

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市上中里地区センター 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

令和7年2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	(1)地域及び地域住民との情報交換 ①地域住民との連携:近隣の町内会や団体・住民と話し合いの機会を多く持ち、地区センターで出来ることは率先して協力している。。 ②自治町内会との連携:毎月当館で「上笹下連合自治町内会」の定例会議が開催されているので、その機会を情報交換の場とし連携を強化している。 ③関係機関・施設との連携:2か月に1度、磯子区内の色々な施設が集まって「磯子区館長連絡会」が開催されていて、館長又は副館長が出席している。 (2)地区センター委員会等 ①開催の内容:上中里地区センターの運営管理に関して審議するために年2回、13人の委員により開催している。 ②課題の抽出:センターの活動状況を報告し、委員の意見・要望を聞いている。 ③課題の対応:抽出された課題は、センターの管理運営に反映させるよう努めている。	【評価できると感じられる点】 (1)地域及び地域住民との情報交換 ・「地区センターだより」を毎月約1700部発行し、上笹下連合自治町内会・洋光台連合自治町内会の各自治会・町内会及びその他施設に配布している点。 ・毎月の上笹下連合自治町内会の定例会議に会議室を提供している点。 (2)地区センター委員会等 ・利用人数増加策として「クールスポット上中里」を8月に実施し、3月に1か月間夜間割引を実施して利用人数が増加した点。 (3)地域及び地域住民との連携全般 ・恒例の「フェスタ」を開催し約1,500人が参加した点。 ・磯子区子育て支援事業に協力しプレイルームを提供した点。 ・上中里町内会の「ザ・まつり」、上笹下地区青少年指導員協議会の羽子板作り、上笹下スポーツ推進委員連絡協議会の輪投げ大会等に会場を提供した点。
II ・ 利用者サービスの向上	(1)利用者会議を年に3回開催。 (2)利用者アンケートを毎年2回実施し、結果は全て抽出・分析してホームページと館内掲示で公表。 (3)意見・苦情の受付・対応⇒館内は「利用者の声」、ホームページは「お問い合わせ」で受付し、検討結果を「実績報告書」で公表。 (4)公正かつ公平な施設利用⇒ ・施設予約は「予約システム」で公平に実施。 ・人権研修を全職員に実施。 (5)自主事業⇒年齢や性別に偏らず計画/実施。 (6)図書の貸出、購入及び管理⇒リクエストカードにより利用者から希望を取り購入。 (7)広報・PR活動⇒ホームページと毎月発行の広報誌「上中里地区センターだより」で情報提供。 (8)職員の接遇⇒外部講師による接遇研修を全職員に実施。 (9)利用者サービスに関する分析・対応⇒毎日の利用実績を収集して分析。	【評価できると感じられる点】 (2)利用者アンケート等の実施・対応 ・年2回地区センター利用者を対象としたアンケートを実施している点。 (5)自主事業 ・当日参加可能な「定例教室」を6事業展開している点。 (9)利用者サービスに関する分析・対応 ・R5年度稼働率及び小学生利用率がそれぞれ46.1%、12.3%あり、Covid-19「緊急事態宣言」発令前(R30年度)の稼働率45.1%、利用率7.3%を超えた点。 【参考意見】 ・利用者アンケートを世代別にクロス集計しニーズを探るとよい。 ・若年層への訴求を念頭においた自主事業の提案や広報戦略を検討するとよい。 ・図書貸出冊数が減少傾向にあるため、現行貸出制度の問題点を洗い出し、対策を講じる必要がある。 ・ご意見対応について四半期毎のモニタリング資料を掲示するなど即時性に配慮して公表するとよい。
III ・ 施設・設備の維持管理	(1)協定書等に基づく業務の遂行 ・建物/設備管理計画により定期的に実施。 ・施設管理者点検/12条点検に対応。 (2)備品管理業務 ・磯子区指定の新備品台帳で管理。 ・年に1度棚卸を実施。 (3)施設衛生管理業務 ・定期的に横浜市分別ルールに沿って「ごみゼロルート回収」を実施。 (4)利用者視点での維持管理 ・清掃スタッフによる共有スペースの清掃。 ・専門業者による「清掃」と「植栽管理」。 ・スタッフ全員による「危険源の洗出し」。	【評価できると感じられる点】 (1)協定書等に基づく業務の遂行 ・日常清掃及びトイレ清掃の結果を「トイレ点検・確認表」にチェックし、清掃の徹底に配慮している点。 (2)備品管理業務 ・以下の安全対策を実施している点。①卓球台15台の点検と修理を年2回実施。②年1回「危険源の洗出し」を実施し対策。③毎月1回トイレに備付のベビーシートの点検実施。④工芸室の電気炉に高温注意の表示。 (4)利用者視点での維持管理 ・冷水器に認証登録証を掲示して利用者に安心感を与えている点。 ・スタディーコーナーにミニ箸や手作りの「けしごむカス入れ」、料理室に油の拭き取り用のカット新聞紙を備え、利用者が清掃し易いよう工夫している点。 ・料理室の棚に写真を掲示して定位置に整理収納し易くしている点。 ・料理室の包丁の各保管場所に数量を明記し「料理室点検表」の数量との一致確認を行っている点。

