

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市中屋敷地区センター 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 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) 図書の出し入れ、購入及び管理	15
(7) 広報・PR活動	15
(8) 職員の接遇	16
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	16
(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	17
III. 施設・設備の維持管理	18
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	18
(2) 備品管理業務	19
(3) 施設衛生管理業務	20
(4) 利用者視点での維持管理	21
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	21
IV. 緊急時対応	22
(1) 緊急時対応の仕組み整備	22
(2) 防犯業務	22
(3) 事故防止業務	24
(4) 事故対応業務	25
(5) 防災業務	26
(6) 緊急時対応全般(その他)	26
V. 組織運営及び体制	27
(1) 業務の体制	27
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	28
(3) 個人情報保護・守秘義務	31
(4) 経理業務	33
(5) 運営目標	36
(6) 組織運営及び体制全般(その他)	38
VI. その他	39

評価結果の総括

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I 地域及び地域住民との連携	<p>地域や学校と連携し運用改善に取り組んでいる。</p> <p>(1)地域及び地域住民との情報交換</p> <p>①月1回の連合町内会に出席 ②連合、町内会事業に参加 ③学校運営協議会に参加 ④子育て応援ネットに参画 ⑤瀬谷区読書活動推進会参加 ⑥瀬谷区内施設関係者ネットワーク会議参加 ⑦今期より神奈川県立瀬谷支援学校運営協議会委員に委嘱依頼を受け参加 ⑧登録利用団体の紹介ポスターの館内掲示 ⑨地域の情報の館内掲示</p> <p>(2)センター委員会等 今期より学校関係者にセンター委員就任</p> <p>(3)地域及び地域住民との連携</p> <p>①各連合・町内会 ②各学校 ③地域住民講師・団体 ④住民ボランティア ⑤福祉事業所 ⑥近隣施設 ⑦商店・企業</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)地域及び住民との情報交換</p> <ul style="list-style-type: none"> ・瀬谷北部町内連合会が主催するスポーツフェスティバルに係員として参加し運営に協力した点。 ・当館の庭を花でいっぱいにして花活動ボランティアを募集し、年4回と月1回の花壇整備の日に瀬谷小学校の3年生も参加して「花いっぱい運動」を展開している点。 <p>(2)地区センター委員会等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・子育て中の方が集まれる場所作りや、行く場所がない子どもが来られる場所にするために子どもが興味を持てることに取組んで行く。 ・地域住民の協力も得て文房具を無料で購入できる取組を考えている。 <p>(3)地域及び地域住民との連携全般(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・花屋や飲料メーカーの協力を得て夏祭りを、また地域の精肉店の協力を得て「世界のボードゲーム体験会とカレーランチ」のイベントを開催して、地域の小学生と住民が参加した点。
II 利用者サービスの向上	<p>(1)利用者会議では利用者同士の交流の場を工夫した。また住民協力で誕生したキャラクター「なかちくっぴ」のファイルを配布。</p> <p>(2)(3)年2回の利用者アンケート実施。ニーズの把握に努め、自由に意見を出せるよう館内に意見箱を設置している。</p> <p>(5)年間300回を超える自主事業を実施。ニーズ対応、多様性に応じた内容で、幅広い多くの方に利用していただいている。特に子育て支援事業は切れ目のない支援を心がけている。また2027年開催の国際園芸博覧会への興味と希望を自主事業を通じ周知。区と連携し実施。自主事業後サークル化の際には常に相談等に応じ住民主体の活動し易いサークル化実施。周知や優先予約等援助している。</p> <p>(6)図書について貸出冊数が月300冊数程度だったのが千冊数を超えるようになった。新刊本のスピーディな品揃えと話題性に富んだ本の充実を力を入れ陳列にも工夫をしている。リクエスト本の対応も務めている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(4)公正かつ公平な施設利用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「地区センターだより」は地域の記事を掲載し、読者が興味を持つよう工夫している点。 ・インターネットによる部屋利用予約システムを導入している点。 <p>(5)自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・幼児から高齢者まで幅広い世代に向け、自主事業を年間378回実施している点。 ・地元開放型イベントを複数回開催し、利用団体の活動の活性化に寄与している点。 <p>(6)図書の貸出し、購入及び管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・読書週間に連動した「読書フェスタ」を開催し、ビブリアバトルやオリジナル図書カード作成、スタンプラリーなどの各種イベントを行っている点。 <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スタンプカード割引や期間割引などを実施し料理室・和室・夜間の稼働率アップを図るとよい。 ・アンケートをオンラインで実施するとよい。 ・Facebook及びInstagramを用いた広報にも早急に取り組むことを期待する。
