

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市 長津田地区センター 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LLP

令和 6 年 12 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近隣の小中学校の催事等(入学式・卒業式・運動会・フェスティバル・各種コンクール・他)に積極的に参加すると共に、施設への「まちたんけん(小学2年生・5年生)」も積極的に受け入れ、地区センターがどの様なところか、地域及び地域住民に対してどの様な役割を果たしているか等を広く伝えています。 ②地域の皆様と共に「いきいき暮らせるまち」に繋がる活力あふれる活動の場を提供しています。 ③弊社が指定管理者である3地区センター〔上中里(磯子区)、本牧(中区)、中屋敷(瀬谷区)〕と連携し、運営・自主事業講師等他の情報交換を行っています。 ④災害時には、つたのは学園と連動した避難誘導等が実施出来る様に防災訓練(年2回)を共同で実施。また、帰宅困難者一時滞在施設としての受入訓練で有事に備えています。 ⑤長津田自治連合会主催行事にも協力し、まつりや防犯パトロールに参加。地域の安全・安心に貢献しています。	【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 ・当館の広報紙「長津田地区センターだより」(年間2〜3回発行)1298枚及び開催事業のつど案内チラシを編集・印刷し、関連自治会等29か所に配布して、事業の案内とPRに努めている点。 ・令和6年度「長津田地区センターまつり」を本館棟及び体育館棟で、長津田小学校の「ふれあいフェスティバル」と「つたのは学園作品販売」を含め3施設同時開催し、約1,000名の参加があった点。 (2)地区センター委員会等 ・部屋の利用料金値上げの趨勢について、センター委員と緑区地域振興課との意見交換を行った点。 (3)地域及び地域住民との連携全般 ・近隣地域に関連する歴史講演会を毎年開催している点。 ・JR長津田駅との連携で小学生の親子が参加する「長津田おたのしみ鉄道教室」を年1回開催している点。
II ・ 利用者サービスの向上	①年度初めに計画した自主事業をベースに、その時点でニーズに対応する為に適宜変更することで、より利用者ニーズに近づけるよう柔軟に対応しています。親子参加型や、年齢・性別を問わず誰でも参加できる自主事業を実施し、且つ、新サークル発足へ繋がることも目指します。 ②利用者アンケートや利用者の声等で収集したご意見・ご要望に対して真摯に向き合い改善・反映した検討結果を館内閲覧・HP上で公開しています。 ③自主事業を団体と協働で行う「出前講座」「協賛事業」等を活用することや、サークル団体に自主事業講師をお願いすることでサークルへの参加者増員をサポートしています。 ④高齢者や障害者が安心して利用出来る「サービス介助」を実施する為に、専門の講師による社内外講習を実施しています。 また、職員・スタッフ全員が救急救命講習において、横浜市消防局の資格取得を行い、安心・安全のサポート体制を取っています。	【評価できると感じられる点】 (1)利用者会議 ・利用者会議の意見から抽出された6項目の課題について、対応策及び改善を実施した点。 ・体育館の利用等について、問題に応じて利用上のルールを利用者に声掛けや掲示で明確に指示・応答している点。 (4)公正かつ公平な施設利用 ・受付にて「総合利用案内(リーフレット)」「子ども用ふりがな付き抜粋利用案内」「体育館利用区分表」「図書利用のご案内」といった、総合利用案内だけではなく、用途別に複数の利用案内を配架している点。 (6)図書の貸出し、購入及び管理 ・プレイルームの「まちライブラリー」のコーナーや受付の新刊本コーナー等の設置により図書の利用促進に努めている点。 【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。 ・ご意見対応の公表を現状年1回から四半期毎にするなど即時性に配慮するとよい。
III ・ 施設・設備の維持管理	① 清掃業務については、日毎の清掃、月単位での清掃等、各チェックシートを基に実施し、施設内外の清潔を保ち、衛生管理することで、ご利用者様に安全・安心に使う頂ける様取り組んでいます。また、視覚障害者・聴覚障害者・肢体不自由者等の視点に立って施設内を点検し、清掃管理の改善やトイレ等は特に、感染リスク低減のため除菌清掃の徹底を図っています。 ②建物・設備等の保守点検については、危険源となる不具合箇所等の早期発見・早期補修により設備機器の長寿命化・エネルギーコストの削減を実施します。また、日常点検時・定期点検時において発見された不具合については、必ず臨時補修を施し、安全性を確保致します。尚、当館では対応出来ない大規模修繕が必要な場合は横浜市・緑区へ報告し、対応検討依頼を行います。 ③ 植栽・樹木の維持管理について、自然樹形保持を基本としつつ、必要に応じて剪定、除草、落葉時の清掃作業を行います。	【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 ・業者による定期清掃に加え、「各月・各週清掃チェックシート」に基づきスタッフが日常清掃を実施している。 ・職員・スタッフ全員が「4S(整理、整頓、清掃、清潔)チェックシート」に基づき館内11か所について4S活動を毎月2回実施している。 (4)利用者視点での維持管理 ・和室・会議室・料理室・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、棚に収納品のラベルを貼り、掃除用具入れの内部に用具リストを掲示して利便性に配慮している点。 (5)その他 ・外構の植栽を冬・春仕度に向け整然と刈り込み美観を高めている点。 ・体育室の空調設備のドレン塩ビ管部分を木枠でカバーして破損を防止した点。 ・建物入口に向かう通路の点字ブロックを補修した点。 ・料理室の外履き踏込み面と上履きのエリア区別を線引きと説明で明示した点。