	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	(1)緊急時対応の仕組み整備 「上中里地区センター危機管理マニュアル」で管理。(以下、全てを網羅している。) (2)防犯業務 ・閉館時の「業務点検リスト」で、スタッフと常勤がダブルチェック。 ・京浜警備保障による機械警備を実施。 ・鍵取り扱い内規チェックシートで管理。 ・定期的にスタッフが巡回を実施。 (3)事故防止業務 ・毎月の研修で、安全衛生に関する各種研修を実施。(安全衛生推進会議) (4)事故対応業務 ・普通救命救急資格を全員取得。(2024年2月現在) ・事務所に、緊急連絡網/事故発生連絡網を掲示。 (5)防災業務 ・防災訓練を年2回実施。	【評価できると感じられる点】 (2)防犯業務 ・「閉館時の業務点検リスト」により施錠状況を始め各室の点検を行っている点。 ・鍵管理台帳、鍵取り扱い内規チェックシート、鍵取扱い上の誓約書、外部入館者の鍵貸出票により鍵管理の徹底を図っている点。 ・午前・午後・夜間の3回館内外を巡回し、「館内巡回リスト」に巡回時間を記入している点。 (3)事故防止業務 ・「料理室点検表」により、利用者による片付け後次回の利用に支障がないように配慮している点。 ・「閉館時の業務点検リスト」により翌日の準備を行い、スタッフ・常勤でダブルチェックをしている点。 ・「月末点検表」により各室の備品の存在について点検・チェックしている点。 ・毎月休館日に安全衛生に関して、6S活動(整理・整頓・清掃・清潔・躰・習慣化)、ヒヤリハット事例など多様なテーマで研修を実施し、意識向上を図っている点。
V ・ 組織運営及び体制	(1)業務の体制⇒館長1名、副館長2名、スタッフ13名の計16名体制で運営。 ・事業計画書と事業報告書を、掲示とホームページで公開。 (2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組 ・職種別安全衛生推進会議開催計画で年間の研修計画を立案し、毎月第4月曜日の休館日に全員で研修を実施。 (3)個人情報保護・守秘義務 ・「個人情報保護管理マニュアル」を作成し、年1回「個人情報保護」に関する研修を全員に実施。 (4)経理業務⇒利用者へのサービス低下を招かない範囲で経費節減。 ・指定管理料/利用料金/自主事業費等を出納帳で管理し、本社経理担当と地区センター経理担当で経理と出納業務を分離。 (5)運営目標 ・提案内容を基に毎年「自己評価表」を作成し、指定期間の5年間で目標達成できるようにする。 ・毎年4月に「運営方針」を作成し、その中で目標設定する。	【評価できると感じられる点】 (2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組 ・日々の業務の中から重要事項や課題を抽出し、「業務日誌サマリイ」「通達徹底事項」等を作成・記録して休館日研修で全員に周知し、効果的な情報共有を図り、業務品質改善を企図している点。 (3)個人情報保護・守秘義務 ・毎年、個人情報保護を含む情報セキュリティ研修を実施し、情報漏洩防止や情報管理の注意点、コンプライアンス等について理解を深め、実務に活かしている点。 (5)運営目標 ・年度目標・運営方針等を休館日研修で全職員に周知して意見交換することで当館のモットーである「明るく元気な地区センター」「毎日が楽しい職場」の価値観を共有している点。 【参考意見】 ・光熱水費は物価変動の影響を受けない「利用者1人あたりの利用量」を月次推移・過年度比較をグラフにしてエネルギー削減効果が見える化して情報共有するとよい。
VI ・ その他	①市・区の施設としての事業協力の取組 我々は民間企業として、指定管理者制度により「公の施設」である地区センターの運営と管理を行っている。 地区センターを取り巻く様々なステイクホルダーに対応しながら、地域住民の福祉向上を図るため、特にスタッフ教育に力を入れて運営を行っている。 日常の施設チェック、定期的な点検業務を行う事で、利用者に「安全・安心」を提供している。 また、不具合が見つかった時は、本社の技術管理部や磯子区地域振興課、横浜市建築局等に技術相談して対応している。 毎年、約180の自主事業を計画し実施している。 ②その他特記事項 当地区センターは住宅地の中に立地している関係で、地域の幼児から高齢者まで幅広い層の利用者が来館している。 また、各種スポーツや文科系サークルが多数在籍し活発に活動している。 「常にお客様の期待と信頼に応える」を経営理念として、毎日の業務に望んでいる。	【評価できると感じられる点】 ①市・区の施策としての事業協力の取組 ・「地域安全ニュース」を入口の掲示板に掲示して、利用者に情報提供し安全に配慮している点。 ②その他特記事項 ・地元中学校の職業体験を受け入れている点。 ・館長が浜中学校の運営協議会委員を務め、同校吹奏楽部がフェスタで演奏を行うなど相互に交流している点。 ・自主事業案内、各種相談、就労支援、学び・生涯学習、地域のお知らせ等のチラシをゾーニングして見やすいように掲示・配架して情報提供に努めている点。 【参考意見】 ・福祉に関する社会貢献事業として、フードバンク、フードドライブの活動を検討するとよい。 ・受付に筆談器やコミュニケーション支援ボードを備えてユニバーサルサービスの向上を図るとよい。

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)> ①地域住民との連携 近隣の町内会や団体・住民の方が、頻繁に当地区センターを利用している。その際、色々と話し合っ、地区センターでお手伝い出来ることは率先して協力する様にしている。 ・上笹下地区青少年指導員協議会⇒羽子板作り、他 ・上笹下スポーツ推進委員連絡協議会⇒輪投げ大会、他 ・上中里町内会⇒「ザ・祭り」開催、防災訓練、他 ・磯子台住宅自治会⇒総会、他 ・上笹下連合健民祭実行委員会⇒リハーサル、他 ②自治会町内会との連携 毎月第3土曜日に、当館で「上笹下連合自治町内会」の会長が集まって、定例会議を開催している。冒頭に、挨拶と情報共有をしている。 ③関係機関・施設との連携 2か月に一度、磯子区内の施設が集まって「磯子区館長連絡会」を開催しており、館長又は副館長が出席している。	<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「地区センターだより送付先一覧表」「磯子区館長連絡会」、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)> ・「地区センターだより」を毎月約1700部編集・印刷し、上笹下連合自治町内会・洋光台連合自治町内会の各自治会・町内会及びその他施設に配布している点。 ・2か月に一度、磯子区内の地区センター、コミュニティハウス、地域ケアプラザ、子育て支援拠点等の30施設が会合する「磯子区館長連絡会」に館長又は副館長が出席している点。 ・毎月の上笹下連合自治町内会の定例会議に会議室を提供している点。

