし、協会事務局が主管する新人研修ではシフト調整を行い、代替職員を配置するなど、参加しやすい職場環境を醸成しています。</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
<p><input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している</p> <p><input type="checkbox"/> 情報共有していない</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している</p> <p><input type="checkbox"/> 情報共有していない</p>
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(職員回覧簿、業務日誌、引継ぎノート※いずれも職員・スタッフの確認サインあり)、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>緊急性や重要性が高い情報は、職員・スタッフ一人ひとりに用意した「連絡トレー」に関係書類を配布するなど、情報共有の徹底を図っています。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input 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)>	
管理運営に求められるすべての業務は、「業務マニュアル」に一体的にまとめられています。団体の自主財源で新たに導入した「予約システム」については、「職員の理解を促し」「職員がわかりやすく説明できる」ことを目的にマニュアル化しました。	

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)>
年5回開催するスタッフミーティング(研修)で確認した事項に関しては、回覧または全員に配布して共有しています。スタッフミーティングは、消防避難訓練や業務改善のほか、個人情報保護や危機管理、人権理解に関する研修も含んで取り組んでいます。	現場確認、引継ぎノート、ヒアリング
情報共有に関しては、常勤職員は業務日誌により非番に起きた事項の情報を共有するほか、非常勤職員は申し送りが必要な事項は引継ぎノートに記載し、情報共有を図っています。	<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)>
また、館長会等外部の会議出席資料や業務に必要な情報は、適宜回覧をしています。	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	年5回の頻度でスタッフミーティングを開催し、職員全員で情報共有とコミュニケーションを図っています。なお、勤務シフトの都合により、日常的にすべての職員が顔をあわせる機会が持てないことから、常勤職員は業務日誌、非常勤職員を含めた申し送りは引継ぎノートを活用して日常的な情報共有を図っています。さらに職員一人ひとりにレターケースを用意するなど情報共有の徹底を図る仕組みを構築しています。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している	<input 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>個人情報保護に関するマニュアルは、「業務マニュアル」のなかに組み入れられ、一体的な運用が図られています。</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？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している
<input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない	<input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない
<input type="checkbox"/> 明確化していない	<input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<p><明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>団体の統括責任者は事務局長、施設における責任者は館長としており、これらはスタッフ研修を通じて職員に周知しています。また、当施設のホームページおよび館内に個人情報に関わる問い合わせ先を掲出し、利用者に明示しています。</p>	

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

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

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

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報の取扱いに関する心得をチェックリスト化するとともに、業務マニュアルに個人情報を悪用した場合の罰則規定等も明示しています。個人情報保護に関する誓約が形骸化しない工夫として評価できます。	

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 type="checkbox"/> 適切に収集していない	<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
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)>	
施設の「団体利用登録書」および当施設のホームページに、個人情報の使用目的等を明示しています。	

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 type="checkbox"/> 適切に使用していない	<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
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)>	
主に外部講師等から得る個人情報については、「特定個人情報等の取扱い方針」(マイナンバー基本方針)を示し、当施設のホームページにも掲出しています。	

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(事務室)、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)>	
職員が離席する際はコンピュータ画面をロックすることをルールとしています。また、画面ロックを失念した場合のフェールセーフとして、原則としてすべてのパソコンは、離席時に短時間で自動的に画面がロックされる設定としています。	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

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

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> <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)>	
会計管理は団体本部が会計ソフトを用いて一括管理しており、月1回の頻度で勘定科目や金額の誤入力等を点検しています。さらに法人が契約する会計事務所が会計処理が適正に行われていることを確認しています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(収支予算書兼決算書、会計ソフトからの出力伝票)、ヒアリング <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
経理責任者は館長、出納業務は副館長が担うなど役割分担は明確です。日常的な出納手続きにおいて、牽制機能が働いていることが認められます。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
本部には会計システム、施設には支出伝票があり相互チェックが可能です。給与計算等は本部が担うことで効率化と安全性の両立を図っています。本部と現場で管理すべき役割と管理すべき科目を明確にしています。現場において会計担当と出納確認者を置き、さらに本部と会計事務所がチェックするなどトリプルチェック体制を構築しています。	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input 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)> 現場確認(事務室の金庫、館長のデスク)、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)>	
印鑑は館長が鍵の掛かる自身の机、通帳は副館長が金庫で保管しています。印鑑と通帳を物理的(空間面)に分離することで、盗難等の予防を図っています。	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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(ニーズ対応費用途一覧、利用者アンケート結果概要、運営委員会議事録、備品台帳)、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)>	
ニーズ対応費を執行する際は、事前に利用者の声を聞き、運営委員会の意見を仰ぐなど段階を経ています。プロセスを丁寧に行うことで、施設に必要な備品等を把握するよう努めています。支出内容は、日々の管理運営における来館者との日常的な対話やアンケートに寄せられた区民・利用者の声、運営委員会でのご意見等を踏まえて、ひとりよがりな判断に陥らないよう留意のうえ総合的に判断しています。	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費削減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>照明に関しては、非常灯を除き、全てLED照明を使用しています。当館は、図書館を含めて管理しているため、図書館職員にも節電を依頼するなど、電気料金の節減に取り組んでいます。</p> <p>トイレの照明にはタイマー付の人感センサーを用いているほか、洗面所には自動水栓を設置しています。また、日常的には使用していない部屋の電灯・エアコン等をこまめに切っています。</p> <p>文書の作成については、リソグラフの利用、両面印刷、個人情報を含まない用紙の再利用等に取り組んでいます。</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(館内各所の照明器具など)、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>館内ベース照明は一部を除きLEDに更新しました。経費削減の一環として、トイレの照明に人感センサー、洗面所には自動水栓を設置しました。この取組は新型コロナウイルス感染症予防にも役立ちました。なお、導入費用は、団体の自主財源でまかないました。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
評価機関 記述	
<p><反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>自己評価表(様式13)で抽出した課題と対応策を次年度計画に反映させることでPDCAマネジメントサイクルの推進に努めています。新型コロナウイルス感染症問題の発生により新規利用者の獲得が難しくなるなか、インターネット予約システムを導入するなど、利用者が再来訪しやすい環境づくりに取り組みました。</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(自己評価表、管理運営業務点検報告書、運営員会議事録)、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)>	
所管課とは日常的に情報共有を密にすることで課題を共有し、日々の改善活動に努めています。	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(管理運営業務点検報告書、運営員会議事録)、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)>	
短期的には解決が困難な課題でも粘り強く継続的な交渉と検討を重ねることで、解決策を見出すよう努めています。たとえばテニスコートの利用時間の改訂については、所管課、利用者、運営委員など多くの意見や助言を仰ぎながら、丁寧に進めています。運営委員会から指摘された高校生の利用促進については、自主事業の対象年齢をひろげることで対応しました。	

