

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市六浦地区センター 評価シート

評価機関名：ベックス株式会社

令和 7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	・当センターは、運営方針として「地域のコミュニティー醸成の場」とすることを掲げ、参加しやすい自主事業の積極的な企画・実施、施設のPR、地域の図書室」としての図書コーナーの利用促進、笑顔の接遇など、地域の人々が集い誰もが気持ちよく利用できる施設を目指して運営を行っています。 ・今年の秋には地域イベントとして併設されている六浦地域ケアプラザと合同で「六浦フェスタ」を開催し、利用団体はもちろん、地域で活動する方々にも参加していただきました。このフェスタ運営についても、そうした方々に実行委員としてご協力いただき、ご意見を取り入れながら開催しました。 ・利用者会議では利用団体の方や地域の方々にもご出席いただき、議場であがった意見を運営に活かしています。	・六浦地域ケアプラザと合同で実施した「六浦フェスタ」では、2024年度には約90組の団体・個人が参加しており、地域の賑わいを創出しています。さらに、近隣の金沢消防署六浦出張所でもイベントを共催することで、施設内だけでなく、周辺含めた地域の賑わいの創出につなげることができている点が高く評価できます。 ・六浦西地区町内会連合会・六浦西社会福祉協議会との定期的な情報交換を行っており、地域住民との良好な関係が築けています。
II ・利用者サービスの向上	・研修・ミーティングを定期的に行い、スキルアップ及び情報共有を行い、利用者の方々により安心してご利用、ご満足いただけるように努力しています。 ・利用者ニーズを把握するために利用者アンケート・利用者会議を毎年実施し、利用者の声を自主事業の企画や運営に反映しています。 ・ご意見箱の設置により、ちょっとしたご意見もいただけるようにしています。 ・「センターだより」やホームページにて自主事業の企画や新着図書の案内を中心に情報発信を行っています。	・利用者アンケートの結果や利用者会議であがった意見やご意見箱、スタッフが直接聞いた利用者からの声などにより、利用者の多様なニーズ・ウォンツを把握し、自主事業の企画や図書の配架、継続的な運営の改善に取り組まれています。 ・広報PRにおいては、1階入り口脇にパンフケースの設置、2階への階段踊り場に掲示板を設置し、センターの案内やセンターだより、自主事業のチラシ等を掲示しています。 ・地区センターホームページには、3ヶ月先までの講座・イベント情報一覧を分かりやすく掲載されています。 ・一部の自主事業では、申込みを地区センターだより記載のQRコードからウェブ申し込みを可能とするなど、申し込みのしやすさに配慮した取組みがされています。
III ・施設・設備の維持管理	・午前勤務の美化スタッフによるワークスケジュールに沿った清掃で館内外の美観維持に努めています。 ・各部屋の利用後には、利用者にご清掃していただき申請書裏面記載のチェック表にチェックを入れてもらっています。 ・月次にて専門業者による設備巡回点検を実施することで、早期に異常を発見し修繕対応を進めています。 ・築26年が経過し、設備備品の老朽化が進んでいますが、指定管理で修繕すべき内容と金沢区・横浜市内にて対応いただくものを選別し可能な限り速やかな対応を進めています。	・清掃や細かな項目でチェックリストを使用して、館内外の美観維持が保たれています。 ・専門業者による設備巡回点検についても、チェックリストを用いて、漏れなく実施し、的確な修繕対応がなされています。 ・修繕すべき事項の優先度を考えながら、適切な対応ができています。 ・新たに掲示板を設置したり、鉢植えをロビーの見えるところに飾るなど、施設のスペースをうまく活用し、快適性を向上させる工夫が随所に見られます。

