

横浜市指定管理者第三者評価制度

桜道コミュニティハウス 評価シート

評価機関名：横浜サステナビリティ研究センターLLP

令和6年11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>(1)地域及び地域住民との情報交換</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域行事「港南桜まつり」で施設案内、自主事業案内の配布等、地域との密接な情報交換や交流を行っています。 ・地域町内会の「夏祭り」や連合町内会の「ささげ祭り」に参加して交流を深めています。 ・館内の「地域・他施設等からのお知らせ」で、地域の情報を共有しています。 ・文化祭は、ひまわりフェスタに参画して港南中央周辺施設とともに地域を盛り上げ、区や地域町内会と連携協力を行い開催しています。 ・近隣小学校の学校だよりを掲出し、総合学習の施設訪問を受け入れています。 <p>(3)地域および地域住民との連携全般</p> <ul style="list-style-type: none"> ・防犯・防災面で地域と協力し、防犯灯終夜点灯しています。 ・地域ボランティアや地域活動団体の方の活動を支援しています。 ・施設周辺道路や法面下の駐車場等の美化清掃を行っています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)地域及び地域住民との情報交換</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「コミュニティだより」や「文化祭チラシ」を、自治会・町内会回覧板用及び掲示板用に726枚編集・印刷し、笹下連合町内会を介して配布している点。 <p>(2)地区センター委員会等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・敷地内桜(ソメイヨシノ)の老朽化に伴い、地域振興課と協議のうえ、樹木医診断を実施した点。 ・北西側法面下民地からの土砂流出対処の要望に、「緑化相談シート」を区に提出し、区の負担で土留めのタマリユウを植栽した点。 <p>(3)地域及び地域住民との連携全般</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域行事の「港南桜まつり」に「桜道わくわくひろば」として施設を休憩所に開放し、イベントを開催して、地域との交流を図った点。 ・港南中央地域ケアプラザとの共催で「仲間づくりと介護予防」の場として「桜道サロン」を開催し、歌声、体操、講座など高齢者の介護予防や認知症予防を図っている点。
II ・利用者サービスの向上	<p>(2)アンケートの実施・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートを年1回(R5年度:2月/回答者312人)実施し、結果を運営委員会や利用者会議、職員研修会で協議し、館内及びホームページに閲覧公開しています。 <p>(7)広報・PR活動</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページ、インスタグラム、LINE、コミュニティだより、広報よこはま港南区版、館内や区役所、他施設に施設・利用案内、新着本案内、自主事業案内、お知らせ等の施設情報やPRを発信しています。 <p>(9)利用者サービスの向上全般(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・筆談ボードや希望の手法の確認用紙、障がいの方だけでなく、高齢者、幼児などにも利用できるようにコミュニケーション支援ボードを受付に整備しています。 ・ホームページのQRコードを示した掲示物により利用者への情報提供に配慮しています。 ・花種(ツルコザクラ)や植物の提供、コーヒー・緑茶・歩数計用電池の販売を行っています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)利用者会議</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員研修で、夏場、部屋に蚊が侵入して困っているとの意見に長時間持続できる蚊取りスプレーの使用を検討し購入した点。 <p>(6)図書の貸出し、購入及び管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「桜道ブックブック交換」を実施し、リサイクルの推進と交流の場を提供している点。 <p>(8)職員の接遇</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受付にタブレットを購入し「コミュニケーション支援ボード」を整備して接遇向上に努めている点。 <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アンケートは利用者層別にクロス集計し、よりの確なニーズ把握を図るとよい。また、集計作業効率化の観点からWebアンケートの活用も期待される。 ・部屋稼働率及び図書貸出冊数が前年を下回っているの、施設により訪れたいような自主事業や蔵書の充実を検討されたい。 ・高・大学生の利用者が減少傾向にあるため、施設利用についてのアピールをインスタグラムで行うなど工夫することが望まれる。
III ・施設・設備の維持管理	<p>(1)協定書に基づく業務の遂行</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自動ドア、消防設備、機械警備等の点検は、専門業者へ管理を委託し、加えて職員が一日4回の内外設備等について巡回点検し、徹底した安全管理に努めています。 ・清掃については、専門業者による定期清掃(年4回)と専任の作業スタッフによる日常清掃及び午前、午後、夜間スタッフによる施設内外の整理・整頓・清掃を行い、清潔で安全な維持管理を保っています。 <p>(4)利用者視点での維持管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・貸出物品の消毒(基石・マット・幼児のおもちゃ・図書・スリッパ)やカーテンの洗濯(R6.1.5実施)等、清掃・点検を行い、利用者の安全と衛生の確保に努めています。 ・①2階天井雨漏り、②法面下土砂流出は、①「技術相談」、②「緑化相談シート」を区に提出し、改善・長寿命化に向けて安全処置を講じています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)協定書等に基づく業務の遂行</p> <ul style="list-style-type: none"> ・建物の雨漏りや外壁補修等について横浜市に「技術相談」を行い、「屋上雨漏り修繕」、「外壁補修(サッシシーリングを含む)」が横浜市建築局長寿命化計画にノミネートされ令和7年度より下調べ、設計、施工の予定となった点。 <p>(4)利用者視点での維持管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・非接触型の自動手指消毒器、自動検温器、各部屋、トイレ個室に消毒用アルコールを配置し衛生等に配慮している点。 ・ウォータークーラーに「冷却タンクの自動清浄」の注意書きや点検日表を掲示し、利用者に安心感を与えている点。 ・多目的室のスタッキングチェア収納台車に収納可能脚数を明示している点。 ・排水配管及び桝の高圧洗浄を実施した点。 <p>(5)その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設南側及び西側の草刈りと西斜面土手の草刈りを職員が2度実施し、害虫発生予防や防犯等近隣地域と利用者の安全・安心に繋げた点。