(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
☒ 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)> ・年2回「地区センター委員会」を実施している点。(令和5年度はR5.6. 3、R6.3.2に開催)。	

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「令和5年度第1回上中里地区センター委員会議事録」、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)> ・委員より①8月・12月の利用料金・利用人数の減少、②駐車場タイル剥落、③講座申込に二次元コード活用の検討、について課題が提示された。	

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対応して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「令和5年度第2回上中里地区センター委員会議事録」「夜間割引 半額セールのチラシ」 <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)> ①冷房が効いた会議室で勉強・読書等ができる「クールスポット上中里」を8月に実施し、3月に1か月間夜間割引を実施して利用人数が増加した点。 ②駐車場タイルの剥落が著しい箇所を部分的にモルタルで補修した点(順次他の部分も補修予定)。 ③講座申込には未対応であるが、事業計画の閲覧案内の掲示や「地区センターだより」にて二次元コードを採用している点。	

(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)> ・恒例の「上中里地区センターフェスタ」を開催し、約1,500人が参加した点。 ・磯子区子育て支援事業に協力し、ゆったりん子育て支援者事業、赤ちゃん教室にプレイルームを提供した点。 ・上中里町内会の「ザ・まつり」開催に体育室や駐車場を提供した点。 ・上笹下地区青少年指導員協議会の羽子板作りや、上笹下スポーツ推進委員連絡協議会の輪投げ大会に会場を提供した点。 <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)>

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)> ・利用者会議を年3回開催し、毎回平均25～30近くの団体が参加している点。	

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
☒ 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「上中里地区センター利用者会議議事録」(令和5年度第1回～第3回)、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)> ①フェスタ2023の実施について知りたい、②フェスタのPRが足りないと思うので利用者以外の方への周知が必要、との課題が抽出された。	

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
☒ 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「上中里地区センター利用者会議議事録」(令和5年度第1回～第3回)、Webページ <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)> ①フェスタ開催やプログラムのお知らせ、活動しているサークルの舞台発表、展示・出店募集等についてWebページに掲載した点。 ②今後のPR対策として、町内会や自治会の掲示板にて開催の情報を伝えることにした点。	

(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
☒ 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)> 【R5年度下期】実施期間:2024年3月15日～3月31日、対象:地区センター利用者、実施件数68件 【R6年度上期】実施期間:2024年9月1日～9月30日、対象:地区センター利用者、実施件数71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)> ・年2回地区センター利用者を対象としたアンケートを実施している点。	

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
☒ 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「令和5年度上中里地区センター利用者アンケート報告書」、ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・アンケートの設問毎にある「不満な点」と最後にある「ご意見ご要望」を課題として認識している点。	

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
☒ 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「上中里地区センター休館日研修レジメ」「利用者アンケート報告書」、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)> ・中会議室への鏡の要望に対し、和室倉庫内にあった姿見を配置した点(R6.3)。 ・カレンダーのサイズを大きくしてほしいと要望に対して、A3サイズに拡大して掲示している点(R6.9)。	

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(「アンケート結果」の掲示物)、Web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)> ・入口掲示のほか、Webページの「事業計画書・事業報告書」のタブにて、平成29年度以降、毎年分の利用者アンケート報告書(集計結果及びご意見・ご要望とその対応結果)を公表している点。	

(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
☒ 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)>	

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)> 館内受付脇にご意見箱とその掲示、施設Webページに「お問い合わせフォーム」を設置している。 <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)> ・館内受付脇に筆記用具を備えたご意見箱とご意見記入用紙「利用者の声」用意し、ご意見を出しやすくしている点。 ・Webページに「お問い合わせフォーム」を設置している点。	

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
☒ 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)> 資料「苦情対応フローチャート図」「苦情対応マニュアル」、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)> ・館長の判断によって施設で対応可能な案件か、指定管理者(本社)、または、磯子区、横浜市へ相談/検討願う案件かを決めて対応している点。	

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
☒ 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)> 「苦情対応フローチャート図」を受付脇/ご意見箱の上の壁に示している。 <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)> ・玄関右手の掲示版に「ご意見・苦情等があれば、受付に設置している『利用者の声』をご利用ください」という掲示をしている点。	

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
☒ 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)> ・磯子区のモニタリング資料としてそのまま使用できるよう「苦情対応状況報告」にまとめている点。	

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「業務日誌」、ヒアリング、現場確認 <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)> ・朝礼/昼礼/夕礼時、または休館日研修等で職員・スタッフへ周知している点。	

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「意見・要望・提案・苦情・指摘事項対応状況報告」(館内閲覧資料)、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)> ・飲酒や喫煙を禁ずる旨の根拠を示した掲示物により、利用者に注意喚起している点。	

(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)> 施設から施設案内に関する情報発信をするにあたり、「正確に解かり易く」を基本として、以下の内容で実施している。 ①上中里地区センターご利用案内 ⇒受付で自由に持ち帰りできるように配架している。 ②上中里地区センター利用要綱 ⇒団体登録時に渡している。 利用案内と一緒に受付に配架している。 ③施設案内・アクセスマップ・利用案内・利用料金・事業計画/事業報告/アンケート結果・予約状況の他、自主事業の予定や結果報告、活動サークルの紹介、その他「新しいお知らせ」等。 ⇒ホームページで公開している。	<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「利用案内」「地区センターだより送付先一覧表」「広報よこはま磯子区版」、Webページ <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)> ・「地区センターだより」を毎月約1700部発行して自治会町内会等に配布・メール送付するほか、館内で配架しWebページにも掲載している点。 ・Webページに施設案内、フロアマップや館内写真、利用案内、予約状況確認画面などを掲載し、利用者への情報提供に努めている点。 ・予約システムの「今日の予定」を大型モニターに表示して、情報提供に配慮している点。