	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	・巡回チェック表に基づき、1日3回の巡回点検を実施し、不審者・不審物のチェックを行うなど館内の保安に努めています。 ・機械警備を導入し、システムに則り管理しています。 ・防災対策マニュアルを準備して、地震その他災害時に迅速な行動が出来るよう対策しています。 ・年2回、併設する六浦地域ケアプラザと合同で防災訓練(避難訓練含む)を実施し、緊急時に対処できる準備を行っています。(昨年度はAED研修も実施)	・防災対策マニュアルはしっかりと作成されており、事務所内のいつでも手に取ることができる場所に置いて、いつでも迅速な対応ができるように努めています。緊急時の対応の実効性を確保できるよう考え、取り組んでいる点が評価できます。 ・複合施設の特性を踏まえ、防災訓練を実施する際には、地域ケアプラザと合同で実施し、いざという時の対応の実効性を高めている点が評価できます。
V ・ 組織運営及び体制	・館長1名、副館長2名を責任者として配置し、コミュニティスタッフ14名がシフト制で勤務しています。 ・受付スタッフは、午前・午後・夜間と3交代制で勤務しているため、情報共有の手段として ①業務日誌の活用 ②入替の時間を15分程度重ねるなどし 間断ないコミュニケーションを図っています。 ・3か月に一度、全スタッフが集合してミーティングを実施し、課題の抽出⇒解決・運営の見直しや研修等を行っています。	・協定書通りに勤務シフトが組まれております。勤務管理はシステム上で行われています。 ・職員・スタッフに対する研修は計画的に行われており、スキルアップが図られています。個人情報保護の研修においては、本社作成の心得などプライバシーマークに準拠した研修マニュアルが用意されており、確かな知識を身に付けるよう努めています。 ・年度ごとの事業計画において運営目標を設定し、目標に対する実績も年1回確認し、PDCAサイクルが回している点が評価できます。
VI ・ その他	・六浦フェスタでは、「金沢消防団」や「金沢区保護司会」「民生委員・児童委員」など様々な自治体の関連団体の活動紹介の場として出展していただき、地域の安全に対する取り組みと啓発活動をサポートしました。その結果、六浦フェスタ含めて消防団活動に協力したことが評価され、2025年1月7日に行われる出初式にて当センターを「消防功労者表彰」にて表彰していただくことになりました。	・六浦地域の文化祭である「六浦フェスタ」において、2024年度には約90団体が参加し、演奏会や大道芸パフォーマンス、ダンスなど多様な活動で賑わいを創出しました。地区センターと地域ケアプラザに加え、金沢消防署六浦出張所でもイベントを共催され、乗車体験やクイズラリーも行われました。 ・金沢消防署からも表彰されるなど、地域の防災力向上に貢献されていることが高く評価できます。 ・「蕎麦打ち」や「麻雀」などは館長自ら自主事業を企画し、新たな目玉事業を創出しています。 ・センター入口にシクラメンの花の鉢やサボテンを置かれていたり、花や緑を適切に管理し、「GREEN×EXPO 2027」も意識した取組をされている点が評価できます。

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)> ・地域交流イベントである「六浦フェスタ」開催に向けて、地域で活動される方々(地域活動団体の代表者等)に実行委員会に参加いただき、様々なご意見をいただきながら運営しています。 ・館長は、六浦西社会福祉協議会の理事として総会、理事会、社明運動に出席し情報交換を行っています。また、行政・学校・地域の協働活動である地区推進連絡会にも参加し、連携を図っています。 ・六浦西地区町内会連合会・六浦西社会福祉協議会の定例会の場として当センターをご利用いただいております。不定期ではあるものの会合にお邪魔をして情報共有を行っています。 ・地域への情報発信として、地域の3連合町内会(計35団体)へ向けてセンターだよりを毎月配付し、回覧及び掲示をお願いし、地域住民の方々にアプローチしています。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料・ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 六浦西地区町内会連合会・六浦西社会福祉協議会との定期的な情報交換を行っています。また、防災訓練を実施する際には、地域ケアプラザと合同で実施し、いざという時の対応の実効性を高めている点が評価できます。