	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)緊急時対応の仕組み整備 ・緊急時対応マニュアル(1.事故対応(不審者・急患)・2.地震・3.火災)を事務室に掲示して、誰もが速やかに対応できるよう明示しています。</p> <p>(2)防犯業務 ・施設の安全点検は、専門業者に機械警備を委託しています。 ・職員が一日4回施設内外を見まわり、不審者・不審物のチェックを行い、注意喚起のポスターを掲示しています。 ・防犯ベル、防犯カメラ、防犯ミラー、常備灯(各部屋・通路)、備蓄品を設置しています。</p> <p>(3)事故防止 ・法人内の各施設や横浜市の他施設の事例を集めた「ヒヤリ・ハット集」を職員全員で共有し、予防及び早期発見に役立てています。</p> <p>(4)事故対応 ・事務室に緊急時連絡先と職員・スタッフ連絡網を掲示し、AED、救急箱、保冷剤を備えています。 ・AED・心肺蘇生法の研修を年1回開催しています。</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 ・事務室内に緊急時フロー図や電話対応マニュアル、緊急時連絡網等を掲示して、スタッフが素早く対応できるように配慮している点。</p> <p>(3)事故防止業務 ・「事故防止チェックマニュアル」を事務室内に掲示し、注意すべき点と対応及び対応例を示して、職員全員がいつでも確認できる点。</p> <p>(4)事故対応業務 ・災害時(地震・風水害)対応をテーマとして、多機能トイレや非常放送の仕方、避難はしごの使い方など実践的な研修を行った点。 ・自主事業「助かる命助けるために…あなたは何かができますか」を実施して一般参加者と協力し心肺蘇生法やAED操作等の習得を図った点。 ・施設の緊急時連絡網は職員全員が所持し、緊急時に勤務日でなくても連絡対応ができる点。</p> <p>(5)防災業務 ・「シェイクアウト・避難訓練」を実施し、訓練後避難誘導の振り返りを行った点。</p>
V ・ 組織運営及び体制	<p>(1)業務体制 ・事業計画書、事業報告書は受付の閲覧ファイルにまとめ、配置・周知しています。 ・館長1名、館長代行(協会事務局長兼任)1名、スタッフ10名(受付スタッフ8名、作業スタッフ2名)を配置し、サービスの充実及び、利用者の利便、安全性を確保しています。</p> <p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組 ・スタッフ交代時の15分間の引き継ぎや「業務日誌」、「スタッフ連絡ノート」、「利用団体の連絡事項ボード」に特記事項を記入し、情報の共有化に努めています。 ・当施設の職員研修会の他に協会全体研修、館長会議、港南区の研修に積極的に参加しています。</p> <p>(3)個人情報保護・守秘義務 ・個人情報保護方針を作成し、管理収集・提供について徹底しています。</p> <p>(4)経理業務 ・職員による修繕(トイレのドアノブ、網戸張り替え、図書等)や消耗品の法人内一括購入等により経費削減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>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組 ・職員が出席した外部研修や館長会議の研修資料の回覧や職員研修にて課題の共有や認識の統一を図っている点。 ・研修資料と回覧簿等をファイルにまとめインデックスを付し、容易に閲覧可能としている点。 ・職員研修の研修後、議事及び職員の意見を掲載した議事録を作成して研修内容を振り返っている点。</p> <p>(6)その他 ・PDCAサイクルの職員研修を毎年実施して施設運営の業務改善に意欲的に取り組み、文化祭を例に具体的に確認した点。 ・名札の裏に施設の運営方針、行動判断基準を記載した「エシックスカード」を常時携帯して、職員の意識向上に努めている点。</p> <p>【参考意見】 ・事業計画書・事業報告書等をWebページで公表している旨とそのQRコードを掲示して、当施設の積極的な情報開示のPRと受付の業務負担軽減に繋がるとよい。</p>
VI ・ その他	<p>①市・区の施策としての事業協力の取組 ・健康づくり、環境、子育て、読書活動推進事業に参加・協力の他に「港南区まなび応援事業」、「港南区ひまわりフェスタ」、「港南区民利用施設をめぐるスタンプラリー」等、市や区の施策に積極的に協力しています。</p> <p>②その他特記事項 ・コロナ感染症後の団体活動のコーディネートなど生涯学習や地域活動の支援を行っています。 ・横浜市で開催される「2027年国際園芸博覧会」の広報活動とともに施設の緑化活動(花やぐまち事業)で、花と緑にあふれる街づくりを推進しています。 ・敷地内の桜の樹木医診断を行い、維持管理を継続しています。 ・職員の手で育てた花の種の配布などを通じて利用者との交流に努めています。 ・図書の修理や汚破損シールを貼り、財産である図書を大切にしています。 ・施設内の季節ごとの飾り付けで季節感を演出しています。</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 ・港南区「まなび応援事業」として、日野中央公園、港南公会堂、芹が谷地域ケアプラザと連携して「港南区をめぐる「自慢のペット」写真展+家族で学ぶ防災展」を各施設の強みを活かした事業を追加実施した点。 ・ベルマーク、インクカートリッジ、ペットボトルキャップの回収箱を設置して資源リサイクルに協力し、ペットボトルキャップ受領書を掲示して、受領個数と購入可能なポリオワクチン数、CO₂削減減量の結果を利用者に報告している点。</p> <p>②その他特記事項 ・ウォーキングポイントの歩数計リーダーを設置して、リーダーの電池の交換・販売も行っている点。 ・港南区の「まちの給水所」の通年実施登録場所として、施設入口に看板を表示している点。 ・横浜市緑の協会の「花やぐまち事業」に参加し花苗の助成も受けながら花と緑を推進している点。</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笹下連合町内会・笹下地区社会福祉協議会主催「港南桜まつり」に施設を開放してイベントを開催し、地域との情報交換や交流を図っています。</p> <p>②笹下連合町内会内の掲示板、回覧板に当施設のチラシを配布しています。</p> <p>③施設主催の「文化祭」は、港南区ひまわりフェスタに企画、港南中央周辺施設とともに協力して地域を盛り上げ、中之丸町内会、地元店、隣接する笹下保育園、港南区民活動支援センターと連携を図り開催しました。</p> <p>④館長が中之丸町内会の「夏祭り」や笹下連合町内会主催「ささげ祭り」に参加して地域とふれあい、交流しています。</p> <p>⑤港南区ネットワーク施設交流会(年2回:33の区民利用施設)や、港南区読書活動推進連絡会(年1回)で、情報共有や意見交換によって交流を深めています。</p> <p>⑥南台小学校「学校だより」や「バルマーク」の協力、「総合学習」を受け入れて連携を図っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料:コミュニティだより回覧及び掲示板数表、文化祭実施報告書、笹下青少年指導員定例会日程表</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"> ・当施設の「コミュニティだより」や「文化祭チラシ」を、自治会・町内会回覧板用及び掲示板用に726枚編集・印刷し、笹下連合町内会を介して配布している点。 ・施設主催の文化祭を中之丸町内会、地元店、隣接する笹下保育園、港南区民活動支援センターと連携のもと開催し、作品展示、演奏会他多様な演目を提供して852人の参加があった点。 ・町内会、青少年指導員協議会など地域の定例会に施設を提供している点。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の利用状況(入館者数、利用層別利用者数、稼働率等)について、令和3年より5年までコロナ5類移行後の推移を棒グラフで説明し、運営状況について理解を得ている点。 ・運営委員会議事録は事業報告書によって受付での閲覧の他、Webページで公開している点。 	