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
☒ 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」「地区センターだより」「利用者会議会議録」等を受付の2か所のラックに配架して利用者が自由に持ち帰れるよう配慮している点。	

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
☒ 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)> ・団体登録時に利用要綱を手渡しするほか、館内に利用案内と一緒に配架して周知に努めている点。	

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)> 資料「施設予約サービス ご利用手引き」「新しい予約システムの概要」、Web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)> ・Webによる施設予約サービスを導入し、利用者の利便性向上や職員の負担軽減に寄与している点。 ・パソコンやスマートフォンを利用できない利用者に対し、紙・電話での申込みを受け付けている点。 ・抽選はパソコン上にてランダムに実施して公平性を保っている点。	

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「職員等に対する研修実施状況報告」「職種別安全衛生推進会議結果報告書」「休館日研修レジメ」 <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)> ・R4年度は認知症ケア、サポーター研修、R5年度は「職場の人権」をテーマとするDVD鑑賞、R6年度は「知的障害の理解と支援」をテーマとする動画鑑賞と、毎年テーマを変えて人権研修を実施している点。	

(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)> 資料「事業計画書」「事業報告書」、各種講座案内チラシ、Webページ <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)> ・幅広い世代が参加できる講座(一般、子育て支援、わんぱく、地域と施設を結ぶ事業)を数多く開催している点(合計165事業/R6年度)。 ・当日参加可能な「定例教室」を6事業展開している点。 ・幼児向けのリミックや親子を対象とした事業、専用の調理器具を揃えた「そば打ち」に関連した各種教室を実施し、多数のサークル化実績がある点。	

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)> 「手作りタイム アロマのハンドクリーム」は受講者が集まらず中止した(R6.10)。 <評価で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)> 資料「リクエストカード(希望図書)」、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)> ・「リクエストカード(希望図書)」を図書コーナーに備え、利用者から希望図書を募って優先して注文し、さらにベストセラー作や受賞作品を含めた大人・子ども向けの作品を網羅的に購入している点。 ・「磯子区読書推進目標」としてライフステージに合わせた磯子図書館による本の巡回展示のコーナー設置、新刊本コーナー設置等、図書の利用促進に努めている点。 ・蔵書本をシステム登録して管理している点。	

(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
<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)> 自主事業の広報・PR活動として、以下の活動を実施している。 ①上中里地区センターだより ⇒毎月発行。 ⇒近隣の連合町内会の定例会議の中でその内容を説明し、掲示用・配架用の希望枚数を渡している。 ⇒その他の町内会・他施設へは、郵送で配架の依頼を行っている。 ⇒内容は、1月号であれば2月に実施する講座の紹介・定例講座の紹介・1月に配架する新刊本の紹介・その他トピック記事となっている。 ②ホームページでの紹介 ⇒上記「上中里地区センターだより」を紹介している。 ⇒ホームページの「最新講座・イベント」にて、直近の講座について詳しく紹介している。 ③行政の広報誌への情報提供 ⇒広報よこはま ⇒いそつな	<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「地区センターだより送付先一覧表」「広報よこはま磯子版」、Webページ、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)> ・磯子台住宅自治会の掲示板に当館の施設だよりを掲示して、地域に情報提供している点。 ・広報よこはま磯子区版にも自主事業情報等を掲載している点。 ・Webページに各部屋の写真、イベントや講座の写真、などを掲載することで、閲覧者が視覚的に情報を入手しやすいよう配慮している点。 ・Webページの講座・イベント情報を過去分から当月・次月分等を閲覧可能としている点。

(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
<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)> 当地区センターのモットーとして「明るく元気な地区センター」を提唱している。 その為に、いくつかの取組を実施している。 ①2023年度より、毎年1回外部講師による接遇研修を実施して、接遇に対する考え方や作法について学んでいる。 ②朝礼、スタッフが交代する時の引継ぎ時に、対面で利用者や利用状況について情報共有を行っている。	<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)> ・多目的トイレに車椅子2台の常備、入口に「ほじょ犬マーク」のステッカー貼付、受付に耳マーク掲示等により利用者対応に配慮している点。 ・外部講師を招いて接遇マナーやホスピタリティ、電話対応、クレーム対応等をテーマとした接遇研修を全員対象に実施して接遇スキル向上に努めている点。 ・職員がユニフォームと名札を着用し、利用者から施設職員であることがすぐわかるようにしている点。

(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
<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)> ①利用実績に関しての分析方法 ・利用状況 ⇒集計方法は、施設ご利用後に横浜市の情報入力画面から都度入力。個人利用人数は来館者表から1日分をまとめて入力。 ⇒分析方法は月単位で利用状況表にまとめ、来館者数(男女別)・利用層別利用数・居住区別利用数・その他利用数(体育室/レクホール/図書貸出数)で分析する。 ・部屋別利用率 ⇒集計方法は、各施設利用後に横浜市の情報入力画面から都度入力している。 ⇒分析方法は、月単位で部屋別利用率表にまとめ、各施設の利用率・平均利用率・前年同期利用率・前々年同期利用率で分析している。 ②アンケート、意見・苦情に関しての分析方法 ・苦情(意見)対応状況報告書 ⇒発生時に内容を検討し、その対応結果を記入する。 ・アンケート集計結果表 ⇒各設問に対する件数と割合を分析し、意見・要望に対しては回答する。	<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)> ・R5年度稼働率が46.1%あり、Covid-19「緊急事態宣言」発令前(R30年度)の稼働率45.1%を超えた点。 ・R5年度の小学生利用率が12.3%あり、Covid-19「緊急事態宣言」発令前(R30年度)の利用率7.3%を大きく超えている点。