(2) 地区センター委員会等

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

※議事録により確認する。

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

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 課題を抽出している	☒ 課題を抽出している
☐ 課題を抽出していない	☐ 課題を抽出していない
☐ 特に課題がない	☐ 特に課題がない
☐ 非該当	☐ 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料・ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 委員会で開けられた意見等に基づき、課題を抽出し、効果的な改善への取り組みができています。	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 対応策を実施している	☒ 対応策を実施している
☐ 一部対応策を実施していない	☐ 一部対応策を実施していない
☐ 対応策を実施していない	☐ 対応策を実施していない
☐ 非該当	☐ 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料・ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 年度ごとに自己評価表を作成しており、その中で、課題とその対応を明記しています。	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

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

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議

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

※議事録により確認する。

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

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

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

③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
☒ 対応策を実施している ☐ 一部対応策を実施していない ☐ 対応策を実施していない ☐ 非該当	☒ 対応策を実施している ☐ 一部対応策を実施していない ☐ 対応策を実施していない ☐ 非該当
評価機関 記述 <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料・ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(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
☒ 年1回以上実施している ☐ 実施していない	☒ 年1回以上実施している → ☒ アンケート ☐ 実施していない → ☐ 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)> R4年度:アンケート実施期間 2023/3/1～2023/3/28(有効回答127件) R5年度:アンケート実施期間 2024/1/16～2024/2/15(有効回答105件) <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)> 利用者アンケート(紙)には、QRコードも併せて記載し、ウェブアンケートフォームからの回答を可能にしている点が評価できます。各部屋にもウェブアンケートのQRコードを掲示しています。	

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
☒ 課題を抽出している	☒ 課題を抽出している
☐ 課題を抽出していない	☐ 課題を抽出していない
☐ 特に課題がない	☐ 特に課題がない
☐ 非該当	☐ 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料・ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> フェスタでの来場者アンケートを実施し、改善点などの抽出を行い、次年度の企画に活かしています。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 対応策を実施している	☒ 対応策を実施している
☐ 一部対応策を実施していない	☐ 一部対応策を実施していない
☐ 対応策を実施していない	☐ 対応策を実施していない
☐ 非該当	☐ 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料・ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者アンケートや直接利用者からの声を職員間で共有・検討して、事業の企画や図書の購入、環境の整備など、運営に反映しています。	

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
☒ 公表している ☐ 公表していない ☐ 非該当	☒ 公表している ☐ 公表していない ☐ 非該当
評価機関 記述 <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・資料・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)> 2階入り口通路、ロビー脇の掲示板など目につきやすい所に館内掲示されています。	

（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
☒ 情報提供している ☐ 情報提供しているが、一部不備がある ☐ 情報提供していない	☒ 情報提供している ☐ 情報提供しているが、一部不備がある ☐ 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)> ロビーの目につきやすいところにご意見ダイヤルのポスターが掲示されています。	

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
☒ 設置している	☒ 設置している
☐ 設置していない	☐ 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)> ご意見箱の設置 <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)> ロビーの目につきやすいところにご意見箱が設置されています。	

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
☒ 仕組みがある	☒ 仕組みがある
☐ 仕組みがない	☐ 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・ヒアリング <仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 基本的には「なんでも館長がお答えします」というようなシンプルで分かりやすい親しみのある仕組み(取り組み)となっています。	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 周知している	☒ 周知している
☐ 周知していない	☐ 周知していない
評価機関 記述	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 館内掲示 <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
☒ 記録している	☒ 記録している
☐ 記録していない	☐ 記録していない
☐ 苦情等が寄せられていない	☐ 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 職員、スタッフが直接聞いた利用者からの声は、日報に記載し、些細なことも確実に情報共有を行っています。	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