III 施設・設備の維持管理	<p>常に「快適」「安全」「安心」を提供することを心がけている。</p> <p>(1)協定書に基づく業務の遂行 日常での状態監視保全の徹底を図り、毎日・毎月の業務点検を実施している。</p> <p>(2)備品管理業務 毎年、備品の棚卸を実施し紛失や破損が無いか確認している。</p> <p>(3)施設衛生管理業務 全館の日常的点検・清掃の中で、トイレの清潔度向上に向けて、職員の清掃・点検に加え、除菌クリーナー設置を行い(R4年度実施)、快適なトイレと感じていただけるよう取り組んでいる。</p> <p>(4)利用者視点での維持管理 開設後約24年を経過しており、不具合が発生することがあるが、利用者への影響度を考慮し優先をつけて対応している。 雨漏りなど利用者へ影響が大きい事象には直接業者に連絡を行う等迅速な対応を心掛けている。</p> <p>(5)施設・設備の維持管理全般(その他) 施設の管理・点検業務については、日常管理をケアラザと協力し対応している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2)備品管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・料理室の包丁を一目で本数が分かるように配置し、収納庫の上に保管状態の写真を貼付している点。 ・プレイルームの遊具を使用後必ず消毒している点。 ・音楽室や各部屋のドアの段差にテープを貼り、躓かないよう注意喚起している点。 <p>(5)施設・設備の維持管理全般(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・Wi-Fi設備の利用範囲拡大、駐車場の整備等、利便性向上に取り組んだ点。 ・体育室、階段、エントランスをLED化することで省エネと照度アップによる利用者の安全性向上を図った点。 <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・工芸室の電気窯に「高熱につき取扱注意」の掲示をして利用者の安全を図る必要がある。 ・和室の境の鴨居が低いので頭上注意の貼付をするとうい。 ・水飲み給水器壁面に利用者の安心のため水質検査票を貼るとよい。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 緊急時対応	<p>緊急時は利用者の安全を最優先とするため、日常からマニュアル・研修等により、職員間で確認・意識するよう努めている。</p> <p>(1)緊急時対応の仕組み整備 職員間、本社、区役所だけでなく近隣の施設の連絡網を整備したマニュアルを整備している。</p> <p>(2)防犯業務 常時、機械警備と防犯カメラで対応しており、かつ職員が毎日定期的に巡回・警備している。</p> <p>(3)事故防止業務 全員で、KYT(危機予知トレーニング)を定期的に通講し、労働災害防止を図っている。 本社開催の安全衛生管理者会議に参加し、事故事例の共有や知識習得に努めている。</p> <p>(4)事故対応業務 事故発生時は、状況を正確に判断し、必要に応じて区役所と本社、および警察や救急車などへ連絡し、迅速に対応する。</p> <p>(5)防災業務 避難防災訓練を年2回、消防署立ち合いのもと、避難・誘導・連絡等の訓練を、ケアプラザと共同で実施している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)緊急時対応の仕組み整備 ・「緊急時行動チェックシート」によって、対応を確認できるようにしている点。</p> <p>(2)防犯業務 ・閉館時、主な最終点検として体育室、2階各部屋、最終退出地点の各所を点検し、日報に異常の有無やトピックを記入している。</p> <p>(3)事故防止業務 ・「自主点検チェックリスト」によって、館長が毎月建物・設備・運営上の安全性確認を行っている点。 ・「閉め際/チェックリスト」によって施設設備の安全性やサービス内容をチェックしている点。</p> <p>(6)緊急時対応全般(その他) ・「避難経路図」を各部屋入口に掲示することが必要。 ・AEDの設置場所を利用者が目につきやすい受付に移動し、館内に設置場所を掲示するとよい。 ・非常階段の1階出口は避難時及び避難訓練時に足を踏み外す危険があるので、職員等の誘導介助を望む。</p>
V 組織運営及び体制	<p>組織運営の向上のために目標設定・自己評価表の情報共有を行うとともに、次の通り職員の資質向上を図っている。</p> <p>(1)業務の体制 館長または副館長は全時間帯に勤務し、繁忙期や緊急時には迅速に、本社、区役所と連携できる体制をとっている。</p> <p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組 職員の資質向上・情報共有を図るため、毎月の休館日に、全職員で会議と研修を実施している。 連絡や引継ぎ事項は原則、業務引継書や業務日誌に記録し、全職員が目を通している。</p> <p>(3)個人情報保護・守秘義務 個人情報保護の取扱いに関するマニュアルを整備し、定期的に研修を実施することで、意識向上に努めている。</p> <p>(4)経理業務 出納帳は地区センター内で管理し、定期的に本社に提出し、当館と本社で二重にチェックできる体制としている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(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。また、年1回、本社担当者による内部監査を実施している点。 ・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。</p> <p>【参考意見】</p> <p>・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。 ・個人情報取扱いに関する但し書きを個人利用受付表、図書利用申込書等にも記載するとよい。</p>
VI その他	<p>(1)地域との連携に力を入れ、情報の共有と地域の声に対応できる姿勢を忘れず、地域事業にも積極的に参画し、課題解決の一助となるよう取り組んでいる。</p> <p>(2)多様性に応じた300回を超える事業は反響も多く駅から遠いにも関わらず、他の地域からも参加がある。館に来た方がその場で気軽に参加できる自主事業を実施。</p> <p>(3)館内の装飾に参加したり、センターキャラクターの名前を公募したり、住民の自主的活動、相互交流の場とし誰もが自分らしく過ごせるよう、地域のセンター居場所を目指す。</p> <p>(4)話題のボードゲームを貸出備品に取り入れた事で、携帯で過ごす時間が、友達と楽しく過ごす時間へと変わっている。</p> <p>(5)国際園芸博覧会の魅力発信を区から担い、地元で周知していく事業を展開。ボランティア、学校、地域団体と協働で花いっぱい運動を実施。波及効果で多くの繋がりが生じ、またゴミのポイ捨てが減った。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>①市・区の施策としての事業協力 ・災害時等における施設利用の協力に関する協定に基づき補充的避難所の提供。 ・横浜市と福祉避難所(特別避難場所)の協定締結。 ・横浜市と「国際園芸博覧会機運醸成事業に関する協定書」を締結し「なかやしき花と音の祭り」をはじめ年間事業計画を作成した点。</p> <p>・マザーズハローワーク横浜と協働で子育てママとパパのお仕事相談会を実施している点。</p> <p>②その他特記事項 ・横浜瀬谷高校JRCP部からの依頼で生徒を受入れ、自主事業のサポーターを依頼した点。 ・当館のキャラクター「なかちくっぴ」の蚕に関する小学生の疑問に対し、副館長が地域の有識者に「瀬谷と蚕の関係について」の講和を依頼し、上瀬谷小学校にて世代交流を行った点。 ・瀬谷区「子育て支援者の子育て相談」で、毎週金曜日子育ての知恵を持つ先輩ママとの相談会事業を支援している点。</p>