(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)>

・携帯充電器の貸出(50円)やフリーWi-Fiエリアを拡大し、目に付きやすい入口の掲示板にバス時刻表を掲示して、利用者サービスの向上に努めている点。

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

- ・利用者アンケートを世代別にクロス集計しニーズを探るとよい。
- ・若年層への訴求を念頭においた自主事業の提案や広報戦略を検討するとよい。
- ・図書貸出冊数が減少傾向にあるため、現行貸出制度の問題点を洗い出し、対策を講じる必要がある。
- ・ご意見対応について四半期毎のモニタリング資料を掲示するなど即時性に配慮して公表するとよい。

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、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)> ・定期保守管理については、契約書・仕様書に基づき委託業者によって遂行している。 ・副館長が「公共建築物管理者研修」を受講し、日々の保守管理や委託業者の業務遂行の理解に役立っている点。 ・トイレ・シャワーなどの水回り、給水管の漏れに原因する天井ボードの取替、和室障子の張替、樹木剪定や除草など設備・施設の日常保守管理についての努力が伺われる点。	

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
☒ 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)> ・日常清掃及びトイレ清掃の結果を「トイレ点検・確認表」にチェックし、業務日誌に記入して清掃の徹底に配慮している点。 ・主要掃除用具である「掃除機」を月例点検して「掃除機点検表」にチェック記入し、コンスタントな清掃能力の保持に配慮している点。	

(2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 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)> ・横浜市の備品台帳システム化に対応する新備品台帳(10万円以上)を整備している点。	

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)> ・以下の備品の存在を確認した。 ①新規取得備品(ノートパソコン、紅白幕一式、ウォータークーラー)、②高額備品5点(除菌装置、ピアノ、物置、安全監視カメラ装置、カーテン式)。 ・毎年1回、棚卸を実施している点。	

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)> ・卓球台15台のネジ・ボルトの締付等の点検を年2回実施している点。 ・年1回、全員で危険予知のための「危険源の洗出し」を実施し、危険源箇所一覧表を作成して対策している点。 ・毎月1回、トイレに備付のベビーシートをチェック表を用いて点検している点。 ・掲載図等を画鋏を使用せずテープで貼付している点。 ・工芸室の電気炉に高温注意の表示を行い、火傷防止を図っている点。	

(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)> ・プラゴミ、生ゴミ、小さな金属、乾電池、紙ゴミ、裏紙、古新聞、蛍光灯など細かく分類し、一旦外部物置に袋詰め で収納して、産廃業者に引き渡している点。	

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
☒ 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)> ・ゴミの一時保管場所に「ルート回収分別早わかり図」を掲示して、分別処理をわかりやすくしている点。	

(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
<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)> ・清掃スタッフによる共有スペースの毎日の清掃と美化に努めている。 ・専門業者による「床清掃」「ワックス・タイル洗浄」「窓ガラス清掃」「網戸清掃」「カーペット清掃」「料理室グリスフィルター」「照明機器の清掃」「換気扇アネモ」「植栽管理」を実施している。 ・年に1度、スタッフ全員で館内の「危険源の洗出し」を行い、その対策を検討している。	<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 <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)> ・冷水器に認証登録証を掲示して、利用者に安心感を与えている点。 ・スタディーコーナーにミニ箸や手作りの「けしごむカス入れ」、料理室に油の拭き取り用のカット新聞紙を備え、利用者が清掃し易くしている点。 ・料理室の棚に写真を掲示して定位置に整理収納し易くしている点。 ・料理室の包丁の各保管場所に数量を明記し「料理室点検表」の数量との一致確認を行って事故防止と安全性向上を図っている点。

(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)> ・2階和室の障子をすべて張り替えて静謐な空間を確保し、利用者の評価が高い点。 ・公道に除草剤を使わず美化スタッフが手作業で除草している点。 ・和室・会議室・体育室・倉庫等に用具の収納方法の写真や配置図等を掲示し、会議室の机の定位置を示すテープを床に貼り、プレイルームのおもちゃの収納場所にラベルとイラストを貼って、定位置に片付けやすいよう工夫している点。 <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)> ・施設前の舗装は駐車場仕様の構造でないと推察され、施設側でタイルの補修を部分的に行っているが、手直し程度では美観上も問題があるので、横浜市に対策・支援を相談するとよい。 ・施設前のクロガネモチの木は、根が張って舗装に亀裂が生じ、御影石の石組みも押しているように見受けられる。また鳥による汚染も見られる。伐採は論外として、成木の限界、舗装・石組みの破損防止等総合的な対策を市に依頼するとよい。

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)>	
・上中里地区センター危機管理マニュアル改訂版(2024.10.01)を備え、①事前対策、②災害時の対応、③事故・事件の対応、④その他の緊急時、⑤別表(上中里地区センター職員連絡表)を規定して、緊急時に全面的に対応する内容としている点。	

(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
☒ 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)>	
・「閉館時の業務点検リスト」により必要箇所の施錠状況を始め各室の異常の有無の点検を行い、スタッフと常勤職員がダブルチェックしている点。	
・防犯カメラを館内各所に配置し、目視しにくい図書コーナーの奥なども防犯カメラで確認可能として、防犯に考慮している点。	