※職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設だけでは対応できないものに関しては、市・区等関係機関につないでいるかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 対応策を実施している	☒ 対応策を実施している
☐ 一部対応策を実施していない	☐ 一部対応策を実施していない
☐ 対応策を実施していない	☐ 対応策を実施していない
☐ 苦情等が寄せられていない	☐ 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料・ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 区に寄せられた意見・苦情に基づき、当館でもプレイルームの壁の張り紙の貼り替え改修を実施しています。	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 公表している	☒ 公表している
☐ 公表していない	☐ 公表していない
☐ 苦情等が寄せられていない	☐ 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料、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)> 利用者会議や地区センター委員会にて苦情等の内容及び対応策を公表しています。	

(4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)> ・受付横に、「ご利用のご案内」(一般向け・子供向け)「地区センターの紹介」「センターだより」を設置し、自由に持ち帰れるようにしています。 ・1階入り口脇のパンフレットラックに、地区センターの紹介を設置し、自由に持ち帰ることができるようにしている。 ・団体登録時には、詳細な利用方法の説明と希望により部屋見学及び部屋案内を実施しています。 ・HPで、利用案内・施設案内・備品紹介を掲出しています。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・資料・ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 1階入り口脇のパンフレットラック、2階に上がる階段の目立つところに掲示板を設置し、施設や事業等の案内を積極的に取り組んでいる点が評価できます。

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 備えている ☐ 備えていない	☒ 備えている ☐ 備えていない
評価機関 記述	
<備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用案内は、手に取りやすい所に置いてあり、英語版や子供向けのものも用意している点が評価できます。	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 閲覧できる	☒ 閲覧できる
☐ 閲覧できない	☐ 閲覧できない
評価機関 記述	
<閲覧できない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用要綱を設置している個所を案内するなど工夫が見られます。	

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 行っている	☒ 行っている
☐ 行っていない	☐ 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 施設ウェブサイト、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)> ・予約システムによる抽選で公平性の確保に努めています。 ・さらに抽選の結果から、倍率の高い曜日や時間を一覧表にして公表しています。このように利用ニーズの高い時間帯などを利用者に知らせることで、利用の平準化をする取り組みが高く評価できます。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 全ての職員に実施している	☒ 全ての職員に実施している
☐ 一部の職員に実施していない	☐ 一部の職員に実施していない
☐ 研修を実施していない	☐ 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料、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)> 館長が独自に作成した研修資料を活用し、全ての職員に対して研修を実施しています。	

(5) 自主事業

①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 年齢や性別が網羅できている	☒ 年齢や性別が網羅できている
☐ 年齢や性別が網羅できていない	☐ 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・資料・ヒアリング <年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 5つのコンセプトに基づき、様々な自主事業を実施されています。 令和4年度はまだコロナ禍の影響が残る中で、オンライン配信も活用した事業にもトライされたりと、社会環境の変化にも柔軟に対応した運営ができています。点が評価できます。	

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
☒ 実施している	☒ 実施している
☐ 実施していない	☐ 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 利用者から希望をとっている	☒ 利用者から希望をとっている
☐ 利用者から希望をとっていない	☐ 利用者から希望をとっていない
☐ 評価対象外施設(＝貸出を行っていない施設)	☐ 評価対象外施設(＝貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
< 確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内) > 現場確認・ヒアリング < 利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内) > < 評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内) > 予約票を配り、希望の書籍名を記載してもらいニーズの把握に努めています。 リクエストのあった図書をリスト化し、ニーズに応じた配架ができるよう努めている点が評価できます。	

(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
< 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) > ・利用案内等、センターだより、センターの紹介を受付横に設置しています。 ・1階入り口脇にパンフケースを設置し、センターだより、センターの紹介、自主事業チラシを設置しています。 ・1階～2階への階段途中に掲示板を設置し、自主事業ポスターを掲示しています。 ・2階入り口正面に自主事業ポスター＆チラシを設置しています。 ・地域の町内会、自治会計35団体に毎月センターだよりを送付し、回覧及び掲示を依頼しています。 ・毎月「広報よこはま金沢区版」に自主事業の案内を掲載しています。 ・区内4地区センター及び区民活動センターほか施設にセンターだよりを送付し、掲示していただいています。 ・六浦駅構内にセンターだよりを設置しています。 ・ホームページに、講座・イベントページを設け、全ての自主事業を掲載しています。	< 確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内) > 現場確認・資料・ヒアリング < 不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内) > < 評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内) > 1階入り口脇にパンフケースの設置、2階への階段途中に掲示板を設置し、センターの案内やセンターだより、自主事業のチラシ等を掲示しています。 地区センターホームページには、3ヶ月先までの講座・イベント情報一覧を分かりやすく掲載しています。