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>◆連合町内会定例会に参加し地域との情報交換・連携を行っている。</p> <p>①地域の防災訓練当日の運営に協力 ②地域主体のスポーツフェスティバル運営に協力 ③拡大ハマロードサポーターに参加 ④懇親会、地域納涼祭参加</p> <p>◆地域施設と交流を深め連携している。</p> <p>①上瀬谷小まち探険受け入れ ②住民ボランティアと上瀬谷小児童と4回のセンター内の花植え③蚕について住民と上瀬谷小児童交流 ④東野中職業体験受け入れ ⑤瀬谷中と不登校について連携 ⑥瀬谷西高フラワーロード活動支援 ⑦瀬谷支援学校生徒と住民のポッチャ交流会 ⑧飯原精肉店・フルールランコントロール・伊藤園より物品提供 ⑨住民講師や団体に活動の場の提供 ⑩事業所自主製品販売支援 ⑪本郷公園・ケアプラザ事業共催 ⑫センター文化祭等で作品展や発表ワークショップや販売の場提供 ⑬横浜瀬谷高校生徒のボランティア受入</p> <p>◆自主事業アンケート実施し今後の活動に結びつけている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(各種チラシ)、瀬谷区ホームページ、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・上瀬谷小学校で実施された「拡大ハマロードサポーター」の清掃作業に参加し地域の方々・生徒・児童・保護者・職員との連携を深めた点。 ・瀬谷北部町内連合会が主催するスポーツフェスティバルに係員として参加し運営に協力した点。 ・当館の庭を花でいっぱいしよう花活動ボランティアを募集し、年4回と月1回の花壇整備の日に瀬谷小学校の3年生も参加して「花いっぱい運動」を展開している点。</p>

(2) 地区センター委員会等

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p><開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・自主事業の審議に対し、依頼している地域講師の作品を用意して、委員会で実際に見ていただいている点。 ・幅広い意見を伺うため委員の増員の提案があり、継続12名、新任7名の計19名を委員とする案に対し全員の承認を得て可決した点。</p>	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「2023年度センター委員会議事録」、ヒアリング</p> <p><課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・収支決算表について、収支表は、[決算額]-[予算額]が一般的ではないかとの意見を課題として取り上げている。 ・各地区の子ども会が衰退傾向にあることへの対応を課題としている。 	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「2023年度センター委員会議事録」、ヒアリング</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・収支表の指摘に関しては、瀬谷区に口頭にて確認依頼済。 ・子育て中の方が集まれる場所作りや、行く場所がない子どもが来られる場所にするために子どもが興味を持てることに取組んで行く。 ・地域住民の協力も得て、文房具を無料で購入できる取組を考えている点。 	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・花屋や飲料メーカーの協力を得て夏祭りを、また地域の精肉店の協力を得て「世界のボードゲーム体験会とカレーランチ」のイベントを開催して、地域の小学生と住民が参加した点。 ・連携支援グループが「地域交流ポッチャ」を前年に続き当館体育室で実施して、学校・地区センター・ケアプラザ各チームによる競技を行い、学校と地域との交流を深めた点。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・利用者会議の次第に、出席者(利用団体)同士の交流機会を設けている点。	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「2022年度利用者会議事録」、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)>	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「2022年度利用者会議事録」、ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・「卓球台の取扱マニュアルを1台ずつ貼って欲しい」という要望に対し、メーカー担当者による職員向け利用説明会を実施し、対応した点。 ・「体育室通路の確保のための表示を出して欲しい」という要望に対し、ラミネート化した表示を3か所に掲示した点。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

※アンケートは、市のアンケート様式を使って行うアンケート、または独自作成のアンケートなど。アンケートでなくても、利用者の声を幅広く聞くことがあれば、実施していると判断する。なお、自主事業に対するアンケートとは異なる。ただし、自主事業に対するアンケートの一部で施設全体のサービスについても質問している場合は、実施していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 実施日：R5.8.1～9.9、実施規模：個人及び団体利用者、回収数：75 <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)> ・質問が13項目(うち、回答者属性(フェース)は5項目)用意され、内容を幅広く網羅している点。 ・記述欄(自由記述欄を除く)を7項目用意し、より具体的な利用者の意見を収集しようと試みている点。 ・自主事業終了後にも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
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「2023年度上期アンケートまとめ」、ヒアリング</p> <p><課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「2023年度上期アンケートまとめ」にご意見ご要望を分類し、まとめている点。</p>	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「2023年度上期アンケートまとめ」、ヒアリング</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・要望のあった、中会議室エアコンのスイッチ故障、体育室のカーテンレールやマイクスタンド不具合について、適切に対応している点。</p>	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認 館内掲示(地区センター掲示板)、ホームページ <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・利用者アンケートの集計結果及びご意見への対応を掲示する他、ホームページでもPDFで閲覧可能としている点。	