	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	① 緊急時の対応については、利用者様の安全確保を最優先とし、行政機関との各種協定の内容を網羅した「長津田地区センター危機管理マニュアル」をベースに管理を徹底しています。 ② 防犯・防災の対応については、防犯対策として受付に常時人員を配置し、挨拶・声掛けを行い、利用状況の把握に努めます。また、定時巡回の他に不定期巡回を組み込むことで未然防止を強化しています。 また、緑警察署とは不審者等の情報交換を行っており、いざという時に直接連絡が取れる体制になっています。 ③ 複合施設つたのは学園と共同で年2回の避難誘導訓練、消火訓練等を行って有事に備えています。 ④ 館長による「安全衛生推進会議」を通じて、危険の防止、安全の確保の為の日常的な対応について打合せをし、スタッフミーティングを通じて危険防止についての徹底を図っています。また、職員・スタッフ全員が普通救急救命講習Ⅰを取得しAED操作が可能です。	【評価できると感じられる点】 (2) 防犯業務 ・スタッフが施設内外19か所の見回り点検を毎日定時間(6回/日)に行って「施設内外見回り点検表」に点検者氏名を記入している点。 (3) 事故防止業務 ・施設の不具合を「施設内外の見回り点検異常連絡リスト」に記載し、対処している点。 ・安全性やサービスに関わる施設項目について各月数回の念入りな点検を行い、「点検表」に日付と点検者氏名を記入している点。 ・年間研修計画に沿ってテーマ毎にヒヤリハットを紹介し、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)など多様な事故防止研修を休館日に勤務時間として実施している点。 (5) 防災業務 ・災害対応マニュアル及び一時滞在施設に用意する防災用品を、「避難者用」「帰宅困難者一時滞在用」「センター職員・スタッフ用」にリスト化して備蓄している点。
V ・ 組織運営及び体制	① 個人情報の管理については、ISO27001(JISQ15001)の認定を受けて、ISOに準じて情報管理を行っています。 特に利用者の個人情報を日常的に扱うことが多い為、全スタッフには個人情報管理マニュアルの内容を徹底する為、本社から講師を招き毎年研修を行い、情報漏洩を防止します。 「個人情報保護に関する法律」「横浜市個人情報の保護に関する条例」等を遵守し、館長を個人情報保護責任者とした上で、個人情報を適正に取扱い、守秘義務に関しても職員への周知・徹底を継続します。 ② 朝礼・昼礼・夕礼時に口頭だけでなく、連絡帳他を活用して、職員・スタッフの情報共有を実施しています。 また、利用者からのご意見だけでなく、スタッフからも報告・質問事項(意見含む)を収集し、回答を含め、全員で情報共有出来る様になっています。 ③ 本社の強みを活かし、委託業者選定や作業方法を適切に行うことで経費削減を図っています。	【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 ・毎月休館日に内部で行う安全衛生推進会議や個人情報保護、情報セキュリティ・ハラスメント、コンプライアンス、接遇・マナー、省エネ、人権等の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。 ・プロジェクターや写真を活用して安全衛生、事故防止、事故対応等の意識向上を図っている点。 (3) 個人情報保護・守秘義務 ・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の実情に合わせた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。 【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 県、市、区からのポスターの掲示、チラシの配架、イベント用の部屋貸し出しの要請等に対して優先的に対応し、行政の広報に積極的に協力しています。 ② ホームページを活用し、各種お知らせ(Facebook同時発信)、講座案内、イベント案内、サークル紹介等を適宜発信しています。 また、センターまつりに展示で参加して頂いた団体様は、団体紹介一覧としてチラシを作成し、センターまつり後も配架を継続して、団体参加メンバー増員のサポートをしています。 ③ 玄関ホールショーケースと2階廊下壁面を利用して、団体に作品発表の場を提供しています。 ④ フードドライブの回収BOXを常設し、エコ活動(環境問題)に貢献しています。 近隣小学校からの見学者も多く、本活動に賛同してフードドライブ活動のPRに協力して頂いたりもしています。 ⑤ インクカートリッジ里帰りプロジェクトによる環境問題への協力に参加しています。	【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 ・未就学児童の親子が育児相談などを受けられる子育て支援者会場としてプレイルームを提供している点。 ・法人が「横浜健康経営認証クラスAA」の認証を受け、職員の健康を経営視点から捉えた健康経営の方針を表明し実践している点。 ・当館が横浜市の「脱炭素取組宣言」を行い、脱炭素に関わる経営上の諸施策について同市の応援を受けられる点。 ② その他特記事項 ・障がい者地域作業所「あしたば工芸」のクッキー販売と、「愛」の手作りパン販売にロビーを提供している点。 ・緑区フードドライブ食品回収ボックスをロビーに設置し、緑区社会福祉協議会を通じて生活支援に協力している点。 【参考意見】 ・長津田駅前に新規開設した緑区地域子育て支援拠点(いっぽサテライト)や地域ケアプラザと合同イベントを開催するなど、連携する可能性を探るとよい。