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>毎年更新する、スタッフマニュアルに①こうほく区民施設協会運営方針②当該年度の館の事業計画(館の運営方針や方向性、実施予定事業一覧)を記載し共有を図っています。</p> <p>数値化できる目標の利用者数、稼働率、利用料金収入の実績は、前年度と対比しながら毎月職員回覧を行い、運営状況を共有し業務に臨んでいます。</p> <p>次年度の事業計画作成時に当該年度の振り返りを取り入れています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(管理運営業務点検報告書、運営員会議事録、自己評価表、業務マニュアル)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>業務マニュアルを毎年更新することで、「法人の運営方針」「当施設の事業計画」を職員と共有しています。利用人数や稼働率などの指標は前年度との比較とあわせて進捗を管理することで、運営状況を組織的かつ定量的に把握、共有するよう努めています。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>季節に応じて館内装飾を職員や協力団体の手づくりで行っています。来館者に温かなおもてなしの心が伝わるとともに、施設の「鮮度」が維持される取組だと評価できます。また、こうした自主性に基づく取組を勤務時間として認めることで、職員一人ひとりの帰属意識の高揚を促し、「やりがい」「参画意識」を引き出すマネジメントが行われています。</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>個人情報保護をさらに強化する取組として、「職員への定期的な理解度テスト」を実施してはいかがでしょうか。</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>資源化推進について、資源回収ボックスの設置に協力するほか資源ごみのルート回収に参加しています。また、市の委嘱委員による啓発活動の場として、文化祭への参加(環境事業推進員)や、パネル展示(民生委員・児童委員)等の取組に協力しています。</p> <p>子育て支援について、中会議室を育児支援者と親子の相談会場として提供し、定期的な相談会を開催しています。</p> <p>元気づくりステーションの場として定期的に部屋を提供し、介護予防、認知症予防など、高齢者の健康寿命を延ばす活動を支援しています。</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>現場確認(受付)、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>横浜市の区民利用施設としての役割と責任を十分に理解し、所管部局に関わらず様々な施策に協力しています。横浜市健康福祉局が実施する「よこはまウォーキングポイント」に参加するほか、資源化の推進については、資源回収ボックスの設置やルート回収への協力、市の委嘱委員の活動支援を行っています。さらに子育て支援の一環として、中会議室を定期的な育児相談会の会場として提供しています。</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>旧港北区役所建物をリノベーションして整備された当施設は、港北区役所時代から地域の皆様に親しまれ愛されている、わが町菊名の大切な資産です。このシンボリックな施設のレガシーを大切にしながら、地域の皆様の期待にしっかりと応えられるよう、地域の一員として施設運営を行うとともに、子育て支援や地域の活性化といった地域課題への協力にも積極的に取り組んでいます。</p> <p>また、当館は図書館との合築施設のため、単館よりも多い利用者への対応、施設管理など、図書館との連携が不可欠であり、綿密に情報共有しながら取り組んでいます。</p> <p>さらに、新型コロナウイルス感染症の基本的な感染防止対策を徹底するなど、安全安心にご利用できる環境整備に、積極的に取り組んでいます。</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><評価で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>法人として独自に「地域コーディネーター」を配置しました。地域コーディネーターには、今後、様々な地域資源と施設をつなげながら、地域資源として当施設の新たな価値と可能性が引き出されることが期待されます。なお、サービス向上(安全管理と施設の稼働維持)と経費縮減を図るため、小規模な修繕は館長をはじめとする職員が日曜大工で対応しています。</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>事業等を通じて地域資源(生活者、教育機関、企業・商店、ボランティア団体等)をつなぎ、地域と施設の魅力を創出しています。これら事業には企画段階から区民に参加いただいたり、教育機関等に発表の場を拡充するとさらによいでしょう。</p>