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年度運営委員会議事録」「令和6年度運営委員会議事録」、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>・令和5年度は①敷地内、桜の維持管理、②北西側法面土砂流出について、R6年度は桜の植替えや維持管理についての課題を抽出している点。</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付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年度運営委員会議事録」「樹木医診断書」「緑化相談シート」、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>・敷地内桜(ソメイヨシノ)の老朽化に伴い、地域振興課と協議のうえ、樹木医診断を実施した点。 ・北西側法面下民地からの土砂流出対処の要望に、「緑化相談シート」を区に提出し、区の負担で土留めのタマリユを植栽した点。 ・港南区の桜の名所として長い間、地域に愛され続けている桜の植替え等、手入れに関する地域住民からの要望を区の地域振興課に繋いでいる点。</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>・地域行事の「港南桜まつり」に「桜道わくわくひろば」として施設を休憩所に開放し、イベントを開催して、地域との交流を図った点。 ・港南中央地域ケアプラザとの共催で「仲間づくりと介護予防」の場として「桜道サロン」を開催し、歌声、体操、講座など高齢者の介護予防や認知症予防を図っている点。 ・南台小学校総合学習の訪問(R6.2.1/36名)を受入れ、児童の質問に館長が懇切に回答した点。</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)> ・利用者会議を年1回開催している。 ・2か月前より利用77団体に開催お知らせの案内を手渡す他、コミュニティだより、Webページ、館内ポスターを掲示し、広く参加を呼びかけている点。	

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4年度利用者会議議事録」「令和5年度利用者会議議事録」、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)> ・R4年度: Web予約の仕方が分からない時は教えてくださいとの要望を抽出している点。 ・R5年度: ①夏場、部屋に蚊が入ってきて困る②部屋Web予約システムのエントリー期間を短くしてほしいとの要望を抽出している点。	

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年度職員研修議事録」「令和6年度職員研修議事録」、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)> ・職員研修(R5.4.24)で、タブレットを使ってWeb予約の仕方を丁寧に説明することを検討した点。 ・職員研修(R6.4.22)で、夏場、部屋に蚊が侵入して困っているとのご意見に、長時間持続できる蚊取りスプレーの使用を検討し購入した点。	

(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)> 実施時期:R6.2.1(木)～2.29(木)、規模:回答者数312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)> ・団体利用者のみならず、個人利用者からもアンケートを取っている点。 ・フェイス4項目、質問項目9項目用意している点。	

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	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「令和5年度利用者からのご意見聴取集計結果」 <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)> ・自由記述の「利用者からの改善・要望の声」に対して項目別(1.設備、備品等、2.予約・運営・その他)の課題を抽出し、各項目の対応を回答記載している点。 ・Webページ、サービス全般、自主事業についての要望は次年度の事業計画作成の参考としている点。	

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	
<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年度利用者アンケート等からの意見聴取集計結果」「R6年度職員研修議事録」、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)> ・電気ポットの貸出しを始めてほしいという要望に6月から再開、基石の数が足りないという要望に一週間に1度確認するよう職員研修で協議し、実施している点。	

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)> 資料「令和5年度利用者からのご意見聴取集計結果」、閲覧ファイル、Webページ、現場確認(階段掲示板) <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)>	
・利用者アンケートの集計結果及びご意見への対応を掲示(階段掲示板)の他、Webページ、受付閲覧ファイル綴り等、利用者への周知に努めている点。	

(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)>	
・ご意見ダイヤルのポスターを館内2か所(1階、2階)に掲示し、Webページ(お知らせ)「利用についてのご意見をお聞かせください」に掲載して利用者への周知に努めている点。	

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>1階受付横に「ご意見箱」を設置、Webページにご意見ダイヤルの番号を掲載</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> <ul style="list-style-type: none"> ・ご意見箱に「ご意見・ご感想をお寄せください」と掲示があり、記入用紙、筆記用具を備えている点。 ・ご意見箱横に港南区あて「市民からの提案」専用封筒が置かれ、切手不要、ポストに投函と案内が記載されている点。 	

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>資料「業務推進体制」(R6.4.1)</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> <ul style="list-style-type: none"> ・「業務推進体制」に、「ご意見受付から対応までの流れ」に責任者は館長と記載され、対応手順、指示・報告ルートが明記されている点。 	

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>「ご意見受付から対応までの流れ」を1階入口横掲示板(A3版)、通路掲示板(A4版)の2か所に掲示している。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・「ご意見受付から対応までの流れ」という対応手順のフロー図(施設でのフロー、横浜市に寄せられた場合のフロー)、「ご意見・ご要望・苦情の受付対応」についてのPDCAサイクル図(いずれもカラー・ラミネート化)を集約して掲示している点。 	

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>・苦情・意見・要望受付ファイル綴りで一律に記録、管理、①電話、②ご意見箱、③口頭、④文書、⑤その他の5項目に分け、受付票は、概要、詳細内容、対応方法、利用者への回答、最終処理について記載されている点</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「苦情・意見・要望受付表」「R5年度職員研修議事録」「技術相談ファイル」、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>・近隣住民より、施設法面下の駐車場の敷地内の桜(ソメイヨシノ)落葉等のこまめな清掃要望があり、職員研修で清掃の徹底を共有し、港南区地域振興課に報告、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・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)> 資料「苦情・意見・要望受付表」、現場確認(1階通路)、Webページ(事業報告、苦情一覧)</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>・1階通路掲示板に「ご意見・ご要望・ご質問について」が掲示されている点。 ・苦情・意見・要望ファイルは、利用者から申し出があればいつでも閲覧できるように受付に備えている点。 ・子どもによる質問に対しては、平易な言葉で回答するなど、利用者の立場に立っている点。</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> <p>①法人の経営理念や館の運営方針を掲示、常に公平性と透明性を図っています。</p> <p>②ホームページでは、施設からのお知らせ、施設案内、利用案内、講座・イベント、メンバー募集のサークル紹介、施設だより、図書案内、情報公開等を常に最新の情報を更新しています。</p> <p>③Web部屋予約システム「部屋予約ガイド」「部屋予約システム操作マニュアル」を整備し、受付で配付、ホームページからもダウンロードできます。</p> <p>④玄関ホールの大型画面のデジタルサイネージに予約状況や利用状況、エントリー状況が表示され、一覧で把握できます。</p> <p>⑤「施設案内」「利用案内」「図書利用案内(一般用・子ども用)」「自主事業チラシ」「コミュニティだより」は受付窓口に着用しています。</p> <p>⑥施設ホームページのQRコードを記載した自主事業チラシやコミュニティだよりを作成し、施設のPRに努めています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「施設案内」「ご利用ご案内」「図書利用のご案内」、Webページ、現場確認</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"> ・1階玄関ホールの大型画面のデジタルサイネージにより、リアルタイムで予約状況や利用状況が一覧できる掲示を行っている点。 ・Web部屋予約システム操作マニュアルは、操作手順を実際のパソコン画面を画像化して予約までたどりつけるようにしている点。

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"> ・「ご利用案内」に改定日を明示している点。 ・施設情報を記載した「施設案内」と利用方法を記載した「ご利用案内」を受付に配架している点。 ・図書利用案内は、一般用及び子ども用(ふりがな)の2種類を揃えている点。 	