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夏季と年末の防犯防火パトロールに参加し、安全・安心なまちづくりに協力すると共に、長津田自治連合会他の地域の皆様と情報交換を行っています。 ②地域の神社、商店街、自治会等が主催する各種お祭りに出席し、情報交換を実施しています。 ③田奈中ブロック(近隣小中学校)の「3色朝ごはんコンクール」に審査員として参加。また、各学校の入学式・卒業式・運動会・他各種イベントに参加して情報交換を実施しています。 ④複合施設「つたのは学園」と日々の活動で連携を図り、月1回の定期的な連絡会議を実施し、情報交換を行っています。 ⑤長津田地区センターだよりを発行し、館の情報を発信しています。 ⑥地区センター委員会を年2回実施し、長津田地区センター委員会メンバーとの情報交換を行い、貴重なご意見を運営に反映出来るよう努めています。また、利用者の方々のご意見を拝聴する為、利用者会議も年2回開催しています。	<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:令和6年度広報紙配布表、長津田地区センター広報(チラシ)、令和6年度センター委委員会報告資料 <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)> ・当館の広報紙「長津田地区センターだより」(年間2～3回発行)1298枚及び開催事業のつど案内チラシを編集・印刷し、関連自治会等29か所に配布して、事業の案内とPRに努めている点。 ・令和6年度「長津田地区センターまつり」を本館棟及び体育館棟で、長津田小学校の”ふれあいフェスティバル”と”つたのは学園作品販売”を含め3施設同時開催し、約1,000名の参加があった点。

(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、6月・2月に開催している。 ・構成員は施設のある長津田地域に関連の深い、幅広い団体の代表者及び普段施設を利用している利用団体の代表者が就任しており、広く多方面からの意見を聴取している点。	

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
☒ 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6年度横浜市長津田地区センター委員会開催報告」、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「令和6年度横浜市長津田地区センター委員会開催報告」、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)> ・昨今の物価高騰等による影響で、現時点でまだ具体的な数値(案)はないが、今後各部屋の利用料金の値上げ等の実施検討に関してセンター委員会委員や緑区地域振興課と情報共有した点。	

(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)> ・近隣地域に関連する歴史講演会を毎年開催している点。 ・JR長津田駅との連携で小学生の親子が参加する「長津田おたのしみ鉄道教室」を年1回開催している点。 ・長津田自治連合会行事の夏季と年末の防犯防火パトロールに館長が参加して安全・安心なまちづくりに協力している点。 ・地元の小学校からの「まちたんけん」や「施設見学」などのグループを受入れ、仕事の内容、蔵書、利用方法などの質問に应对した点。 <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)> ・年2回(7～9月・2月)開催し、普段施設を利用している利用団体より幅広く意見を聴取している点。	

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「令和5・6年度利用者会議開催報告」「令和6年度第1回センター委員会報告資料」 <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)> ・以下の多様な課題を抽出した点：①近隣のマンションから夜間体育館での声が大い、②Wi-Fiの利用範囲と方法の明瞭化、③小会議室Aのカーテンの改善、④新しい機器導入での有料カラオケサービス継続、⑤小会議室Bに入室の際、外履きのままの容認、⑥帰宅困難者一時滞在施設に関して駅や駅周辺に当館への地図や案内板がない。または表示が消えている標識の改善。	

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「令和5・6年度利用者会議開催報告」「令和6年度第1回センター委員会報告資料」 <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)> ・課題に下記の対応をした点:①利用団体に注意喚起の声掛けを行い、体育室内外に掲示とお願いのチラシ配布、②Wi-Fiの利用範囲と方法の明瞭化をロビーに掲示、③小会議室Aのレースカーテン取替実施、④カラオケ機の更新、貸出有料化、⑤小会議室Bに入室の際、外履きで入室できるようにした。⑥H31年3月に緑区地域振興課に調査を依頼したが管轄不明で対応未了、再度現状報告して改善対応の検討を依頼。	

(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5月～6月:113件、R6年2月～3月:114件、R6年5月25日:32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)> ・上半期、下半期の年2回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「R4年度～R6年度アンケート集計結果」、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)> ・「館内の清潔さ」や「職員の言葉使い・対応」の項目を職員研修の参考になっている点。	

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「R4年度～R6年度アンケート集計結果」、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)>	

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)> 資料「館内閲覧用アンケート集計結果」、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)> ・アンケート集計結果と自由記述への回答をまとめ、館内閲覧及びWebページ掲載により、利用者への公表に配慮している点。	

(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)> 館内入口にご意見箱、施設Webページに「お問い合わせフォーム」をそれぞれ設置している。 <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)> ・入口にご意見箱とご意見記入用紙「利用者の声」を備え、記入用紙には個人情報保護に配慮する旨の但書がある点。 ・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「長津田地区センター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 <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、緑区、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)> 「長津田地区センター苦情対応フローチャート図」を施設入口掲示版に示している。 <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)> ・「長津田地区センター苦情対応フローチャート図」をカラーでA3サイズで見やすく掲示している点。	

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
☒ 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)>	

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「R4～R6年度事業報告書」「休館日研修資料(2023.6)」、現場確認、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)> ・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。 ・女子更衣室のシャワーヘッド・ホース(1か所)を交換し、和室の風炉の内部に植木鉢皿を重ねて熱量を強化して利用者のご意見に対応している点。	

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)> 現場確認、資料:館内閲覧資料「意見・要望・提案・苦情・指摘事項対応状況報告」 <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)>	

(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)> ①地区センターの基本方針、情報セキュリティの基本方針、個人情報保護方針を館内入口に掲示し、透明性、公平性を維持しています。他に経営理念、安全衛生方針、品質方針、環境方針、地域志向CSR方針も館内に掲示あり。 ②ホームページ上では、施設案内の他、自主事業の募集案内や様子などの幅広い情報を提供し、施設の空き状況や予約等もホームページから可能です。施設からのお知らせと共に、多くの利用者にタイムリーに情報が行き渡るように努めています。 ③利用案内を中心とした施設のパフレットを作成し、利用者の求めに応じて受付で配布しており、各種利用条件の館内掲示もあります。 ④工事、催し物などで利用方法が変更になる時は、ホームページと館内掲示で一定の期間を設けて周知しています。但し、緊急時や自然災害などの影響で利用方法に変更が生じた(あるいは生じる可能性がある)時は電話連絡によって対処する場合があります。	<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「利用案内」「地区センターだより」、広報よこはま緑区版、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)> ・長津田駅の横浜市PRボックスに自主事業講座のチラシ配架を実施して、駅利用者へのPRに努めている点。 ・「地区センターだより」を年2～3回発行し、広報よこはま緑区版にも自主事業情報を掲載している点。 ・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。