(8)職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)> ・「利用者ファースト」を合言葉として、相手の立場に立った行動を心がけています。 ・挨拶の徹底:受付での挨拶はもちろん、館内で利用者とすれ違う際には、必ず声を出して挨拶することを徹底しています。 ・電話では、施設名・氏名を名乗り、丁寧な対応を心がけています。 ・全員が名札を付け、受付スタッフは統一のエプロンにて対応しています。	<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)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 受付や館内通路で利用者とすれ違う際などには、必ず声を出して挨拶することを徹底されています。体育室からの呼び出しには迅速に対応しています。

(9)利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)> ・2023年以降コロナ禍明けに伴い、利用者数・利用料金ほかの実績は回復傾向にあるが、和室・料理室などの利用の少ない部屋、利用の少ない時間帯(夜間)について、利用率をアップさせるために、意図的に自主事業を企画しています(ex.麻雀教室・蕎麦打ち講座・ナイトヨガなど)。 今後も、利用率の低い部屋・時間に自主事業を企画し、その後の部屋利用につながるよう努めていく方向性です。 ・利用者アンケートの結果からは、利用者対応については総じて「良い対応」との評価をいただいておりますが、これに甘んじることなく、向上心を持って、より利用者に喜んでいただけるように努力し続けます。	<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)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者数は、コロナ禍から利用者数は回復傾向にあります。 利用率の低い部屋・時間に自主事業を企画し、その後の部屋利用につながるよう取り組んでいる点が評価できます。

(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)> 潜在的なニーズがありそうな自主事業を館長自ら企画、実施したりするなどして、賑わいづくり、地域の居場所づくりにつなげることができています。また、地区センターだよりにおいて、一部の自主事業は、QRコードも併せて記載し、ウェブから申し込みを可能とするなど、利便性の向上につなげている点が評価できます。 <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)> 利用者アンケートについて、ウェブアンケートフォームも用意しているものの、ウェブからの回答は少ないとのことなので、今後、ウェブからの回答も増やすような取組を積極的に行えたら良いと思います。

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

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している ☐ 協定書等のとおり実施していない	☒ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している ☐ 協定書等のとおり実施していない
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)>	

(2) 備品管理業務

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

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

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

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

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

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

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 適切に管理している	☒ 適切に管理している
☐ 適切に管理していない	☐ 適切に管理していない
評価機関 記述	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ゴミの処理等館内の衛生管理は適切に行われています。なお、金属ゴミ、雑草・枯葉など(イレギュラーで発生するもの)については、一定量が溜まってからまとめて排出しています。	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

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

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
＜清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)＞ ・毎日、美化スタッフが清掃スケジュールに基づき、館内の清掃を行っています(主に共有部分)。 ・各部屋については、利用団体が使用後に清掃を行います(利用許可申請書の裏面にチェック表あり)。 ・受付スタッフは、巡回点検時にゴミや汚れなどを気づいた時点で除去しています。 ・ウィークリー、マンスリー、の清掃スケジュールに基づき、日々の清掃で行き届かない箇所の清掃を実施しています。	＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞ 現地確認・資料・ヒアリング ＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞ ＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞ ・館内外の清掃が行き届いています。 ・清掃スケジュールに基づき、館内の清掃が行われています。また、美化作業項目を設定して、チェックリストで管理されています。

(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞ 体育室の冷暖房設備の稼働方法などでは、機器の特性なども考えて、室内温度を28℃以下に保ちながら、節電を意識して取り組まれている点が評価できます。 ＜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)＞