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> <p>・利用要綱や事業計画書・事業報告書等を「閲覧ファイル」に綴り、自由に閲覧できる旨を記載するポスターを2か所(1階玄関ホールの掲示板、2階掲示板)に掲示して利用者が閲覧しやすいよう配慮している点。</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)> 資料「部屋予約ガイド」「利用案内」、現場確認(デジタルサイネージ)、Webページ</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>・来館及び電話の予約に加えて、Webページからも部屋の予約や空き部屋の予約を行うことができる点。 ・抽選はシステムによりランダムに実施し、その結果はメールで自動配信して事務処理の迅速化と負担軽減を図っている点。 ・新着図書の貸出は、毎月1日、午後1時から抽選を行っている点。</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)> 資料「令和6年度研修実施報告書」「令和6年度職員研修ファイル」他</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>・職員研修にて、全職員が「人権研修」(主な人権課題等)を受講する他、館長会議の「人権研修」(高齢者・障がい者・感染者・女性・子ども等の人権問題)や「カスタマーハラスメントについて」、「障害者の人権について」等の研修資料を施設職員全員で供覧している点。</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)> 資料「令和6年度自主事業計画書」「令和5年度事業報告書」、ヒアリング</p> <p><年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・令和5年度は21事業、延参加人数1,477人、乳幼児対象の「桜道おはなしのひろば」、「さくらんぼひろば」から60歳以上を対象にした「インボディ測定＋健康体操」まで幅広い年代に向けて事業を実施している点。</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>・R5年度の「ふるさと港南 桜道の魅力を巡る」は、講師病気のため、R6年度に延期となり「今昔写真集でふるさと発見！上大岡のまちの移り変わり」として実施した。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・港南中央地域ケアプラザ共催「桜道サロン」は、参加者の要望で「Part2」を追加開催(R5年度)、また参加者の聞き取りによりR6年度はさらに地域を拡大してケアプラザ2館(港南中央・日下)と共催した点。</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)> 資料「新刊書等購入希望申込書」「図書希望票綴り」、現場確認(図書希望BOX:図書室) <利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・入口に「図書返却ボックス」を設置して利用者の利便性向上を図っている点。 ・「新刊本」「話題の本」「本屋大賞」の配架や本の内容紹介の掲示物、「みんなで作るブックツリー」の掲示等により本の利用促進を図っている点。また配架用の本立てを牛乳パックで手作りして環境に配慮している点。 ・「桜道ブックブック交換」を実施し、リサイクルの推進と交流の場を提供している点。 	

(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>①「桜道コミュニティだより」を年5回発行し、施設内、地域町内会掲示板、ホームページ、施設協会傘下の全施設(11施設)、港南区役所1階「施設の案内コーナー」で掲示、配布提供しています。</p> <p>②港南区役所、港南区民活動支援センターにコミュニティだよりと共に「施設案内」、「利用案内」、「イベント案内」を配架しています。</p> <p>③自主事業の講座案内やイベント情報は広報よこはま港南区版、施設内、ホームページ、子育てLINEサービス、町内会掲示板・回覧板や子ども会回覧板、港南区地域子育て支援拠点、区役所、港南区民活動支援センター、施設協会傘下施設、自主事業参加者に配布し、幅広い世代に情報がいき渡るよう積極的に働きかけ広く広報活動を実施しています。</p> <p>④横浜市子育て応援サイト「パマトコ」に施設情報、港南区子育てサイト「ここなび」に施設情報や自主事業「さくらんぼひろば」の開催日程や募集内容を発信しています。</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>資料「広報よこはま港南区版」「桜道コミュニティだより」、Web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> <ul style="list-style-type: none"> ・自主事業のチラシやコミュニティだよりにQRコードを掲載してWebページに閲覧誘導している点。 ・自主事業チラシは持ち帰りやすいようにA5サイズに印刷している点。 ・R6.9からインスタグラムに施設の情報や様子をタイムリーに発信している点。 ・グーグルアナリティクスによりWeb来訪状況を分析し、対応に役立っている点。

(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>①利用者が気軽に安心して気持ちよく利用できるように運営方針の一つである「明るく、さわやかで、親切的な対応」と受付に掲示し、常に笑顔であいさつの声かけをし、丁寧な対応、きめ細かなサービスの向上を心がけています。</p> <p>②全職員が定められたユニフォームを着用し、名札(ふりがな有)をつけ、職員と判別できるようにしています。</p> <p>③名札の裏に施設の運営方針、エシックス(行動判断基準)カードを常時携帯、適切なコンプライアンスを意識し実践できる体制をとっています。</p> <p>④施設の職員研修で接遇についての研修を行い(R6.9.24)、接遇の基本(身だしなみ・あいさつ・態度・言葉づかい)や窓口、電話、クレーム対応、高齢者や障がい者に配慮を行える研修を行っています。</p> <p>⑤「スタッフ連絡ノート」や「業務日誌」「職員研修」で情報を共有し、全員が同じ対応ができるよう周知徹底を図っています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・受付にタブレットを購入して(令和5年度)、「部屋Web予約システム」の操作方法等の説明を容易にし接遇向上に努めている点。 ・障がい、高齢、幼児、外国籍等の幅広い利用者を支援するための「コミュニケーション支援ボード」を整備している点。 ・ユニバーサルサービスや接遇の研修実施や、「認知症の理解と接し方」の研修受講と情報共有により接遇のスキル向上を図っている点。

(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>①利用実績等により(1)65歳以上(50%以上)の利用者ニーズとコロナ感染症以降、高齢者が多い団体の減少(2)小・中学生の利用の増加(3)夜間の部屋稼働率が低い。 …(1)の対策として、月刊誌や時代小説等の図書の充実、歩数計電池やコーヒー・お茶の販売、健康体操、仲間づくりや認知症・介護予防等の講座の開催。団体活動の相談やメンバー募集広報の掲示。 …(2)の対策として、課題図書配架、夏休みの工作教室事業の開催、歴史かるたやゲームの貸出しの充実、文化祭や桜まつり等で気軽に楽しめるゲームコーナーを開催。 …(3)の対策として、夜間部屋利用推奨の掲示。</p> <p>②「楽器の音がうるさい」との近隣からの苦情に、利用者への声かけとともに部屋内に注意喚起の掲示をしました。</p> <p>③「部屋Web予約システム」導入により(R5年4月利用分より)利用者の利便性や負担軽減を図るとともに今後も推奨してまいります。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者数が年々増加している点。 ・令和5年度利用者アンケート結果集計分析によって、インスタグラムを開設し、幅広い世代に情報を発信した点。 ・「部屋Web予約システム」導入により他施設利用の団体を取り込めた点。

(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)>

- ・バス時刻表、バス停の写真を掲示して、利用者の利便性向上に配慮している点。
- ・交流コーナーの奥のキッズスペースに育児関連のチラシを集めて配架して情報提供に努めている点。
- ・男女トイレのドアにイラストを貼り、子どもの目線に配慮している点。
- ・職員間でアンケート結果を題材に研修を行い職員自らが振り返りを記録している点。