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
☒ 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)> 資料「鍵管理台帳」、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)> ・鍵管理台帳にすべての鍵を登録し年1度改訂して棚卸を実施している点。 ・4半期毎に「鍵取り扱い内規チェックシート」をチェックして本社に送っている点。 ・年1度、鍵管理貸与者全員(職員・清掃スタッフ)とマスターキー及び機械警備のカードキーを取扱う上での事項遵守の誓約書を取り交わしている点。 ・外部入館者については鍵貸出票への記入と館長による返却確認を実施している点。	

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
☒ 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)> ・午前・午後・夜間の3回、駐車場や外周を含めて巡回し、「館内巡回リスト」に巡回時間を記入して、防犯に努めている点。 ・問題点があれば、業務日誌に記述し(口頭でも)報告している点。	

(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
☒ チェックしている	☒ チェックしている
☐ 一部チェックに不備がある	☐ 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)> ・料理室の後片付けは利用者に依頼しているが、次回の利用に支障がないよう職員が「料理室点検表」にチェックしている点。 ・「閉館時の業務点検リスト」により各室のサービス機能について翌日の準備を行い、スタッフ・常勤でダブルチェックをして安定したサービス内容の提供に努めている点。 ・「月末点検表」により各室の備品の存在と機能及び次月の準備について点検・チェックし、サービスの維持・向上に努めている点。	

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
☒ 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	
<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)> 内容:安全衛生研修(職場内不安全要因の抽出と対策、作業安全基準・職場安全衛生規律、6S活動の推進、感染症予防対策、転倒予防等) 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)> ・毎月休館日に安全衛生に関する各種研修を全員対象で実施している点。 ・職場内不安全要因となる危険源の共有、事故を防ぐための6S活動(整理・整頓・清掃・清潔・躰・習慣化)、ヒヤリハット事例など多様なテーマで実施し、安全衛生の意識向上を図っている点。 ・職場における転倒予防についてパワーポイントの説明後に体力測定を実施し、実践的な研修を実施している点。	

(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
☒ 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)> 内容: 普通救命講習、感染症予防対策(インフルエンザ/ノロウイルス対策、おう吐物処理)、災害ボランティア研修動画視聴ほか。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)> ・「普通救命救急資格」を全員が受講・取得した点(2024年2月)。 ・感染症予防対策として嘔吐物処理についてビデオ放映と実習・クイズなどを実施し、実践的な研修内容となっている点。	

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
☒ 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 <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)> ・事務所の壁に①緊急連絡網、②事故発生連絡網、③事件・事故が発生した際の対応一覧、④横浜市連絡確認表。 ⑤ゆっくりはつきり(地震・火災発生時の連絡心得)を掲示し、迅速に行動できるように配慮している点。	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 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)>	

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)> ・年2回、実施している点(2024年3月防災機器操作訓練、9月避難体験ロビーコンサート実施)。	

(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)> ・当館は、磯子区より「補充的避難所」の指定施設である点。 ・集会室の避難はしごを下げた際、階下の樹木の枝が緊急時の避難を妨げないように剪定している点。 ・事務所に法人作成の「針刺し防止6つの鍵」や害虫情報、災害防止に向けた様々な標語を掲示して事故防止への意識向上に努めている点。 ・プレイルームの扉に指を挟まないようガードを取付け、注意喚起の貼り紙を掲示して事故防止に努めている点。 <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)> ・危険源箇所の洗出しで、避難訓練時「階段の防火シャッターの動作確認をする必要がある」との有効な提言があった。併せて排煙装置や煙感知器の作動チェックなど身近な防災機器の取扱いに慣れることも、防災上有効な訓練と考えられる。

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)> ・仕様書上は常時2名以上のところ、引継ぎやイベント時には必要な人数を増員して対応している点。	

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
☒ 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)> ・開館前でも風除室で待機可能として利用者の便宜を図っている点。	

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
☒ 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)> 事務室にて事業計画書・事業報告書を綴ったファイルを設置し、Webページにて公表している。 <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)> ・事業計画書・事業報告書等の閲覧希望者は受付に申し出れば閲覧可能と掲示し、それらがWebページで公開されている旨を二次元コードとともに掲示している点。 ・Webページで事業計画書・事業報告書のタブを設け、指定管理開始年度分からすべて公表している点。	

(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
☒ 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)> ・年度初めに「職種別安全衛生推進会議開催計画」を作成し、予定を組みやすくしている点。	

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
☒ 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「安全衛生推進会議結果報告書」「職種別安全衛生推進会議開催計画」「休館日研修レジメ」 <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)> 内容:①個人情報保護、情報セキュリティ・ハラスメント・コンプライアンス、②人権、③安全衛生活動、④感染症予防、⑤サービス接遇向上、⑥6Sの推進、⑦省エネ、⑧防災等。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)> ・すべての職員が参加できるよう毎月の休館日に研修を実施している点。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？（常勤、非常勤に関わらず）

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<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）> ・毎月第4月曜日の休館日に、午前中3時間全員参加で研修を実施している。 ・16名のスタッフが全員同時に揃うので、業務の問題点や日頃の情報交換を行う場となっている。 ・年間計画を立てて、個人情報・防災・人権・接遇・感染症予防・安全衛生・健康維持、などについて研修を行っている。 ・専門的な内容については、外部から講師を招いている。 ・防災訓練は、地域の消防署の協力を得て実施している。	<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「安全衛生推進会議結果報告書」「職種別安全衛生推進会議開催計画」「休館日研修レジメ」 <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）> ・研修は休館日に実施して全員が参加できるよう配慮し、勤務時間とみなしている点。 ・毎月の休館日に内部で行う安全衛生推進会議や外部講師により接遇・マナー研修、法人本部の講師による省エネ研修（SDGs）等、様々なテーマの研修を全職員スタッフに対して実施し、職員の資質向上を図っている点。 ・パワーポイントやDVD・動画等を使用し、テスト・実習を行うなど理解を深める工夫をしている点。