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)> ・受付にて「総合利用案内(リーフレット)」「子ども用ふりがな付き抜粋利用案内」「体育館利用区分表」「図書利用のご案内」といった、総合利用案内だけではなく、用途別に複数の利用案内を配架している点。 ・総合利用案内はA5判(二色刷り/二つ折り)とし、子ども用にはルビを振り、不要部分は除いて利用時間・ロビー・本の貸出、体育室の利用など必要部分のみを抜粋(簡潔化)して記載している点。	

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)> ・「館内閲覧可能書類のお知らせ」を掲示し、利用要綱、事業計画書、事業報告書等が閲覧可能である旨を利用者に周知している点。	

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「施設案内」「施設予約サービス操作マニュアル」、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)> ・窓口・電話での受付のほか、インターネットによる施設予約サービス(団体利用)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。 ・抽選はPC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」、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)> ・隣接するつたのは学園より講師を招いて、一般的な知識に加え当館の実務に活かせるよう「車いすユーザーを知る」というテーマで、車いすの構造・種類、車いす利用体験、多目的トイレ使用体験等を学ぶ人権及び障がい者支援基礎研修を全員対象に実施した点。	

(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を数多く開催している点。 ・JRや地域団体の共催協力を得ている事業を実施している点。	

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)> (計画変更の内容と理由) ・悪天候による日程変更(「親子でふれあいレトミック♪②」/R6) ・別テーマで開催(「着物リメイク教室」→「帯リメイク教室」/R5) <評価で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「横浜市図書館予約多い本リスト」「図書発注リスト」、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)> ・横浜市図書館予約多い本・話題本・利用者からのリクエスト本から毎月購入本を選定している点。 ・プレイルームの「まちライブラリー」のコーナーや受付の新刊本コーナー等の設置により図書の利用促進に努めている点。 ・通常の月々の新刊本配架とは別に、春の子ども読書の日イベントでは子ども向け新刊本を多くし参加賞配布・感想文を掲示し、夏休みの読書感想文の推薦図書を購入して配架している点。	

(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)> ①地区センターだよりは年2回発行し、町内会での回覧[1,278/12,117世帯]・掲示を依頼しています。 ②緑区の広報紙に毎回自主事業の募集案内を掲載して、区全体に広く案内をしています。 また、自主事業の開催案内は館内掲示と連合自治会を通じての各戸回覧に加え、駅PRボックスで配架頂いています。 ③施設案内他、自主事業の募集案内や様子、施設からの様々なお知らせなどをホームページを通じて多くの利用者にタイムリーに発信しています。 ④自主事業で話題性のあるプログラムや役立つ情報があれば、広報機関(新聞、タウン誌等)に情報提供し、メディアを活用してより広く地域の方々に情報を提供・PR活動をしています。(地域CATVから取材協力あり) ⑤手作り感のある親しみやすい地区センターだよりは、原稿作成～印刷・配架までを職員とスタッフで行うことにより、施設を身近に感じてもらえるように作成しています。	<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「地区センターだより」「広報よこはま緑区版」「自治会配布枚数」、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)> ・Webページに各部屋の写真、イベントや講座の写真、サークル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。 ・CATV番組「イッツコム地モトNEWS」にてロビーコンサートが紹介された点(2024.11.30)。

(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)＞ ①休館日研修において職員・スタッフ全員で年1回の接遇研修を実施しています。 ②入退館される利用者には笑顔で挨拶を行い、気持ちよく利用して頂けるよう職員・スタッフ一同心掛けています。また、身だしなみを整え、来館者にスタッフであることが一目で分かる様に、ユニフォームの着用と名札を付けて対応しています。 ③来館者の混雑時には、受付スタッフのみでなく、職員も受付他の応援を行い、来館者を極力お待たせすることがないように連携・協力して対応にあたります。 ④窓口や電話での応対で、利用者に正しい情報が伝わるように、業務日報や連絡引継事項ファイルに必要な連絡事項を記入し、勤務する前に必ず内容を確認・把握して情報の伝達漏れがないようにしています。 ⑤利用者からご意見等があった場合は、まずは先方のお話をしっかりと伺いしてから、対応可否を判断しています。対応出来ない内容の時はその理由を丁寧に説明します。	＜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)＞ ・毎年、全員対象に接遇マナー研修(動画視聴)や「サービス介助研修」を実施して接遇スキル向上に努めている点。 ・携帯充電器の貸出(50円)やLED卓上ライト、オセロ・将棋等の貸出サービス、文房具販売を実施して、利用者サービス向上に努めている点。