<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)>

- ・アンケートは利用者層別にクロス集計し、よりの確なニーズ把握を図るとよい。また、集計作業効率化の観点からWebアンケートの活用も期待される。
- ・部屋稼働率及び図書貸出冊数が前年を下回っているため、施設により訪れたいくなるような自主事業や蔵書の充実を検討されたい。
- ・高・大学生の利用者が減少傾向にあるため、施設利用についてのアピールをInstagramで行うなど工夫することが望まれる。

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階学習室の天井と西側窓からの雨漏り及び雨漏り一部補修後の再雨漏り、雨漏りによる照明器具の漏電可能性対応の4件について横浜市に「技術相談」を行い、「屋上雨漏り修繕」、「外壁補修(サッシシーリングを含む)」が横浜市建築局長寿命化計画にノミネートされて令和7年度より下調べ、設計、施工の予定となった点。	

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)>	
・日常清掃は、清掃作業スタッフが清掃終了後「作業日誌」にチェックし、気付きを特記事項記載欄によって常勤職員に直接伝達している点。 ・清掃作業スタッフ不在時は、夜間担当の「清掃チェック表」や「内部業務チェック表」に基づき全スタッフが清掃、消毒を行うなど、きめの細かい清掃が行き届いている点。 ・各トイレの「トイレ巡回点検表」に日付・時間・担当者を記入し、清掃の徹底を図っている点。	

(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	
<p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・市の備品の基準価格変更に伴い新たに作成した備品台帳を備えている点。</p>	

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	
<p><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)></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>・評価対象年度には新規備品の購入はなし。備品台帳から雑誌用書架2件、ポータブルアンプ1件、パソコン1件を確認。いずれも台帳管理分類番号を記載したシールをつけ管理を行っている。</p>	

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	
<p><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)></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>・次の方法で備品等の安全性に配慮している点。 ①掲示物には画鋲を不使用②スリッパ・おもちゃ・基石・図書の消毒③カーペット(幼児コーナー)の消臭・除菌④流し台・トイレの洗面台の清掃⑤流し台混合栓に「危険やけど注意」の表示⑥ウォータークーラーのノズル、水受け皿の清掃⑦棚や出入口の角にソフトクッションの被覆(幼児コーナー・受付棚・多目的室)⑧CDプレイヤー、譜面台の貸出返却の際の不具合チェック。</p>	

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・燃やすごみは、毎週火曜日の回収日まで館外の蓋付きごみ箱(強風対策の重石あり)に保管し、排出日にごみ箱ごと集積場所に出している点。 ・プラごみは、カラスいたずら防止よけネットをかけ、古紙回収日が雨天の場合は防水シートをかけて排出している点。 ・横浜市資源循環局の「資源回収ボックス」を構内に4基設置し、近隣住民家庭の紙類や布類の資源回収に協力している点。 	

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> <ul style="list-style-type: none"> ・受付に「分別・排出の手引き書(令和6年度版)」、事務室内に「①ルート回収分別一覧表(1)～(3)」、「②分別早わかり図」、「③禁忌品の古紙類の掲示」、「④マニフェストファイル」がそれぞれ整備・備付され、適切なゴミの出し方や市の分別ルールの徹底を図っている点。 ・ごみ回収容器には分かりやすい分別種類(カラー・イラスト入り)の表示をしている点。 	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①作業担当スタッフを配置(週5日1日3時間)館内外、外構や周辺道路、法面下の駐車場等の清掃を行い、環境美化に努めています。</p> <p>②施設・設備等の安全管理・清掃は職員の巡視点検に加え、専門業者に委託しています。</p> <p>③西側法面の草刈は専門業者により年1回実施し、防犯、害虫、蜂の営巣の予防に備えています。</p> <p>④横浜市緑の協会「花やぐまち事業」に参加、1年を通して花苗や園芸用資材を購入し、花壇の整備管理を行い、緑化美化の実践をしています。</p> <p>⑤ウォータークーラーに「冷却タンクの自動洗浄」の注意書きや点検日表を掲示しています。</p> <p>⑥幼児のおもちゃ・基石・図書・スリッパ等は定期的に消毒清掃しています。</p> <p>⑦館内外の汚雑水排水管、外柵の高圧洗浄を行いました。(R5.12.14)</p> <p>⑧多目的室のスタッキングチェア収納台車に収納可能脚数を明記して、利用者が取出しや片付けがしやすいように配慮しています。</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、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"> ・非接触型の自動手指消毒器、自動検温器、各部屋、トイレ個室に消毒用アルコールを配置して、衛生と感染対策に配慮している点。 ・ウォータークーラーに「冷却タンクの自動洗浄」の注意書きや点検日表を掲示し利用者に安心感を与えている点。 ・多目的室のスタッキングチェア収納台車に収納可能脚数を明示し利用者が片付けやすいよう配慮している点。 ・排水配管及び柵の高圧洗浄を実施し、清潔環境を整備した点。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・施設南側及び西側の草刈りと西斜面土手の草刈りを職員が2度実施し、害虫の発生予防や防犯等近隣地域と利用者の安全・安心に繋げた点。 ・学習室に消しゴム入れを設置し、掃除用具保管場所のラベル、キッズコーナーのおもちゃ入れの写真、スリッパ保管方法の写真等、利用者が施設を清潔に保てるよう配慮している点。 ・事務室内の背の高いキャビネットに転倒防止金具を取り付け、安全に配慮している点。 <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>

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)>	
・事務室内に事故対応(不審者、急患など)・地震発生時・火災発生時の緊急時フロー図や119番通報メモ、災害時避難場所、緊急時電話対応マニュアル・緊急時連絡網等を掲示して、緊急時スタッフが素早く確実に対応できるように配慮している点。	

(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)>	
・閉館時は委託業者による機械警備を行い、契約は警備時間21:00より9:00、休日は終日警備となっている。防犯カメラはエントランス付近をカバーする場所に1台、受付カウンターには防犯ブザー、サイレン付きメガホン、図書室・学習室・交流コーナーには防犯ミラーをそれぞれ設置し防犯体制を強化している点。	

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 <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)> ・「業務推進体制」で鍵管理の責任者は館長であると明記している点。 ・「鍵保管箱、鍵ボックス」の管理表記載と鍵ボックスの所在が一致しており、館内の全ての鍵の所在を図示している点。 ・「鍵管理簿」に鍵を誰がいつ預かり、いつ返却したかを記入・捺印しており、鍵の所有者が明確である点。	

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)> ・午前・午後2回・夜間時の合わせて4回、館内外巡回を実施、点検した結果を業務日誌に記載し記録している点。 ・業務日誌に「巡回チェック項目」を表示し、1日4回見回り、異常の有無、施錠チェックし、館内外の安全・安心の確保に努めている点。 ・館内に不審者や不審物を見つけたら受付に連絡してくださいと利用者に呼びかけの掲示をしている点。	