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
☒ 情報共有している ☐ 情報共有していない	☒ 情報共有している ☐ 情報共有していない
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「休館日研修レジメ」「職種別安全衛生会議結果報告書」、ヒアリング <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）> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）> ・「安全衛生推進会議結果報告書」として、実施した結果報告を毎月作成して保管している点。 ・毎月の休館日研修の記録を「休館日研修レジメ」「業務日誌サマリイ」「研修資料」等に記録、ファイリング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
☒ 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)> ・「スタッフマニュアル(上中里地区センター)」として、午前・午後・夜間の基本業務、全スタッフ共通の業務、スタッフ部屋点検チェックリスト、キャンセルに伴う事務処理等をまとめ、必要に応じて内容を見直し改定して活用している点。	

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)> ①業務日誌 ・業務日誌を情報共有のための基盤と考えて運用している。 ・業務内容と連絡事項を各時間帯のスタッフが記入して、引継ぎの時に確認している。 ・開/閉館時間のチェックや鍵の受け渡しの確認をしている。 ・課題/改善点、本日の予定や明日以降の申し送り事項、常勤からの連絡事項、を記入できるようにしている。 ②業務日誌サマリイ ・業務日誌の中から、もう一度全員で確認しておきたい内容を抽出して、休館日研修で報告している。 ③通達徹底事項 ・その中でも、問題解決が必要な事項については整理して結論を出し、通達徹底事項として事務所に一定期間掲示してその後保管する。 ④常勤日報 ・常勤間での引継ぎ事項や、その日の工事/点検などの内容、その他の気づきを、日報として記入している。	<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「業務日誌」「業務日誌サマリイ」「通達徹底事項」「常勤日報」「休館日研修レジメ」、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)> ・当館の今年度の運営方針、法人が掲げる経営理念・行動指針、地域志向CSR方針、各年度の労災防止標語大賞等を掲示して、職員への共通目標・スローガンの浸透を図っている点。 ・日々の業務の中から重要事項や課題を抽出し、「業務日誌サマリイ」「通達徹底事項」等を作成・記録して休館日研修で全員に周知し、効果的な情報共有を図り、業務品質改善を企図している点。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 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)> ・本社で取得しているISO27001情報セキュリティマネジメントシステム、JISQ15001個人情報マネジメントシステム等に準拠して当館専用の「個人情報保護管理マニュアル」を整備している点。 ・「ISMS・PMS基本規程」「個人情報取扱規程」「情報管理組織規程」「文書管理規程」などを規程し改訂している点。	

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
☒ 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)> ・館内や事務所に個人情報の管理体制、責任者を明記した「個人情報保護方針」を掲示し、Webページにも掲載して広く周知に努めている点。	

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
☒ 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)> ・毎年、個人情報保護を含む情報セキュリティ研修を実施し、情報漏洩防止や情報管理の注意点、コンプライアンス等について理解を深め、実務に活かしている点。 ・個人情報保護研修の際、理解度チェックテストを実施し研修効果を高めている点。 ・研修の際に誓約書に署名することにより全員が意識を高めている点。	

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
☒ 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)>	

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)> ・「利用団体登録票」「予約申込書」「キャンセル申請書」「リクエストカード(希望図書)」「卓球ラケット貸出票」等、個人情報を記載する全記入用紙に、個人情報の取扱いについての但書を記載して個人情報保護に配慮している点。	

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)> ・個人情報を記載するすべての用紙に個人情報の取扱いについての但書を記載し、Webページにも個人情報保護に配慮していることを明記して、個人情報保護姿勢の周知を図っている点。 ・資料の機密性、保管場所、保管期間、用途、管理責任者、利用者、処分方法、個人情報記載の有無・内容等を一覧表(「ISMS資産洗出し表」)にまとめ、年に1度、情報資産洗出しを行って総合的に文書管理している点。	

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	☒ 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	☐ 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(パソコン、書類保管庫、シュレッダー)、資料「情報資産台帳」、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)> ・個人情報を含む文書はロッカーに施錠保管し、「文書管理規程」に文書の保管・廃棄ルール等を定め情報漏洩防止に努めている点。 ・パソコンのワイヤーロック、パスワード設定、セキュリティソフト導入によるメール誤送信防止対策(添付ファイルのパスワード設定・宛先確認)等、情報漏洩防止に配慮している点。 ・事務所内のスタッフだけが入れるセキュリティゾーンを明示して、リスクマネジメントに留意している点。	

(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
☒ 適切に作成している	☒ 適切に作成している
☐ 一部適切ではない書類がある	☐ 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)> ・「現金出納帳・諸経費・請求書リスト」や金種別・項目別(小口現金、自主参加料金、利用料金売上等)に管理する「月末残高確認書」を作成してミス防止を図っている点。	

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
☒ 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)> 資料「月末残高確認書」、「経理規程」(R3.4.1)、「現金出納帳・諸経費・請求書リスト」 <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)> ・経理責任者を本社経理担当、出納係を地区センター経理担当副館長とし、役割分担を明確にしている点。 ・「月末残高確認書」に施設と本社経理の3名で確認・押印することでミス防止と相互牽制を図っている点。	

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)> 資料「利用料金管理簿」「現金出納簿」「諸経費等・月末残高確認書」、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)> ・当館の会計については施設コード・科目コード・銀行口座等を分けて、明確に他施設と区分して管理している点。	

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)> 下記3項目の伝票の実在性を確認した。 ①ニーズ対応費、②修繕費③職員等研修費	

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(金庫)、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・印鑑は当館で保管せず本社にて保管することでリスク分散を図っている点。 ・当館では小口現金口座のキャッシュカードのみ管理し、責任者を明確にして金庫で保管している点。	