(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
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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

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

指定管理者 チェック		評価機関 チェック	
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述			
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>「ご意見提案箱」を館内各室(9か所)に設置している。ホームページでも意見を受付けている。</p> <p><設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「ご意見提案箱」に利用者への積極的投函を呼びかける文言を記載している点。</p>			

③苦情解決の仕組みがあるか？

※利用者の苦情等に対する受付方法、対応手順、責任者や担当者等が決まっているかを確認する。

指定管理者 チェック		評価機関 チェック	
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述			
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「中屋敷地区センター苦情解決マニュアル(2021.4.1)」</p> <p><仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>			

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック		評価機関 チェック	
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input type="checkbox"/> 周知していない	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述			
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>「中屋敷地区センターご意見対応フロー」を受付脇に掲示している。</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「ご意見対応フロー」をフローチャートで分かりやすく示している点。</p>			

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

※利用者から寄せられた苦情等について、その内容を記録に残しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<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
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「令和4年度苦情対応状況報告」、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)>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<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)> 「苦情対応状況報告(様式11)」を館内及びホームページで閲覧可能としている。	
<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)>	
・「苦情対応状況報告(様式11)」を過去3年度分掲示し、情報提供している点。	

(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
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設案内として館内に「利用案内」を頒布・掲示し、公平・透明性を図っている。 ・館内の案内図、各部屋の紹介、利用方法を分かりやすく解説した「施設紹介」「利用案内」をホームページに掲載している。 ・「地区センターだより」を毎月発行し、次の地域の皆様に周知している。 <ul style="list-style-type: none"> ・瀬谷北部(回覧207枚、掲示板98ヶ所) ・本郷(回覧214枚、掲示板70ヶ所) ・細谷戸(回覧91枚、掲示板32ヶ所) ・瀬谷第一(回覧246枚、掲示板22ヶ所) ・小学校3校、中学校1校、支援学校1校 ・自主事業の募集は区の「広報よこはま」、地区センターホームページ、館内ポスター等で周知している。 ・ホームページで、新着図書リストを紹介している。 ・2階受付前には、「本日のご利用案内」の掲示板で当日の利用状況が一目でわかるようにしている。また、受付内に、2か月間の部屋の利用申込状況がわかる掲示板を備えている。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「ご利用案内」「中屋敷地区センターのしおり」「地区センターだより」、ホームページ</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「地区センターだより」はフルカラーで内容も多岐に亘り、当館のみならず地域に関する記事を掲載し、読者が興味を持つよう工夫している点。 ・「横浜市中屋敷地区センターの利用許可申請にあたって」を窓口とホームページで掲示している点。 ・バス時刻表やバス停案内図を受付脇に掲示・配架し利用者に配慮している点。 ・館内掲示板に、「登録団体情報」や「地域情報」を掲示し、多様な情報を伝達している点。

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p><備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「利用案内」を一般向け、こども向けの2種類を用意している点。 	

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
<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる <input type="checkbox"/> 閲覧できない	<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる <input type="checkbox"/> 閲覧できない
評価機関 記述	
<閲覧できない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 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)>	
・インターネットによる部屋利用予約システム(団体利用・個人利用)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。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「教育計画兼報告書」(R5年度)、「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)>	
・人権啓発指導者研修(横浜市瀬谷区役所主催)を館長・副館長が受講し、副館長が講師となって全員対象に人権研修を実施した点。	

(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
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている
<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「自主事業計画」(R4・5年度)及び「事業報告書」(R4年度)、ヒアリング</p> <p><年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・幼児から高齢者まで幅広い世代に向け、自主事業を年間378回実施している点(R4年度)。 ・自主事業アンケートで得られた要望を翌年度の自主事業に反映している点。 ・事前申し込みなしでも気軽に来館者が参加できる自主事業を開催している点。 ・当館独自のキャラクター「なかちくっぴ」を題材とした自主事業を開催している点。 	

②事業計画書等のおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「なかやしきふれあい文化祭」(27団体参加、688名来館)や「なかやしき花と音の祭り」(9団体参加、258名来館など、地元開放型イベントを複数回開催し、利用団体の活動の活性化に寄与している点。 ・地域ケアプラザや近隣学校と共同の自主事業を実施している点。 	

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「令和4年度利用状況(団体利用。個人利用)様式2」、ヒアリング</p> <p><利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・読書週間に連動した「読書フェスタ」を開催し、ビブリオバトルやオリジナル図書カード作成、スタンプラリーなどの各種イベント行っている点。 ・R5年11月より1回あたり貸出冊数を6冊とすることで、貸出数が伸長している点。 ・図書コーナーの「新着図書」コーナーをはじめとしたディスプレイ配架スペースは、書籍が貸出中でもあるべき書籍が分かるよう、表紙のコピーをスタンドに貼っている点。 	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・自主事業の講座案内、申込方法を「広報よこはま」と月間情報誌「HIT」に掲載し、地区センターホームページや館内にポスターやチラシを配架している。 ・「地区センターだより」は、自主事業の予定、新着図書の紹介などその月の情報を掲載、配布で提供している。 ・4つの連合町内会自治会(瀬谷北部、本郷、細谷戸、瀬谷第一)に、「地区センターだより」を各町内会の回覧および掲示板に掲載していただいている。 ・地域のタウン誌「タウンニュース瀬谷区版」にもイベント情報の取材や案内を依頼している。 ・瀬谷区青少年育成ネットワークが提供するWeb情報「せやっこ」(年4回発行)でも情報を発信している。 ・瀬谷区子育て応援ネットが毎月発行する「子育て応援カレンダー」にも情報を案内している。 ・子ども向けの事業に関しては、近隣の小学校(上瀬谷小、大門小)と中屋敷保育園に、チラシの家庭配布を依頼している。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「月刊情報誌HIT」、「広報よこはま」、「子育て応援カレンダー」、「タウンニュース瀬谷区版」</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・市内(区内)のみならず、隣接自治体(大和市)の住民向けの情報提供を行っている点。 ・こども事業を「子育て応援カレンダー」に掲載し、対象となる利用者に向けた周知を行っている点。 ・ホームページに自主事業のスナップ写真を掲載することで、閲覧者が教室に興味を持つきっかけを作っている点。