(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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・「事故防止チェックマニュアル」を事務室内に掲示し、建物内、建物外、不審者(不審物)、盗難、火災の項目別に注意すべき点と対応及び対応例を示して、職員全員がいつでも確認できるようになっている点。 ・「巡回チェック項目」を確認して巡回時の施設・設備等の安全性やサービスのチェックを徹底している点。 ・貸出備品は、貸出・返却時に不具合がないかチェックをしている点。 	

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:事故防止対策について 対象者: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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・事故を未然に防ぐための基本事項及び、「事故防止チェックマニュアル」を用いて事故防止の視点とその対応を具体的に確認した点。 ・法人が管理運営する11施設の事案を館長会議に設置されている「安全管理委員会」で議論し、事故防止の報告・共有化を図っている点。 	

(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 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	
<施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない <研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> ①自主事業「助かる命助けるために…あなたは何ができますか」心肺蘇生法・AED操作:一般参加者と職員対象、②災害時(地震・風水害)対応:全員対象 ③(R6.3予定)AED操作:全員対象 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・災害時(地震・風水害)対応をテーマとして、多機能トイレや非常放送の仕方、避難はしごの使い方など実践的な研修を行った点。 ・自主事業「助かる命助けるために…あなたは何ができますか」(講師:港南消防署員)を実施して一般参加者と協力し心肺蘇生法やAED操作等の習得を図った点。	

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 type="checkbox"/> 体制を確保していない	<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
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 <体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・法人の緊急時連絡網、港南区役所、管理委託業者、港南消防署、港南警察署、小中学校、医療機関、警備会社連絡先、施設の緊急時連絡網を事務室内に掲示し、緊急時に備えて連絡体制を構築している点。 ・施設の緊急時連絡網は職員全員が所持し、緊急時に勤務日でなくても連絡対応ができる点。 ・緊急時下において、法人所管の指定管理事務所に優先電話ができる登録を行っている点。	

(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 checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> 横浜市総務局及び政策局策定の「指定管理者災害対応の手引き」をひな形に、1.災害時の施設使用の協力について、2.事前の準備、3. 発災時の対応の3項目について当施設の実勢を盛り込んだ「災害対応マニュアル」を作成し震災対策に備えている点。 港南区と法人が締結した「災害時等における施設利用の協力に関する協定」に基づき、当施設を「補完施設」として提供し、非常食や賞味期限記載飲料水等を管理している点。 	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> 「シェイクアウト・避難訓練」を職員及び、団体利用者や個人利用者の参加も得て実施し(R6.9.3 参加者18名)、実施後職員研修にて職員全員で避難誘導の振り返りを行い対応手順を共有した点。 小中学生が来館する時間帯に行い、幅広い世代が避難協力することができた点。 	

(6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> AEDの設置施設である旨を屋外フェンスや外窓、玄関ドアに掲示し、AEDを玄関に配置して周知している点。 受付に防犯ブザー、メガホン、催涙スプレー、蜂対策キット、ヘルメット(5個)、全部屋・通路に非常用ライトを備え、防犯カメラ(1台)、防犯ミラー(図書室・学習室・交流コーナー)等により利用者の安全に配慮している点。 「避難はしご降下場所」を掲示し着地点を黄色のテープで注意喚起している点。 <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>

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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・協定書で定めた職員体制(常時2名以上)に加え、「クリスマスファミリーコンサート」や「クラリネット&チェロデュオコンサート」等の自主事業開催時には安全を考慮してそれぞれスタッフ1名増員して利用者の安全を確保した点。 	

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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・8時50分～55分に自動ドアを開放して図書室で待機できるようにし、利用者に配慮している点。 ・受付左掲示板に開館時間、休館日を明記し、受付カウンターに毎月の休館日を分かりやすく掲示して周知に配慮している点。 	

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)>	
玄関ホール横掲示板にて事業計画書や事業報告書等を閲覧可能である旨を掲示し、Webページで公表している。	
<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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・利用要綱・事業計画書・事業報告書・運営委員会議事録/報告書・利用者会議議事録/報告書・アンケート集計結果等、11項目の資料を「閲覧用ファイル」にまとめ、自由に閲覧できる旨を2か所(1・2階掲示板)に掲示している点。 ・Webページに事業計画書や事業報告書等を掲載し、情報公開に積極的に取り組んでいる点。 	

(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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・年度当初に研修内容・対象者・目的・実施時期等を記載した「職員研修会計画案」を作成して、計画的な人材育成を推進している点。 ・研修計画に施設内の研修の他、法人で実施する全体研修や各種説明会・交流会も盛り込み、年間予定を把握しやすくしている点。 	

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「職員研修の実施実績等」(R5・R6年度)、「職員研修ファイル」(R5・R6年度)	
<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:ユニバーサルサービス、接遇、実務(OJT)、災害・防災、個人情報保護、コンプライアンス、人権、日常業務確認、救急救命、PDCA、健康増進(館長研修) 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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・施設内の職員研修欠席者には、後日、勤務時に館長が研修資料に基づき個別に説明を行っている点。 ・施設内での研修の他、館長が出席した港南区区民利用施設等ネットワーク会議、港南区読書活動推進連絡会の資料等の研修資料をファイルにインデックスを付して綴り、回覧簿を付して供覧して全員で情報共有している点。 	

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>①全職員が全ての業務に精通するため研修を積極的に実施しており、時間給職員は研修業務の一環として、時給にて研修費と交通費の実費を支給しています。</p> <p>②施設内の職員研修は、1か月前より回覧により周知して、全職員が出席できる休館日に年2～3回開催しています。(欠席者には館長が後日説明)</p> <p>③法人が実施する全体研修は、同じ内容の研修を2回開催することで全員が受講できるよう配慮しています。</p> <p>④区主催等の各種研修案内は、職員・スタッフ全員に供覧して、受講希望をとり、受講内容の報告は、研修資料を回覧し、分からない事柄は受講者に質問をする等、情報の共有化を図っています。</p> <p>⑤研修内容は、情報提供だけでなく、事前にスタッフに聴取して内容について課題事項を提案してもらい、相互に意見交換できる内容となるよう工夫しています。</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>資料「職員研修の実施実績等」(R5・R6年度)、「職員研修ファイル」、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> <ul style="list-style-type: none"> ・職員研修は休館日(施設点検日の第4月曜日)に実施して全員が参加できるよう配慮している点。 ・法人主催の全体研修を2回開催し、全員が受講できるように配慮している点。令和5年度は外部講師を招いて「働く人のメンタルヘルス」をテーマとして職場での心の健康づくりに取り組んでいる点。