(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)＞ 利用者は、ご自身の都合のみでご意見を述べられることが多く、施設としては公平公正性と業務の効率性を優先する等相反することがあり、更に行政からは条例やガイドラインに沿った運営を求められている為、三者が相互に納得出来る結果(妥協案も含め)に近付けるように、以下のことを念頭に対応を行っています。 【対応方法】 ①それぞれの立場で理由があつて意見が出され、対応しなければならない為、出された意見の状況・背景・重要度・緊急度・予算面をよく把握し、条例や公平公正性を加味して総合的な見解の上で対応策を決定しています。 ②利用者の意に沿わない結果になった場合は、十分にその意図をご説明し、ご納得して頂けるよう誠意をもって対応しています。 ③利用者会議での情報伝達の充実と、オフィシャルな会議だけではなく、日々の会話の中で利用者との双方向のコミュニケーションを行っています。 ④各回答はHP・館内閲覧で公開。	＜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年度利用者数がR4年度比で113%と伸長している点。 ・R6年度前期に料理教室(自主事業)を組み入れたため、前年同期比6ポイント増となっている点。 ・和室に畳が傷まないテーブルと椅子を備えて、稼働率向上と利用者ニーズ対応に努めている点。 ・小会議室Bを土足可として利便性向上を図った点。

(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)＞

- ・毎年12月にサンタクロース派遣サービスを実施している点。
- ・体育室横のトイレにシューズ用サンダルを購入して利便性に配慮している点。
- ・料理室給気ファン下部にエアディフレクターの取付、会議室のカーテンの買換等により利用者ニーズに対応している点。

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

- ・利用者アンケートを世代別にクロス集計しニーズを探るとよい。
- ・事業特性に合わせ、X(旧ツイッター)やInstagram等のSNSでの広報を検討するとよい。
- ・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。
- ・ご意見対応の公表を現状年1回から四半期毎にするなど即時性に配慮するとよい。

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)> ・「安全衛生会議」において、施設運営の基本である「電気災害の防止」について全員が参加し、調査・検討を実施した点。	

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
☒ 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)> ・業者による定期清掃に加え、「各月・各週清掃チェックシート」に基づきスタッフが日常清掃を実施し、ロッカーの上、冷水器の裏、植木鉢の裏などにゴミや物がないか死角面のチェックも行っている点。 ・職員・スタッフ全員が「4S(整理、整頓、清掃、清潔)チェックシート」に基づき館内11か所について4S活動を毎月2回実施し、利用環境全体の維持・向上を図っている点。	

(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
☒ 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)> ・備品の廃棄について横浜市へ協議し、廃棄許可回答を得て使用不能備品の整理を実施している点。	

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)> ・備品管理簿一覧表に基づき下記備品を現物確認した(R5年度購入品の受付用PC、及び高額備品5点①風炉釜、②ホワイトボード、③防球ネット、④折りたたみ式テーブル、⑤椅子LTS台車40)。また、全備品管理シールを貼付していることを確認した。	

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)> ・安全性の確保のため次の対応や配慮を行っている点。 ①プレイルームの扉やトイレのスライドドアの隙間に指を挟まないようにガードを取り付け、注意喚起の貼り紙を掲示。 ②館内の掲示物に画鋲を一切使用せず、利用者の安全に配慮。 ③プレイルームのコンセントにカバーを取り付けて子どもの感電防止。 ④1回/週 金曜日に子どもが触れる場所及び玩具の除菌を実施し、1回/年 プレイルーム全体を大掃除。	

(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)>	

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)> ・使用済のホッチキス針等の金属は小さな金属として扱い、産業廃棄物の指定ルート回収日に表示して排出している点。	

(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)> ①プレイルームは、幼児の利用が多い為、下記清掃を実施しています。 ・6回/週 夜間スタッフが日・祝以外、床清掃及び危険物有無確認を実施(休日の翌日早朝は職員対応) ・1回/週 金曜日に子供が触れる場所及び玩具の除菌を実施 ・1回/年 プレイルーム全体を大掃除 ②清掃スタッフによる毎朝のトイレ、廊下、ロビー、学習コーナーを中心とした清掃を行い、3ヶ月に1回は専門業者による館内の清掃を実施して、常に館内を清潔に保っています。酷い汚れが発生した時は、職員、スタッフを問わず迅速に清掃し来館者が気持ちよく利用出来るように心掛けています。 ③中高木が多く秋などは落葉が多い為、職員・スタッフが適宜清掃を行っています。 非定期ではありますが、休館日に周辺清掃を組み込み、落葉の清掃や雑草除去を行っています。 ④衛生的な環境を維持する為、定期的な害虫駆除や空調機フィルターの専門業者による清掃を実施。	<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、現物確認 <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)> ・和室・会議室・料理室・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、棚に収納品のラベルを貼って利用者が片付けやすいように配慮している点。 ・掃除用具入れの内部に用具リストを掲示して利便性と衛生に配慮している点。 ・入口に非接触型検温器兼手指消毒器、ロビーに除菌装置、トイレに液体ソープと除菌スプレーを置いて衛生に配慮している点。

(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)> ・各室に二酸化炭素濃度計を置いて換気に配慮している点。 ・外構の植栽を冬・春仕度に向け整然と刈り込み美観を高めている点。 ・体育室の空調設備のドレン塩ビ管部分を木枠でカバーして破損を防止した点。 ・建物入口に向かう通路の点字ブロックを補修した点。 ・体育館の木製桟角にやすり掛けや塗装パテにより補修した点。 ・料理室の外履踏込み面と上履きのエリア区別を線引きと説明で明示した点。 <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)>

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)>	
・危機管理マニュアル改訂最新版(2024.11.1)を備え、①事前対策、②災害の対応、③事故・事件の対応、④その他の緊急時、別表(停電時連絡先他、協定機関連絡先確認表、緊急連絡図)の構成により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)>	
・夜間の機械警備時間帯以外に、始業時と終業時を含め計6回スタッフによる施設内外の見回り点検を行って「施設内外見回り点検表」にチェック記入し、異常があった場合は「施設内外見回り点検異常連絡リスト」に記載し、こまめに対応・処理している点。	