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・来館者には必ず挨拶や会釈することを心がける。 ・会話する際はまず相手の話を良く聞き、早口にならず、わかり易い言葉で説明する。 ・職員は、一目で職員と分かるようにユニフォームと名札を着用し、かつ身だしなみにも気を配っている。 ・電話対応は素早く対応し、施設名と自分の名前を名乗り、相手の話をお聞きした上で、丁寧な対応に心掛け復唱も忘れずに実践している。 ・年1回の接遇研修を実施し、ご利用者へのサービス向上につながるよう接客技術の向上に努めている。 ・日々の出来事で気に掛かる事柄は、その場で情報伝達し業務日誌・連絡帳に記録しすべての職員が情報を共有出来るようにしている。 ・認知症サポーター養成講座の受講によって、認知症の理解と柔軟な対応を徹底し、どのような方でも気持ちよくご利用いただけるよう取り組む。 	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎年、全員対象に接遇研修を実施して利用者サービス向上に努めている点。 ・業務日誌や業務引継書に日々の伝達事項を記録して情報共有している点。 ・副館長が講師となり「認知症予防講座」(自主事業4回コース)を開催して、スタッフも参加することで認知症の理解を深め接遇に役立っている点。

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和5年度の12月末時点の利用者数は58,243人である。これは令和4年度の同時期の32,306人より大きく増加している。ただし令和4年度は約6ヶ月間(7月～12月)体育室天井工事が実施された影響であるが、工事の無かった4～6月を比較しても、約1,690人増加(1.2倍)であった。 ・利用者数増加は、自主事業数の多さや地域に必要とされたことによるものと思われる。 ・団体利用の部屋全体の稼働率は40.0%で、体育室84.7%、音楽室53.5%で運動と音楽のサークル活動が盛んだ。しかし料理室はコロナ禍の影響もあり、5.6%と低い。今後、料理室の稼働率をどのようにアップするかが課題である。 ・ご利用者からのご意見や要望については、すぐに改善できるもの、予算や時間を要するものなど優先順位をつけ対応する。 	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者数増加を目指して、育児支援やシニア支援・生涯学習・異文化交流等の多種多様な自主事業や新規自主事業等の開催により利用者増加を図っている点。 ・図書貸出冊数を6冊に増やし、新刊をいち早く購入して利用者が目につきやすいよう新刊図書をアピールする等により図書コーナーの魅力向上に努め、利用者数増加を図っている点。

(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)>

- ・除菌機を受付脇に設置し、利用者自身で書籍などを除菌できるよう配慮している点。
- ・部屋予約システム本格導入に先立ち、利用者向けにスマホ講座を開催し、利用者のITスキル向上に貢献した点。
- ・地域の特性を活かした講座「農業・収穫体験」や街の先生・ヘルスマイトが講師を務める講座を開催し、地域を再発見する取組を積極的に進めている点。

<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)>

- ・スタンプカード割引や期間割引などを実施し料理室・和室・夜間の稼働率アップを図るとよい。和室でテーブルと椅子を使用可能にするとよい。
- ・記入省力化や集計分析作業の負担軽減のため、アンケートをオンラインで実施するとよい。
- ・ホームページのアクセス分析を行い、広報に活かすとよい。また、Facebook及びInstagramを用いた広報にも早急に取組むことを期待する。

Ⅲ. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常保守管理及び定期点検の実施状況を確認するため、評価対象期間のうち任意で1カ月分を抽出し、記録が存在するかどうかを確認する。

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

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・床ワックス掛けや玄関マットなどの定期的な清掃は外部業者に委託し、床や机、トイレなどの共通エリアの清掃は職員が行って「日常清掃業務実施報告書」に記入している点。	

(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
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・3万円以上の備品213品目から10万円以上34品目の備品を転記して、備品台帳を整備している点。	

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
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・10万円以上の備品を管理簿にて適切に管理し、対象の備品にはシールを貼っている点。	

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
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・料理室の包丁を一目で本数がかかるように配置し、収納庫の上に保管状態の写真を貼付している点。 ・プレイルームの遊具を使用後必ず消毒している点。 ・音楽室や各部屋のドアの段差にテープを貼り、躓かないよう注意喚起している点。	