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 作成している	☒ 作成している
☐ 作成していない	☐ 作成していない
評価機関 記述	
＜作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)＞	
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞	
緊急時マニュアルは分かりやすくまとめられており、事務所内ではいつでも手に取れる場所に置かれています。	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	☒ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
☐ 協定書等のとおり実施していない	☐ 協定書等のとおり実施していない
☐ 評価対象外施設	☐ 評価対象外施設
評価機関 記述	
＜警備の内容についてチェック又は記述して下さい。＞	
☒ 機械警備 ☐ その他(具体的に:)	
＜協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)＞	
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 適切に管理している	☒ 適切に管理している
☐ 適切に管理していない	☐ 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・資料・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)> 鍵は適切に管理され、管理の記録もしています。	

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
☒ 定期的に行っている	☒ 定期的に行っている
☐ 定期的に行っていない	☐ 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(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
☒ チェックしている ☐ 一部チェックに不備がある ☐ チェックしていない	☒ チェックしている ☐ 一部チェックに不備がある ☐ 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)> チェックリストを用いて、3回/日の頻度で巡回チェックを実施し、施設・設備の安全性を確保しています。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 全ての職員に実施している ☐ 一部の職員に実施していない ☐ 研修を実施していない	☒ 全ての職員に実施している ☐ 一部の職員に実施していない ☐ 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)> 事故防止研修(全職員対象) <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ヒヤリハット報告書に事例を記録しており、定例ミーティングにて事例共有及び未然防止対策のための打合せを実施しています。	

(4) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 全ての職員に実施している	☒ 全ての職員に実施している
☐ 一部の職員に実施していない	☐ 一部の職員に実施していない
☐ 研修を実施していない	☐ 研修を実施していない
評価機関 記述	
<施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> ☒ 設置している ☐ 設置していない <研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> AED講習(対象者:職員・スタッフ・本部担当者) <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)>	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 体制を確保している	☒ 体制を確保している
☐ 体制を確保していない	☐ 体制を確保していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・資料・ヒアリング <体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 連絡網を事務室内に掲示し、いざという時迅速に対応できるようにしています。	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 評価対象施設であり、作成している	☒ 評価対象施設であり、作成している
☐ 評価対象施設だが、作成していない	☐ 評価対象施設だが、作成していない
☐ 評価対象外施設である	☐ 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 災害時対応マニュアルは分かりやすくまとめられており、事務所内手に取りやすい場所に置かれています。	

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
☒ 実施している	☒ 実施している
☐ 実施していない	☐ 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 定期的に地域ケアプラザとの合同の訓練を実施しています。震度6強の地震発生を想定したシナリオ型訓練など実践的な訓練を実施している点が評価できます。	

(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)> R4年度には、利用者60名も含めた避難訓練、情報伝達訓練を実施しています。 <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)> 災害時の対応訓練について、例えば、「シナリオ無しの訓練」などを行うことで、さらなる災害対応力の向上を目指すのも良いかと思います。

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での出勤簿等の両方で確認する。なお、必要な職員体制がとれていないことについて、横浜市と調整できている場合はとっていると判断する。

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

② 協定書等のとおりの開館しているか？

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

※指定管理者の責に拠らない場合の休館に関しては評価対象とせず、協定書等のとおり開館していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 協定書等のとおり開館している	☒ 協定書等のとおり開館している
☐ 協定書等のとおり開館していない	☐ 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③ 事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 公表している	☒ 公表している
☐ 公表していない	☐ 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)> 書架へのファイル設置 <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)> 事業計画書や事業報告書は、書架にファイルを設置し、だれでも閲覧できるようにしています。	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 作成しており不備がない ☐ 作成しているが不備がある ☐ 作成していない	☒ 作成しており不備がない ☐ 作成しているが不備がある ☐ 作成していない
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)> 業務の必要性に応じた研修計画を作成しています。	