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「鍵持ち出し表」「鍵貸出票」「長津田地区センター鍵取り扱い内規:チェックシート」 <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)> ・「鍵取り扱い内規:チェックシート」により鍵の管理を行っている点。 ・四半期毎に内規に従い適切に管理がされているかを館長がチェックしている点。	

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)> ・異常発見への対応や、事故・犯罪の未然防止のため、スタッフが施設内外19か所の見回り点検を毎日定時間(6回/日)に行って「施設内外見回り点検表」に点検者氏名を記入し、保安の徹底を図っている点。	

(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 ☐ 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)> ・施設・設備等の安全性やサービス内容等のチェックを含め、スタッフが毎日定時間に6回行い、施設内外の見回り点検時に発見した異常内容や危険源及び施設の不具合を「施設内外の見回り点検異常連絡リスト」に記載し、対処している点。 ・施設各所や備品の清掃など特に安全性やサービスに関わる各項目について各月数回の念入りな点検を行い、「点検表」に日付と点検者氏名を記入してサービス機能の維持・向上を図っている点。	

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 ☐ 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)> 内容:安全衛生研修(転倒防止、電気災害の防止、転倒・転落の危険防止、化学物質管理等)、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)> ・毎月、月別の安全衛生推進目標に沿ったテーマで全員対象の安全衛生研修を実施し、写真や図を取り入れプロジェクターを使用して受講者の理解度を高めている点。 ・年間研修計画に沿ってテーマ毎にヒヤリハットを紹介し、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)など多様な事故防止研修を休館日に勤務時間として実施している点。	

(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:「ノロについて、高血圧の患者様について」「急を要する出来事への対応」ほか、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)> ・全職員スタッフが普通救命講習Ⅰ受講者であり、AEDの操作方法(手順)を心得ている点。 ・イムス横浜国際看護専門学校より毎年、講師を招き、様々なテーマで職員スタッフ全員が研修を受講している点。 ・毎年、安全標語を全員が各々考えて提出することにより、各々で事故防止、安全への意識を高めている点。	

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)> 資料「緊急時連絡体制図」「事故・事件等発生時の対応フロー図」、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)> ・警察・病院等公的機関、法人組織、区役所等横浜市管轄機関、施設保全機関等のグループ毎に表記した「緊急時連絡体制図」を事務所内に掲示し、素早くかつ遺漏のない連絡体制の実行を図っている点。 ・館内で起きた事故・事件について、関係者、消防、警察、保険会社、病院、設備業者、区役所、親族等に連絡するための「事故・事件等発生時の対応フロー図」を事務所内に掲示し、適切・迅速な処置・対応を図っている点。	

(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
☒ 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)> ・「横浜市の指定管理者災害対応の手引き」をひな形にした「長津田地区センター災害時対応マニュアル」を作成している点。 ・「災害時対応マニュアル」及び「横浜市一時滞在施設」に横浜市と協定する防災用品を、「避難者用」「帰宅困難者一時滞在者用」「センター職員・スタッフ用」に別個に管理し、防災用品名、数量、設置年月、保管場所をリスト化して備蓄している点。	

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
☒ 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)> ・防災訓練〔地震・火災の避難訓練、模擬消火訓練含む〕(R5.9.11、R6.3.11)を複合施設の「つたのは学園」と合同で実施している点。	

(6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・帰宅困難者一時滞在施設として「帰宅困難者一時滞在施設運営マニュアル」を作成し、緑区主導の帰宅困難者対応訓練では、一般、高齢者、負傷者等に区分した当館への受入れ準備の模擬訓練を実施している点。 <参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

① 協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

※訪問調査当日の職員の出勤状況と訪問日以外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)> ・仕様書上は常時常勤職員1名以上、非常勤職員2人以上のところ、引継時には2名、コンサートやまつり等のイベント時には必要人数を増員して対応している点。	

② 協定書等のとおりに開館しているか？

※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。

※指定管理者の責に抛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)> 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ページでも公表している。 <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)> ・Webページで事業計画書・事業報告書を指定管理開始年度分からすべて公表している点。 ・「館内閲覧可能書類」として事業計画書・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QRコードを付して掲示している点。	

(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)>	
・年度計画「職種別安全衛生推進会議開催計画」及び「休館日外部研修計画」を作成し、すべての研修の実施目的、内容、実施時期等を記載し、予定と実績を一括して管理している点。	

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(毎月分)」「職員等に対する研修実施状況報告」	
<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接遇・マナー、③省エネ、④人権、⑤安全衛生(防火防災、転倒防止)等。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)>	
・毎月の休館日に内部で行う安全衛生推進会議や外部から講師を招いて実施する研修、接遇・マナー等の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。	

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）> ①職員・スタッフ全員参加が必要な研修については、休館日の午前中に行い、研修受講を勤務時間として取り扱うことで参加し易い体制を取っている。 ②毎月1回の休館日に実施する研修では情報の共有と理解を深める為、可能な限り写真を使い、分かり易く、認識の違いが出ないような資料を館長が作成し、プロジェクターを使用した研修を実施している。 また、研修後にプリントアウトした資料を回付して各自再確認してもらっている。 尚、研修内容を含め、問題点があれば全員で意見を出し合い協議して改善策を探り、特に安全衛生活動については本社と情報共有を図って、事故「ゼロ」を目指して活動を進めています。 ③市、区主催研修については、研修日に合わせて勤務を柔軟に組み替えて調整し、業務に支障がないように配慮の上、気軽に参加出来るようにしています。 ④活動に必要な研修・講習の有料講習については、地区センターで全額負担しています。	<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「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」、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）> ・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。 ・毎月の安全衛生研修にて、プロジェクターや写真を活用して安全衛生、事故防止、事故対応、健康等の意識向上を図っている点。 ・動画を活用してコミュニケーション・マナーや省エネ等の研修を実施した点。