(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
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・館内のゴミは2階の倉庫に分類して保管し、決まった日にゴミルート回収に出している点。 ・屋外のゴミは1階外のゴミ置場に保管し、館内のゴミとは分けて管理している点。 	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している
<input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<p><適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員全員が横浜市の分別ルールに沿って分別している点。 ・ゴミの排出量を記録して四半期毎に所管課(横浜市資源循環局事業系廃棄物対策課)に報告している点。 	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常管理として、職員が館内を定期的に見回りしている。また専門業者による法定点検の実施、ウォータークーラーの水質検査や害虫駆除などを行い安全、清潔な状態を保っている。 ・館内の床は定期的に業者による清掃とワックスがけを実施している。 ・敷地内の植栽も年4回、専門業者に依頼している。 ・トイレや水飲み場含めた水回りは、毎朝、職員が清掃し、清潔を保っている。 ・部屋の利用後は、ゴミの忘れ物やご利用者の清掃が実施されているかを、毎回職員が確認している。 ・閉館時には、職員が全部屋と共用部分を点検し、問題があれば、直ちに対処・処置を行っている。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・和室や料理室等では、用具の収納方法を写真で表示して利用者が片付けやすいように配慮している点。 ・室内に二酸化炭素濃度計を置いて換気の状態に配慮している点。

(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・経費の削減、迅速な対応を図るため、小破損の修繕などは可能な限り職員が対応している点。 ・廊下・階段等を有効に活用して、利用者の作品等を展示するなどサークル活動を支援している点。 ・Wi-Fi設備の利用範囲拡大、駐車場の整備等利便性の向上に取り組んだ点。 ・体育室、階段、エントランスをLED化することで省エネと照度アップによる利用者の安全性向上を図った点。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・工芸室の電気窯に「高熱につき取扱注意」の掲示をして利用者の安全を図る必要がある。 ・和室の境の鴨居が低いので、頭上注意の貼付をするとよい。 ・水飲み給水器壁面に利用者の安心のため水質検査票を貼るとよい。

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック		評価機関 チェック	
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述			
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「鍵貸出票兼事務所入室票」「鍵借用申請書」、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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・業者等に対する鍵の受渡は、「鍵貸出票兼事務所入室票」に記入して管理している点。 ・職員等に対する鍵の貸出は、「鍵借用申請書」にて鍵の所在を管理している点。</p>			

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

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

指定管理者 チェック		評価機関 チェック	
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述			
<p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・閉館時、主な最終点検として体育室、2階各部屋、最終退出地点の各所を点検し、「中屋敷地区センター日報」に異常の有無やトピックを記入している点。</p>			

(3) 事故防止業務

①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか？

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <ul style="list-style-type: none"> ・針を使用した団体の利用後(工芸室、和室等)は、針が落ちていないかを確認している点。 ・「自主点検チェックリスト」によって、館長が毎月建物・設備・運営上の安全性確認を行っている点。 ・「閉め際/チェックリスト」によって施設設備の安全性やサービス内容を「PM8時から9時までの仕事」としてチェックしている点。 	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> <p>内容:①KYT(危険予知トレーニング) ②ヒヤリハット報告、 対象者:全員</p>	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <ul style="list-style-type: none"> ・KYT(危険予知トレーニング)を、本社顧問が講師となって全員に対して講話したあとグループ討議を実施し、労働災害防止のための知識レベルの向上を図っている点。 ・上記の他、ヒヤリハット報告を定期的に全体会議で研修して情報共有している点。 	

(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
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
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)>	
<ul style="list-style-type: none"> 横浜市政策局の手引書の内容を充たした「中屋敷地区センター災害対応マニュアル」を制定している点。 備蓄品(食料、飲料、簡易トイレ等)を用意して災害時に備えている点。 	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> 「消防訓練計画書」によって、避難訓練(R5.3.24)・消火訓練(R5.11.4)の訓練実効を高めている点。 避難訓練は部屋の利用者も参加し、消防署通報訓練、消火器の使い方、煙体験なども合わせて実施している点。 	

(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)>
<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)>
<ul style="list-style-type: none"> 消防計画第15条に規定する「避難経路図」を各部屋入口に掲示することが必要。避難図は現在位置の方向を正しく取って色彩で表示し、なるべく大きい図が望ましい。 AEDの設置場所を利用者が目につきやすい受付に移動し、館内に設置場所を掲示するとよい。 非常階段の1階には扉があり、開けるとさらに階段が2段ある。避難時及び避難訓練時に足を踏み外す危険があるので、出口に職員等の誘導介助を望む。

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

※訪問調査当日の職員の出勤状況と訪問日以外の出勤簿等の両方で確認する。なお、必要な職員体制がとれていないことについて、横浜市と調整できている場合はとっていると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・仕様書上は常時2名以上のところ、常時3名以上(館長または副館長及び受付2名)の体制としている点。	