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「職員研修ファイル(R5年度・R6年度)」「職員研修議事録」、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> <ul style="list-style-type: none"> ・職員が出席した外部研修や館長会議の研修資料の回覧に加え、職員研修にて課題の共有や認識の統一を図っている点。 ・研修資料と回覧簿等をファイルにまとめインデックスを付して容易に閲覧可能としている点。 ・職員研修の研修後、議事及び職員の意見を掲載した議事録を作成して研修内容を振り返り、全員が回覧して情報共有している点。 	

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)>	
・「スタッフ業務資料」を毎年更新し、受付横に配備して活用している点。 ・「業務日誌」ファイルに業務内容を時系列(午前・午後・夜間等)でまとめたマニュアルを綴り、容易に確認できる点。 ・「受付業務総覧」で業務上必要な物品等の取扱いをまとめている点。 ・Web部屋予約システム導入に伴い、フロー図を用いた「受付業務操作マニュアル」を窓口パソコンの手元に配置し、対応の迅速化を図っている点。	

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)>
(1)職員の資質の向上 ①待遇(基本・窓口・高齢者・障がい者・電話・クレーム対応)やユニバーサルサービスなど、格差のない均一なサービスを提供できるよう職員研修を実施しています。 ②Web部屋予約システム導入に伴い、フロー図を用いた受付業務操作マニュアルを窓口パソコンの手元に配置し、迅速に対応できるよう整備しています。 ③「認知症の理解と接し方」(R6.3.5)をスタッフが受講し、共有しています。	資料「スタッフ業務資料」「業務日誌」「スタッフ連絡ノート」「回覧ファイル」、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)>
(2)情報共有の取組 ①職員・スタッフ共に毎日の業務内容については、申し送り事項や確認事項を「業務日誌」及び「スタッフ連絡ノート」、「回覧」により周知徹底を図っています。 ②各時間帯での引継ミーティング(15分)で各種必要事項の周知を図りながら、職員も一緒に引継ぎ、報告・連絡・相談を行っています。 ③「勤務予定表」や「月間予定表」、「自主事業予定ファイル」によって、必要な予定を共有しています。	<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)>
	・「個別フォロー研修」において、館長がスタッフの意向調査と個別面談を実施し、スタッフの資質向上に配慮している点。 ・法人のグループウェアにファイル管理等を集約して、法人本部と施設とのタイムリーな情報共有を図っている点。 ・港南区役所での「認知症の理解と接し方」についての研修をスタッフが受講して、適切な対応や手助けができるよう情報共有した点。

(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)>	
・玄関ホール掲示板に「個人情報保護方針」、受付横掲示板に「個人情報は大切に扱います」のポスターを掲示し、Webページにて個人情報保護方針を公開している点。 ・施設内で扱う具体的な個人情報取り扱い書類やデータの取り扱い、注意事項等、職員研修で明示している点。	

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)>	
・掲示物「個人情報保護方針」にて個人情報の管理責任者が館長であることを記載し、Webページの「個人情報保護特定個人情報等取扱規程」において個人情報保護の責任体制を明確化している点。	

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 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)>	
・年1回、職員研修において、個人情報取扱10か条、施設におけるデータの取扱い、気をつけること、漏えい事故とは、漏えい事故発生時の対応など、具体的な事例に基づいた研修を行っている点。	

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> <p>・個人情報を記入する用紙を「利用(個人・団体)登録票」、「抽選エントリー参加申込書」、「図書カード申込書」、「予約本申込書」に限定し、これら全ての用紙に個人情報の使用目的を明示して、個人情報保護に配慮している点。</p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している
<input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p><適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・個人情報を記入する「利用(個人・団体)登録票」、「抽選エントリー参加申込書」、「図書カード申込書」、「予約本申込書」の用紙に個人情報の目的外使用の制限に関する但し書きを明記して、個人情報保護に配慮している点。</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(事務室内パソコン、保管庫、シュレッダー)、資料「漏えい事故発生時の対応」、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)> ・パソコンに盗難防止ワイヤーを取り付け、USBを専用ケースに保管、キャビネットに施錠し、二重の管理体制をとっている点。 ・利用者の目につきやすい場所にある受付のパソコンに覗き見防止フィルムを貼り、情報漏えいに配慮している点。 ・書類の保管庫に保存期間を記載し、廃棄する書類の廃棄年月を明記して管理を徹底している点。	

(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)> ・インボイス制度や改正電子帳簿保存法の適切な管理のために記録欄(登録番号、電子保存、備品台帳記載、郵券管理簿記載)を設けて帳簿に記載している点。 ・収入伝票は黄色の用紙で作成して支出伝票と色分けし、整理番号や連番の記載により明確化して事務処理の効率化を図っている点。 ・自主事業報告書に支出総額・参加者負担総額・参加費用・1人当たりの金額・1教室講師謝金額を明記している点。	

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 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"/> 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	<input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
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「経理規定第7条(H28.4.1)」 「総勘定元帳」「支出伝票」他、ヒアリング</p> <p><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)></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>・館長(施設出納責任者)と法人本部経理担当者、事務局長(会計責任者)によるそれぞれの役割分担を明確にして3重のチェック体制を敷いている点。 ・現金(事務費、事業費、コピー代)は、金種票を作成して2名で確認し、受付の印刷代釣り銭は小袋に金種を明記して毎日、閉館前確認後、金庫に保管して相互牽制に配慮している点。</p>	

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 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 type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「令和5年度収支施設別内訳表」「令和5年度収支予算書兼決算書」、ヒアリング</p> <p><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)></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>・法人が管理運営する11施設それぞれの決算内訳及び法人本部の経理を明確に区分し、各施設の決算を一覧できるよう「令和5年度収支施設別内訳表」にまとめている点。</p>	

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 checked="" type="checkbox"/> 存在する
<input type="checkbox"/> 存在しない	<input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<p><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)></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>・法人本部で伝票を保管しているが、施設でも伝票のコピーを保管して実在性を担保している点。 以下の3項目について伝票の実在性を確認した。 ①消耗品費、②修繕費、③機械警備費</p>	

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(通帳及び印鑑の保管場所)、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)>	
・通帳と印鑑の管理は館長が行い、それぞれ別々の場所で施錠保管している点。	