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「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」、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。 ・毎月の安全衛生研修の報告内容や先月の振り返り、連絡事項を「職種別安全衛生推進会議結果報告書」として記録し、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」ファイルに、午前・午後・夜間の基本業務、受付業務マニュアル、業務フローマニュアル等を綴り、活用している点。 ・日常業務の中で間違いやすい業務や、注意が必要な業務は新たに分かりやすくまとめた「日常業務」のマニュアルを作成し、全スタッフに回覧（捺印）して情報共有している点。	

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職員やスタッフは勤務シフトにより入れ替わる為、密なコミュニケーションによる情報共有が重要です。その為、朝礼・昼礼・夕礼、業務日報や連絡引継事項ファイルを活用して、職員・スタッフの情報共有を実施しています。また、各スタッフ間で業務交代の際には口頭での引継ぎも合わせて行い、伝達漏れが起こらないようにしています。 ②現行ルールの変更を決めるなどの全体の意見を確認する場合や、意思統一を図る場合は、毎月1回の全員が会する休館日研修を活用するなど、目的に応じて情報共有の手段を有効に活用するようにしています。意見を出し合うことにより、スタッフの意識・資質向上にも繋がっています。 ③休館日の研修時間を活用し、問題・課題の討議を職員・スタッフ全員で行うことで共有化を図り、早期に解決出来るようにしています。月前半勤務スタッフと月後半勤務スタッフは普段会う機会が少ない為、休館日研修はとても有効な機会です。	<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「業務日報」「連絡引継事項ファイル」、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)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・「業務日報」や「連絡引継事項ファイル」を有効に活用して日々情報共有を図り、業務品質改善を企図している点。 ・毎月休館日に全職員が集合して話し合う機会を作り、円滑な意思疎通を図っている点。

(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。 ・「情報公開規程」「ISMS・PMS基本規程」「個人情報保護管理策運用規程」「個人情報取扱規程」「個人情報開示等対応手順書」を今年度改訂している点。	

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)> ・受付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情報共有し、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ている点 ・研修資料による講義・DVD視聴による講義、受講者全員に対する理解度チェック実施にて効果測定・受講感想の確認を行っている点。	

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
☒ 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)> ・必要な範囲内で適切な手段で収集し、「予約申請」「キャンセル処理用紙」等、利用者が個人情報を記載するすべての記入用紙に、個人情報の目的外使用の制限に関する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)> ・利用者が個人情報を記載するすべての記入用紙に、個人情報の目的外使用の制限に関する但書を記載し、収集した個人情報は目的外に使用することなく適切に使用している点。	

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(PC、書類保管庫、シュレッダー)、資料「情報セキュリティハンドブック」等、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(団体登録票、図書登録票等)はロッカーに施錠保管し、処分時はシュレッダー活用により管理を徹底している点。 ・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。 ・「文書管理マニュアル」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。	

(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)> ・利用料金収入実績は日々、金種表とエクセルにて集計管理している点。 ・月2回の送金(本社口座)と(現金変動時に)金庫の現金残高、釣り銭用現金(毎日3回確認)、自主事業参加費の現金、雑収入(印刷代等)、利用料金等の現金残高を金種別に確認している点。 ・毎月、送金時や月末に経理責任者(館長)と経理担当者の2名が確認・押印している点。	

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
☒ 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:支出伝票、収入伝票、「売り上げ管理表2024年版」「月末残高確認書」、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)> ・収入伝票、支出伝票等は2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「経費負担割合」「長津田地区センター予算・実績集計表」、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)> ・法人が当館の会計について「長津田地区センター予算・実績集計表(451)」を作成し、他施設と明確に区分して管理している点。 ・隣接するつたのは学園との光熱水費・保守点検等の経費負担割合は、仕様書に基づき明確に区分管理している点。	

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消防設備点検費、③修繕費	

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)> ・プレイルールの大型遊具や幼児用遊具の購入、貸出用携帯充電器の買換、新カラオケDAM導入、ネット予約システム等の利用により利用者の利便性向上に努めている点。	

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)> ①2024年11月1日、横浜市に対して「脱炭素取組宣言」を実施し、施設内に宣言書を掲示、「みんなで節電」のステッカー他、節電協力の掲示を行い、利用者に節電の協力を求めると共に、部屋点検時での確認を徹底している。 ②みどりのカーテン(ゴーヤの植え付け)を利用者と一緒に設置することで、節電や自然などに関心を持って頂けるようにしている。 ③使用済み書類は再生紙(裏紙)として出来る限り再利用している。 但し、個人情報や機密情報が印刷されているものは該当部分をマスクして使用するか、消去しきれないものは裁断(シュレッダー)の上、廃棄する等、コスト削減を行っている。 ④月々の実績の統計をとり、前年と比較することで、先の予測を立てて、注意啓蒙を図るようにしている。 但し、2024年2月より体育室に空調設備が設置された為、令和6年度はその影響による変動を確認して精査する。	<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「サービス向上及び経費節減努力項目報告」「光熱水費内訳」「光熱水道量分析グラフ」、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)> ・電力・ガス・水道の使用量を令和元年度から毎月記録し、グラフ化して比較分析して管理している点。 ・職員・スタッフで敷地内の雑草除去やプレイルームのマット汚れ落とし等を行い、経費削減と美観の維持に努めている点。 ・脱炭素取組宣言のステッカーや節電・節水のポスター等の掲示により、省エネに取り組んでいる点。 ・経費削減のほか、Webページのバナー広告や文房具販売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)> ・R5年度 自己評価表の今後の取組(改善計画)として記載していた項目[稼働率、利用料金収入、自主事業収入、雑入]を改善した数値目標をR6年度計画に設定反映している点。	