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
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
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、ホームページにて公表	
<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・事業報告書等を自由に閲覧できる旨を館内に掲示した上で事務室にファイルを設置している点。	
・ホーム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。	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・年度計画「教育計画兼報告書」を作成し、外部研修を含むすべての研修の対象者、実施目的、時期、場所、内容等を記載し、予定と実績を一括して管理している点。 ・前年度末に翌年度の研修計画を作成して職員が予定を組みやすいように配慮している点。	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「教育計画兼報告書」(R4・5年度)、「職員研修実施報告」(R4年度)、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)> 内容:①人権、②コンプライアンス・情報セキュリティ、③救急救命講習・AED操作訓練、④消火・通報訓練、⑤KYT、⑥個人情報保護、⑦接遇等。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)>	
・研修計画に記載された研修の他、毎月休館日に会議を開催して、労働安全、安全衛生の情報共有など施設運営の改善や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
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・3交替の勤務体制をとっていることもあり、社外の研修に参加するのは厳しい状況である。従って、地区センターの休館日に全職員が集まり、業務として定期的に研修を実施している。 ・全職員が、認知症サポーターと普通救命の講習を受講している。 ・市や区が開催する研修で、職員が業務に関わるものは積極的に参加するよう推奨している。 ・有料の研修に参加する場合は全額会社負担としている。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「教育計画兼報告書」(R4・5年度)、「休館日会議」(議事録)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・サービス介助士(自宅学習)の有料講習の取得費用を全額会社負担として職員のスキルアップに配慮している点。 ・外部講師を呼んでコミュニケーション・マナー、クレーム対応について接遇研修を実施した点。

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
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「教育計画兼報告書」(R4・5年度)、「休館日会議」(議事録)、ヒアリング</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・本社での研修や区役所等が主催の外部研修の内容は、休館日の会議や研修等で周知して共有し、欠席者には資料を渡してフォローし、全員で共有する工夫をしている点。 	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・「スタッフ業務マニュアル」(2022年1月作成)を作成し、勤務帯毎(午前、午後、夜間)及び分担場所毎に分刻みの具体的な行動内容を記載したマニュアルを整備して全職員が活用している点。	

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)>	<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)>
<ul style="list-style-type: none"> ・日常業務での出来事は、業務日誌、日報や業務引継書を活用しながら日々の情報共有を職員間で行っている。 ・毎月の休館日には全職員が集合し、日常問題から外部情報までの幅広い情報交換に努め、利用者対応については全員で話し合うことで認識の共通化を解決を図っている。また職員間のコミュニケーションの向上にも役立っている。 ・運営の具体的な決定事項については、基本的に全職員に意見を伺うことで、資質の向上に繋がっている。 ・その他の研修等として、次のような活動を行っている。 <ul style="list-style-type: none"> ・利用者貸出しのボードゲームの体験 ・卓球台の扱い方研修 ・リース作りと作成したリースの館内展示 ・親睦会 	資料「業務日誌」「業務引継書」「日報」、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)>
	<ul style="list-style-type: none"> ・業務引継書、業務日誌、日報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。 ・日報を本社に1週間分をまとめてメールし、本社・施設間で情報共有を図っている点。 ・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。 ・館内の飾り付けに職員が参画して施設の美観向上を図っている点。

(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
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・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 中屋敷地区センター(2021.4.1)」を整備している点。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・個人情報保護方針に責任者(館長)を明示して事務所の入口に掲示し、さらにホームページにて公表している点。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・毎年、個人情報保護研修を実施しており、今年度はメール誤送信の事例紹介とその対策について情報共有し、実務に活かしている点。	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている
<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない	<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<p><一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・入社時に、個別に誓約書を取り、情報セキュリティ・個人情報保護の意識を高めている点。</p>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

※使用目的が明示されており、かつ、収集した個人情報の使用目的が明確に説明できることがヒアリングにより確認できた場合に、適切に収集していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p><適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・利用申込書、団体利用登録票等に個人情報を目的以外に使用しない旨を明示して個人情報保護に配慮している点。</p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している
<input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p><適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・個人情報の記入用紙を限定し、パソコン上で管理する個人情報が含まれるデータ(利用者情報、講師情報、職員情報等)にはパスワードを掛けて、それぞれの取扱いに注意ながら使用目的のみに限定して使用している点。</p>	

⑦個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために適切な措置を講じているか？

※個人情報を適正に管理するため、離席時のコンピュータのロック、コンピュータや個人情報の含まれた書類等の施錠保管、不要な情報の廃棄、書類廃棄の際のシュレッダー利用、コンピュータ内の個人情報ファイルへのパスワードの設定等を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(PC、書類保管庫、シュレッダー)、資料「文書管理マニュアル」、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、利用申込書等)は、ロッカーに施錠保管し、処分時はシュレッダー・溶解等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
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・日々の利用料金収入・小口現金・雑収入等は時間帯別(午前、午後、夜間)に記録してレシートと照合確認(スタッフ2名押印)し、その後、レジ締めの際にも2名で確認(押印)している点。 ・月末残高は区分別・金種別に2名で確認(押印)、さらに本部3名で確認して複数名によるチェック体制としている点。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている
<input checked="" type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている	<input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:)
<input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「利用料金等収入管理簿」「残高確認書」(R5.12月)、「経理規程」、ヒアリング</p> <p><仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・金種別・項目別に「月末残高確認書」を作成して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。</p>	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している
<input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「収支結果」(R5.12月)、「経理規程」、「通帳コピー」、ヒアリング</p> <p><明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・当該施設の会計については施設コードと科目コードを分けて明確に他施設と区分して管理している点。 ・同建物内のケアプラザとの光熱水費及び保守点検委託に関する事務局施設・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。</p>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する
<input type="checkbox"/> 存在しない	<input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<p><存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>下記3項目の伝票の実在性を確認した。 ①ニーズ対応費(R5.7月)、②事務費(R5.12月)、③修繕費(R5.8月)</p>	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「通帳コピー」、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・印鑑は施設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。 ・施設では銀行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
<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「ニーズ対応費使途一覧」「総勘定元帳」(R5年度)、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)>	
・ホームページ翻訳サービス、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
<p><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)></p> <p>・令和3年度以降の月別光熱費を比較することで、節電・節水の意識向上を図っている。 ・電気料金は、令和4年度の体育室のLED化の効果もあつてか、令和5年度は抑えめで推移している。 ・横浜市のごみゼロルート回収費用のコストダウンとして、令和5年から、収集回数を減らした。これで年間約14万円の削減を予定している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・燃やすごみ : 2回/週 → 1回/週 ・廃プラ/金属くず等 : 1回/週 → 2回/月 ・古紙 : 毎月 → 隔月 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「光熱費見通し(中屋敷)202401」、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・光熱水費を計画・実績・使用料・単価を月々記録し、当年度分を過去2年分と比較、計画との比較分析を行っている点。 ・体育室、階段壁面・踊り場等にLEDを使用することで省エネを図った点。 ・ごみゼロルート回収の収集回数を減らして経費削減を図っている点。 ・修繕等に横浜市内業者に依頼して市の施策に協力している点。 ・照明スイッチにスイッチオフを呼びかけるステッカーを掲示して節電に努めている点。