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
☒ 全ての職員に実施している ☐ 一部の職員に実施していない ☐ 研修を実施していない	☒ 全ての職員に実施している ☐ 一部の職員に実施していない ☐ 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・ヒアリング <研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ:新着図書の配架準備方法、自主事業運営、建物の点検、優先・減免利用の申込方法、AED訓練、消防訓練(消火設備操作、非常警報システム),人権擁護啓発研修,個人情報全社教育 など 対象者:全職員 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 年度ごとに業務の必要性に応じた様々な研修を計画し、実施されています。	

※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。

※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。

29

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 作成し、活用している ☐ 作成しているが、活用していない ☐ 作成していない	☒ 作成し、活用している ☐ 作成しているが、活用していない ☐ 作成していない
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)>	
対応方法・手順をまとめたマニュアルが分かりやすく作成されています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<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)>
・業務日誌の活用:スタッフ間の引継ぎ事項の共有。職員からスタッフへの重要事項の通達をしています。 ・スタッフ入替時間に15分程度の重なる時間を設けて、直接会話にて業務引継ぎを実施しています。 ・3か月に一度、全スタッフを集めてミーティングを実施し、課題の解決・運営方法の見直し、研修を実施しています。	資料・ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	館長からの重要な引継ぎ・連絡事項は、紙の色を変えるなど、重要度も含めてスタッフに分かりやすく伝えるための工夫がみられます。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 整備している	☒ 整備している
☐ 整備していない	☐ 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> プライバシーマーク取得事業者である本社にて作成された研修資料・マニュアル(心得帳)を活用し、個人情報保護が徹底されています。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 全ての職員に実施している	☒ 全ての職員に実施している
☐ 一部の職員に実施していない	☐ 一部の職員に実施していない
☐ 研修を実施していない	☐ 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 個人情報保護研修を年2回実施しています。	

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
☒ 取っている	☒ 取っている
☐ 取っていない	☐ 取っていない
評価機関 記述	
<取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 全ての職員・スタッフに対して、誓約書を取っています。	

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

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

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

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
☒ 適切な措置を講じている ☐ 一部適切な措置を講じていない ☐ 適切な措置を講じていない	☒ 適切な措置を講じている ☐ 一部適切な措置を講じていない ☐ 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> プライバシーマークに準拠し、本部のセキュリティポリシーに沿って、適切な措置が講じられています。	

(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
☒ 適切に作成している ☐ 一部適切ではない書類がある ☐ 適切に作成していない	☒ 適切に作成している ☐ 一部適切ではない書類がある ☐ 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 副館長が経理担当として経理書類の作成の実務を行い、館長がチェックする体制となっています。1日3回のチェックを行い、適切な管理が来ています。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 役割分担を明確にしている	☒ 役割分担を明確にしている
☐ その他けん制機能を設けている	☐ その他けん制機能を設けている (具体的に:)
☐ 仕組みを設けていない	☐ 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 副館長が経理実務を行い、館長がチェックする体制。1日の最後には帳票を作成し、館長が確認する手続きを踏んでいます。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 明確に区分している	☒ 明確に区分している
☐ 明確に区分していない	☐ 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。

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

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

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

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

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 目的に沿って支出している	☒ 目的に沿って支出している
☐ 目的に沿わない支出がある	☐ 目的に沿わない支出がある
☐ 評価対象外施設	☐ 評価対象外施設
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・資料・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)> 直接利用者からの声やスタッフの意見なども踏まえて、利用者のニーズに沿った適切な支出となっています。そば打ち教室で使用する道具などは長期的に使用することも想定して必要なものを揃えるなど、工夫が見られます。プレイルールの遊具などは衛生面も考えてリブレースを行っています。	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)> ・電気使用の節約:開館前の館内照明を必要箇所にとどめ、9:00に全館点灯しています。 ・昼間は不用箇所(階段ほか)は消灯しています。 ・電力供給会社の見直しをしました。 ・事務所で使用する書類は裏紙を使用しています。 ・必要以外は白黒印刷をしています。 ・消耗品類の購入は、ネット販売等を利用して極力低価格のものを購入しています。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・資料・ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 年々猛暑日が増える中で夏場の冷房使用は増えていますが、R5年度は前年度比で83%と費用面での削減を達成している点が高く評価できます。館内の電気の使用において、昼光利用や小まめな消灯など、日常的に経費節減に取り組んでいます。