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
☒ 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)> 資料「ニーズ対応費使途一覧」「総勘定元帳」、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)> ・インディカボールの購入(体育室倉庫)、破れにくい障子へ張り替え(和室)等によりニーズ対応に努めている点。 ・卓球の球出し用カゴを購入し、その写真と案内を体育室に掲示することで利用者に周知している点。	

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)> 利用者への「サービスの質の低下」を招かない範囲で、以下の経費節減に取り組んでいる。 ・裏紙の利用やペーパーレス化で、用紙代を節減する。 ・備品購入時は、大容量で価格を抑えられる商品を選ぶ。 ・古い備品（パソコンやデジタルサイネージ等）を再利用する等の工夫をする。 ・エアコン、照明等、使用していない部屋のスイッチはこまめに切る。 ・集会室に限るが、利用時にロスナイススイッチを必ず入れるようにする。 ・館内の機器の故障や壊れた箇所は、業者へ依頼する前に自分達で出来る所は修理して、経費節減に取り組む。	<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「サービス向上及び経費節減努力項目報告」「光熱水費」、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)> ・体育室倉庫のストレッチポール収納箱や倉庫の引戸下レールの隙間の渡し板（台車で運搬を容易にするため）、和室の壁の衝突防止板（劣化防止のため）などを手作りして、利用者サービスの向上や経費削減に努めている点。 ・駐車場のタイル欠損を安全性を確認しながら自前で修繕して修繕費を削減している点。 ・経費削減のほか、Webページのパナー広告や自動販売機手数料等などにより増収を図っている点。

（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
☒ 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)>	

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)>
 資料「令和5年度 管理運営業務点検報告書」、ヒアリング

<未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 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)>
 資料「業務点検報告書」「自己評価表」「技術相談票」、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)>

・水道設備の水漏れ、埋設パルプの老朽化、給水管からの異音、ファンコイルユニットドレン管の腐食等について、区と緊密に技術相談を行っている点。

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
＜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 ・毎年1月に、次年度の事業計画と自主事業計画を作成し、磯子区地域振興課へ提出している。 ・4月に、その年度の運営方針を作成し『年度目標』を設定して、休館日研修で全職員に発表している。 自己評価 ・提案内容を基に毎年『自己評価表』を作成し、指定期間の5年間で目標達成できるように管理している。 ・12月に途中経過を、3月末に最終評価を行い、磯子区地域振興課へ提出している。 ・4月に、前年度の事業報告として、休館日研修で全職員に報告している。	＜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「業務点検報告書」「自己評価表」「休館日研修レジメ」、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）＞ ・実行すべき目標を「自己評価表」に具体的数値を交えて記載し、目標を見える化している点。 ・提案内容を基に毎年「自己評価表」を作成し、指定管理期間内（5年）に計画・目標が達成できるように対応している点。 ・年度目標・運営方針を4月の休館日研修で館長が全職員に周知して意見交換することで当館のモットーである「明るく元気な地区センター」「毎日が楽しい職場」の価値観を共有している点。

（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）＞ ・個人情報保護マネジメントシステムや情報セキュリティマネジメントシステムに準拠し、毎年、本社担当者による内部監査を実施している点。 ・当館の運営方針、法人が掲げる経営理念・行動指針、地域志向CSR方針、標語等を掲示物や休館日研修を通じて、職員への共通目標・スローガンの浸透を図っている点。 ＜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）＞ ・光熱水費は物価変動の影響を受けない「利用者1人あたりの利用量」を月次推移・過年度比較をグラフにしてエネルギー削減効果を見える化して情報共有するとよい。

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)> 我々は民間企業として、指定管理者制度により「公の施設」である地区センターの運営と管理を行っている。 ①運営管理 地区センターを取り巻く様々なステイクホルダーに対応しながら、地域住民の福祉向上を図るため、特にスタッフ教育に力を入れて運営を行っている。 ②設備保全 日常の施設チェック、定期的な点検業務(業者へ依頼)を行う事で、利用者に「安全・安心」を提供している。 また、不具合が見つかった時は、本社の技術管理部や磯子区地域振興課、横浜市建築局等に技術相談して対応している。 ③事業企画 毎年、約180の自主事業を計画し、実施している。 その際の広報手段として、「上中里地区センターだより」を毎月発行し、地域の町内会の掲示板等に掲示している。 また、ホームページで内容を詳しく確認できるようにしている。 <②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)> 上中里地区センターは、住宅地の中にある独立系の施設として立地している関係で、地域の幼児から高齢者まで幅広い層の利用者が気楽に来館している。 また、各種スポーツや文科系のサークルが多数在籍し、活発に活動している。 その中で、「常にお客様の期待と信頼に応える」を経営理念として、毎日の業務に望んでいる。	<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「地区センターだより」、横浜市ホームページ、現場確認 <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)> ・ウォーキングポイントの歩数計リーダーの設置、「クールシェアスポット」「マイボトル使えます」等のステッカー貼付等により健康増進に配慮している点。 ・インクカートリッジの回収箱を設置してリサイクル促進に協力している点。 ・「地域安全ニュース」を入口の掲示板に掲示して、利用者に情報提供し安全に配慮している点。 <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 自己評価表」、現場確認、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)> ・地元中学校の職業体験を受け入れている点。 ・磯子区社会福祉協議会に毎年寄附をしている点。 ・館長が浜中学校の運営協議会委員を務め、同校吹奏楽部がフェスタで演奏を行うなど相互に交流している点。 ・自主事業案内、各種相談、就労支援、学び・生涯学習、地域のお知らせ等のチラシをゾーニングして見やすいように掲示・配架して情報提供に努めている点。 <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)> ・福祉に関する社会貢献事業として、フードバンク、フードドライブの活動を検討するとい。 ・受付に筆談器やコミュニケーション支援ボードを備えてユニバーサルサービスの向上を図るとい。