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 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 checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input 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 checked="" 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)>	
<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>①照明器具のLED化100%により、長寿命化や節電に努めるとともに、全時間帯の不使用箇所照明や空調機のON/OFF設定に心掛け、掲示案内により働きかけています。</p> <p>②各部屋の湿温度計や季節に応じた窓の開閉、扇風機、サーキュレーター、うちわを置くなど、きめ細かい温度管理をしています。</p> <p>③トイレ内に「人感センサー」を取付け、使用していない時の節電に努めるとともに、「流水音発生器」の設置や節水のお願いの掲示による水道料金の削減を図っています。</p> <p>④備品や設備の不具合等、職員でできるものについては、積極的に行っています。(トイレのドアノブ、網戸張り替え、CDラジカセ、図書修繕等)</p> <p>⑤消耗品等は容量の多い業務用を購入して、必要な量だけ容器に移して使用しています。</p> <p>⑥内部書類やメモ用紙は裏紙を使用しています。</p> <p>⑦法人全体で契約したサイトから消耗品等を購入することにより、3%の割引を受けています。</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>資料「サービス向上及び経費削減努力項目報告」「光熱水道量分析グラフ」、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"> ・照明器具を100%LED化し、館内の照明スイッチに「こまめにスイッチOFF」のポスターを貼って利用者に節電の協力を呼びかけている点。 ・窓横棧の日焼け・シミ跡を木材保護塗料で職員の手で塗装し、修繕を施した点。 ・施設南、西側の草刈り、低木の剪定を職員の手で行い、経費削減に努めている点。 ・四半期ごとに「光熱水道量分析グラフ」で前年度との差異を分析し増減理由と今後の取組を検討している点。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・前年度の自己評価結果を踏まえ、今年度の計画・目標として具体的な数値や行動目標を交えて反映しPDCAサイクルを活用し、継続的な改善(例えばインターネットによる予約サービスの推奨や敷地内桜木の適切な維持管理等)に取り組んでいる点。 	

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「令和5年度管理運営業務報告書」「業務点検結果シート(令和5年度総括)」 <未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input 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」「業務点検結果シート」「緑化相談シート」「モニタリング」 <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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・四半期ごとのモニタリングにおいて、運営状況を報告し、区と指定管理者で協議している点。 ・北西側法面下の土砂流出防止のため、「緑化相談シート」を提出して、敷地内にグランドカバー(タマリユウ)を植栽した点。 ・施設雨漏りについて「技術相談」を提出して、屋上及び外壁の長寿命化工事に繋げることができた点。 	

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><目標設定の取組></p> <p>①公募時に提案した事業内容に基づき、その年度に実施する計画を策定し、前年度の事業計画や運営目標の実績を確認しています。目標と実績に差異がある場合には改善案を検討し、次年度の目標を設定しています。</p> <p>②R5.4月利用分より開始した「部屋Web予約システム」の予約サービスを推奨するため、タブレットを購入し、デジタルが得意でない方のために丁寧な説明をしています。</p> <p><自己評価の取組></p> <p>①自己評価の振り返りは、月次報告の集約、四半期報告ごとの区とのモニタリング、年度終了後で自己評価を行っています。</p> <p>②利用状況、自主事業の実施内容、利用者・職員の意見、実績結果等を踏まえて、「PDCAマネジメント」を構築して、職員研修等で課題を共有し、職員一人ひとりが意識を持ちながら検討・改善するよう努めています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「令和5年度自己評価表」「令和6年度目標設定」「令和5/6年度自主事業報告書」</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"> ・具体的数値化で目標を見える化している点(例えば、R5年度自主事業計画において参加数1,200人の目標設定に対し1,429人が参加した)。 ・港南区役所、港南中央地域ケアプラザ等の様々な団体施設と協働・連携を図る事業を展開した点。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・法人が「横浜健康経営認証クラスAAA」の認証を受け、職員の健康を経営視点から捉え健康経営の方針を明確に表明し実践している点。 ・PDCAサイクルの職員研修を毎年実施して施設運営の業務改善に意欲的に取り組み、文化祭を例にPDCA法を具体的に確認した点。 ・名札の裏に施設の運営方針、行動判断基準を記載した「エシックスカード」を常時携帯して、職員の意識向上に努めている点。 <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> <ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書・事業報告書等をWebページで公表している旨とそのQRコードを掲示して、当施設の積極的な情報開示のPRと(希望者にファイルを示す)受付の業務負担軽減に繋げるとよい。

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>以下、横浜市や港南区の事業の取組に参加・登録、協力しています。</p> <p>【健康づくり】 ・「よこはまウォーキングポイント」歩数計リーダー設置</p> <p>【環境】 ・「インクカートリッジ里帰りプロジェクト」、「エコキャップ回収運動」、「クールシェアスポット」、「熱中症予防声かけプロジェクト」「脱炭素取組宣言」、「マイボトル推進事業」、「港南区まちの給水所」、「花やぐまち事業」</p> <p>【子育て】 ・「子ども110番の家」、「港南区見守り協力事業者」、「パマトコ協賛事業所」、「港南ひまわり83運動」、「港南区子育てサイトここなび」</p> <p>【読書活動推進】 ・事業（「桜道ブックブック交換」、「みんなで作るブックツリー」、「桜道おはなしのひろば」）、「港南区読書マップ」</p> <p>【事業】 「港南区まなび応援事業」、「ひまわりフェスタ」、「港南区民利用施設をめぐるスタンプラリー」</p> <p>【差別的言動の解消等】 「利用許可申請にあたって」の掲示</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>各種資料、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> <ul style="list-style-type: none"> ・港南区「まなび応援事業」として、日野中央公園、港南公会堂、芹が谷地域ケアプラザと連携して「港南区をめぐる「自慢のペット写真展+家族で学ぶ防災展」を各施設の強みを活かした事業を追加実施した点。 ・ベルマーク、インクカートリッジ、ペットボトルキャップの回収箱を設置して資源リサイクルに協力し、ペットボトルキャップ受領書を掲示して購入可能なワクチン数、CO₂削減減量等の結果を利用者に報告している点。
<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> <p>①港南区青少年図書館(昭和47年設立)転換型の施設で、建物は52年経過し老朽化しています。「技術相談」を都度、区に提出しながら、天井雨漏りによる屋上防水や外壁工事の長寿命化修繕に繋がっています。</p> <p>②港南区と「災害時等における施設利用の協力に関する協定」を締結し、補完施設としての位置づけや国民保護法に基づく「緊急一時避難施設」として指定を受け、有事の際の避難の体制を構築しています。</p> <p>③港南区の桜の名所として地元の方々に長い間親しみ愛されている敷地内の桜(街路樹)の老木化が進み、区と協議をしながら専門家の樹木医診断を行い、安全な樹木の維持管理を継続しています。</p> <p>④緑化(花やぐまち事業)に参加し、職員が育てた花の種や植物等の提供を通して、利用者との温かな交流を深めています。</p> <p>⑤季節感のある館内の飾り等を通して、心地よい環境作りの工夫を心がけ、地域の親しみのある施設を目指しています。</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、横浜市緑の協会通知書、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"> ・「部屋Web予約システム」導入や「はじめてのLINE講座」の開催等、デジタル化の推進と利便性向上を図っている点。 ・ウォーキングポイントの歩数計リーダーを設置して、リーダーの電池の交換・販売も行っている点。 ・港南区の「まちの給水所」の通年実施登録場所として施設入口に看板を表示している点。 ・横浜市緑の協会の「花やぐまち事業」に参加し花苗の助成も受けながら花と緑を推進している点。 <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>