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 全て反映されている ☐ 一部反映されていない項目がある ☐ 全て反映されていない ☐ 前年度評価で改善する項目が無い	☒ 全て反映されている ☐ 一部反映されていない項目がある ☐ 全て反映されていない ☐ 前年度評価で改善する項目が無い
評価機関 記述 <反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 前年度の自己評価結果に基づき、次年度の計画・目標を立てています。可能な範囲で定量的な目標値も掲げて、その達成度合いが自己評価結果に示されています。	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☐ 全て対応している	☐ 全て対応している
☐ 一部未対応の項目がある	☐ 一部未対応の項目がある
☐ 全て対応していない	☐ 全て対応していない
☒ 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	☒ 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング <未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 年に1回以上は協議している	☒ 年に1回以上は協議している
☐ 協議されていない	☐ 協議されていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 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)> 3ヶ月に1回程度の頻度で区との協議を実施しており、毎年5～6月頃に前年度の振り返りを行っています。	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)> ・目標設定については、年度の事業計画書作成時に作成する自己評価表に明示しています。 ・センター委員会、利用者会議においても年度ごとの重点目標およびその内容の説明と報告を行っています。 ・毎月の月次報告を本部に行うことで、運営状況の数値を共有しています。 ・事業報告書作成時に自己評価表に基づき、振り返りを行い次年度の運営に生かしています。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料・ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 自己評価表では、運営目標とその実績、今後の取組(改善計画)が記載されており、自己評価がなされています。可能な限り、定量的なKPIが設定されており、対昨年度比が示せている点が評価できます。

(6) 組織運営及び体制全般(その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 全般的に利用者の目線に立った運営ができているように思います。フェスタの際には、近隣の消防署とも連携したりと、地域の団体等との関係性も良好です。 <参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
＜①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)＞ ・災害時等における施設利用の協力に関する協定、津波発生時における施設等の提供協力に関する協定書に基づき、災害時及び警報発令時に施設を避難所として開放しています。 ・金沢区子ども家庭支援課の事業として毎週水曜日午前にプレイルームにて「子育て支援相談会」を実施しています。 ・同じく、金沢区子ども家庭支援課のイベントとして「健やか子育て連絡会地区別交流会」の場として毎年使用いただいています。(10割減免) ・金沢区地域振興課主催の「六浦西地区推進連絡会」の会場として毎年使用いただいています。(10割減免)	＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞ 現場確認・資料・ヒアリング ＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞ ＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞ ・各種協定に基づき、災害時及び警報発令時に施設を避難所として開放しています。 ・金沢区子ども家庭支援課の事業やイベントの開催に協力しています。
＜②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)＞ ・六浦フェスタでは、「金沢消防団」や「金沢区保護司会」「民生委員・児童委員」など様々な自治体の関連団体の活動紹介の場として出展してもらっています。 ・今年度、合築である1階の六浦地域ケアプラザと協働して「六浦フェスタ」を開催しました。 また、防災訓練を共同で行うことでも連携を深めています。	＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞ 現場確認・資料・ヒアリング ＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞ 合築である地域ケアプラザと合同で訓練を行うことで、避難経路の確認や消火訓練など火災や地震を想定した実効性の高い訓練が実施できている点が高く評価できます。また、近隣の消防署とも連携がとれているようで、地域の防災力の向上に貢献していると思います。 ＜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)＞ 災害時の対応訓練については、火災や地震を想定したシナリオ型の訓練の他に、例えば、「シナリオ無しの訓練」などを行うことで、さらなる災害時の対応力・判断力の向上を目指していただくのも良いかと思います。