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
☐ 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「業務点検報告書」
 <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」「目標達成状況報告書」「緑区地区センター館長会議結果報告」
 <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)>
 ・緑区地域振興課と緑区地区センター館長会議を年4回開催し、課題や目標、進捗状況について報告・協議している点。
 ・高額修繕案件(自動ドア修繕、駐輪場出入口の拡張、施設内通路の点字ブロック修繕等)について、現場の写真を掲載した資料を提出して協議し、自動ドアの修繕が決定するなど進展している点。

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)> ①令和4年4月1日～令和9年3月31日の指定管理期間はコロナ過から始まり、令和5年5月の新型コロナウイルス感染症5類感染症への移行に伴い、長年続いた施設の利用条件制限を解除し、コロナ前の「通常利用制限」に戻しましたが、入館者数・稼働率・利用料金収入など、コロナ前の状態までなかなか戻らない状況が続いております。コロナ過で長らく活動を休止していた高齢の団体様等は解散されてしまったところも多くあります。また、体育室は利用をご希望される団体様が増えておりますが、殆どが他施設と並行して抽選申込をされている場合が多く、キャンセル期限ギリギリでのキャンセルもあり、直近で埋まらず空いてしまうこともあります。毎年利用料金収入、利用者人数、稼働率の目標を立て、実績を分析し、状況変化に合わせて対策を講じていますが、これらの課題を解決すべく、毎月進捗を確認しながら出来るだけ早期に対応するよう鋭意努力致します。	<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「業務点検報告書」「自己評価表」「目標達成状況報告書」、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」の目標設定において実行すべき内容を具体的に数字を交えて記載し、目標が見える化している点。 ・「<令和5年度>目標達成状況報告書」を作成して稼働率向上や利用料金収入増に向けた取組とその達成状況等について、数値目標との差異の要因分析を行うほか、提案書提案内容達成に向けた取組とその達成状況についても振り返り、公表している点。

(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1回、本社担当者による内部監査を実施している点。 <参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)> ・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

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)> ①帰宅困難者一時滞在施設としての対応準備、更に対応訓練施設としての受け入れ対応[2024.12.3]などで協力しています。 ②緑区によるさまざまな振興事業等について優先利用や、ポスター掲示、また事業によっては共催するなど、積極的に連携を図っています。 ③毎週金曜日にプレイルームで実施される子育て支援事業の協力や、福祉事業利用(つたのは学園)その他の特別優先予約を行っています。 ④県、市、区からのポスター掲示、チラシの配架要請に対して、限られたスペースではありますが、優先的に配架することで実効が上がるよう、行政の広報活動に積極的に協力しています。 ⑤フードドライブBOXの常設、よこはまウォーキングポイント用リーダー設置に協力しています。 ⑥横浜市から協力を要請された「インカートリッジ里帰りプロジェクト」については継続実施しています。 ⑦各種調査依頼に対して迅速に回答しています。 <②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)> ①R4年11月15日より、ロビー及び学習コーナーご利用者に対して、無料でLEDスタンドの貸し出しサービスを開始しました。 ②ご利用者様サービスの一環としてカラオケ機器を導入以来、機器使用料を無料にて多くの皆様にご利用頂いて来ましたが、現行機器の老朽化に伴い、継続利用が出来なくなりました。 その上で、センター委員会、及び、利用者会議他で皆様のご意見を伺ったところ、有料になってでも構わないのでサービスを続けて欲しいとのご要望が多かった為、月々の機器リース代金とカラオケ利用料金(予測)を差し引きすると赤字となりますが、利用者ニーズの向上を優先し、新しいカラオケ機器を2024年7月9日より導入しました。 ③「センターまつりのステージ発表」や「ハワイアンイベント」、「ロビーコンサート」などを積極的に開催し、新旧サークル団体の活動発表の機会を与えることに加え、サークル団体間の交流も促しています。	<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:横浜市ホームページ、緑区地域子育て支援拠点ホームページ <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)> ・未就学児童の親子が育児相談などを受けられる子育て支援者会場としてプレイルームを提供している点。 ・法人が「横浜健康経営認証クラスAA」の認証を受け、職員の健康を経営視点から捉えた健康経営の方針を表明し実践している点。 ・当館が横浜市の「脱炭素取組宣言」を行い、脱炭素に関わる経営上の諸施策について同市の応援を受けられる点。 <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)> 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)> ・障がい者地域作業所「あしたば工芸」のクッキー販売と、「愛」の手作りパンの販売にロビーを提供している点。 ・緑区フードドライブ食品回収ボックスをロビーに設置し、緑区社会福祉協議会を通じて生活支援に協力している点。 ・毎月休館日に職員スタッフ全員で、4Sと違った観点で椅子、机、テーブル、卓球台の清潔度を向上する6S運動を実施している点。 <参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)> ・長津田駅前に新規開設した緑区地域子育て支援拠点(いっぽサテライト)や地域ケアプラザと合同イベントを開催するなど、連携する可能性を探るとよい。