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
評価機関 記述	
<p><反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「業務点検報告書」(R4年度)、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
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 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か月に1回、区によるモニタリングを実施して、必要に応じて対応・協議している点。	

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
<p><目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・『目標設定・自己評価表』における“目標”は、当初の提案書や事業計画書を基に、地区センター委員会や利用者アンケートなどの意見、町内会の声を取り入れながら設定している。</p> <p>・次年度の目標設定としては、当年度の実績を分析し振り返りながら、継続していくものと改善していくものを見極め、設定している。</p> <p>・目標の設定には本社だけでなく職員の意見も幅広く取り入れ、実績は全ての職員に周知され、研修において具体的な改善点を話し合い、実行している。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「業務点検報告書」「自己評価表」(令和4・5年度)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「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、目標に見える化している点。</p> <p>・今年度の運営目標として、育児支援・シニア支援・瀬谷区の施策(子育て拠点)、マザーズハローワークの取組などの複数項目を積極的に設定して実行している点。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・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、年1回、本社担当者による内部監査を実施している点。</p> <p>・コンプライアンス・情報セキュリティ研修を実施して、情報漏洩防止や法令違反を防止する体制を強化している点。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・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。</p> <p>・個人情報取扱に関する但し書きを自主申込書、個人利用受付表、図書利用申込書、図書カード再発行依頼書等にも記載するとよい。</p>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>当館は、横浜市の市民利用施設の指定管理者として、日ごろから次のような行政への事業協力を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ごみゼロルート回収に参加 ・瀬谷区区政推進課の花博事業への自主事業での協力 ・地域ふれあい110番事業「こども110番の家」への協力 ・「インクカートリッジ里帰りプロジェクト」の回収箱を設置 ・横浜市子育て家庭応援サイト「ハマハグ」事業への協力 ・瀬谷区子ども家庭支援課の「子育て支援事業」の協力として毎週金曜の午前の「子育て相談」にプレイルームを提供 ・マイナンバーカード相談会の場所の提供 ・瀬谷区の図書スタンプラリーへの参画 ・国際園芸博覧会・土地区画整理事業に関する会議等の場所の提供(依頼団体は下記) <ul style="list-style-type: none"> ・横浜市都市整備局 ・横浜市環境創造局 ・横浜市瀬谷土木事務所 ・自主事業では、国際園芸博覧会の機運醸成や、横浜市みどりアップ計画、瀬谷フェスティバルを支えるものを展開している。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「中屋敷地区センター災害対応マニュアル」、瀬谷区ホームページ</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜市と「災害時等における施設利用の協力に関する協定」に基づき補足的避難所の提供。 ・横浜市と、地域防災拠点での避難生活が難しい方の受入のための「福祉避難所(特別避難場所)」の協定締結。 ・横浜市と「国際園芸博覧会機運醸成事業に関する協定書」を締結し「なかやしき花と音の祭り」等の年間事業計画を作成した点。 ・マザーズハローワーク横浜と協働で子育てママとパパのお仕事相談会を実施している点。
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>前指定管理者が手つかずで放置していた環境・設備で、特に利用者の安全面に関する修繕や整備を優先で実施し、さらに利用者の利便性向上を目指した対応を実施してきた。</p> <p>例：館内やエントランス・街灯の照明切れのLED化、駐車場の凸凹の整備、新規卓球台の購入、屋上の雨漏り対策、予約システム導入、除菌装置購入 等</p> <p>また「なかちくっぴ」というキャラクターを誕生させクリアファイルや缶バッジを配布し親しみを感じるようにし、我々から地域の中に積極的に入ることで、地域の皆様や利用者との良い関係を築いていると考える。</p> <p>今後もこの関係を保ちながらさらに輪が広がり、皆様から信頼され愛される地区センターでありたいと考える。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(高校からの依頼通知、講演資料)、瀬谷区ホームページ</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜瀬谷高校JRC部からの依頼で生徒を受入れ、目王事業のサポーターを依頼した点。 ・当館のキャラクター「なかちくっぴ」の蚕に関する小学生の疑問に対し、副館長が地域の有識者に「瀬谷と蚕の関係について」の講和を依頼し、上瀬谷小学校にて昔話による世代交流を行った点。 ・瀬谷区「子育て支援者の子育て相談」で、毎週金曜日子育ての知恵を持つ先輩ママとの相談会事業を支援している点。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>