

横浜市指定管理者第三者評価制度

別所コミュニティハウス 評価シート

評価機関名：株式会社中央総合研究所

平成29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) 図書の出し入れ、購入及び管理	15
(7) 広報・PR活動	15
(8) 職員の接遇	16
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	16
(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	17
III. 施設・設備の維持管理	18
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	18
(2) 備品管理業務	19
(3) 施設衛生管理業務	20
(4) 利用者視点での維持管理	21
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	21
IV. 緊急時対応	22
(1) 緊急時対応の仕組み整備	22
(2) 防犯業務	22
(3) 事故防止業務	24
(4) 事故対応業務	25
(5) 防災業務	26
(6) 緊急時対応全般(その他)	26
V. 組織運営及び体制	27
(1) 業務の体制	27
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	28
(3) 個人情報保護・守秘義務	31
(4) 経理業務	33
(5) 運営目標	36
(6) 組織運営及び体制全般(その他)	38
VI. その他	39

評価結果の総括

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 地域及び 地域住民との 連携	<p>①地域との連携を深め、地域住民の声を反映するために、「別所コミュニティハウス委員会」が組織されています。各町内会長をはじめ民生委員・児童委員協議会会長や老人クラブ会長などの地域ボランティアや小中学校校長等15名を選任して構成しています。施設からの情報を発信するとともに地元の意見・要望等を把握しています。</p> <p>②別所地区連合町内会長会の会議には館長が出席し、施設の状況や利用促進のPRを行い、地域からは各種情報を得る等、双方向の理解を深め、連携に努めています。</p> <p>③別所地区連合主催の「ふれあいまつり」に協賛し、バザー会場として場を提供しています。施設でも「みんなのコミハ祭」を同時開催し、サークルの作品展示や地域の保護者による人形劇上演などで地域全体で楽しんでいます。</p> <p>④敷地内の樹木剪定や植栽を地域の有志の方が協力してくださるなど、管理面でも連携しています。</p>	<p>協定書で定める管理運営については申し分なく実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域の関係者15名が参加する「別所コミュニティハウス委員会」にて情報共有と課題の抽出・解決を行っています。 ・ラジオ体操会場や学生の自習の場として当施設を解放し地域の利便性向上に貢献しています。 ・「ふれあいまつり」等の地域イベントへ積極的に参加し地域内の交流活性化に貢献しています。 ・隣接する中学校とも情報交換・事業連携を図り、生徒・保護者・住民とのふれあい醸成に貢献しています。 ・「別所コミハだより」等による地域への幅広い情報提供を実施しています。 ・特に、地域の方々によるゴーヤのグリーンカーテンづくりや樹木の剪定は、地域に溶け込んだ当施設を象徴していて高く評価できます。また、自主事業講座で学んだ方々による地域貢献活動など、地域の輪の拡大にも繋がっています。
II ・ 利用者サー ビスの向上	<p>①日常の接遇態度は、利用者アンケート調査結果でも高い評価を得ています。</p> <p>②ホームページで空き室状況が分かるようにしています。</p> <p>③サークル紹介を写真と文字でホールに掲示し、いつでも見ることができるようにしています。何かを始めたい人の参考になると好評です。</p> <p>④キッズコーナーには、幼児が楽しく遊べるよう、安全で子どもに良い影響を与える玩具や絵本を置いています。ここで乳幼児の保護者が広く交流し合うことができるようにキッズ向けの自主事業も開催しています。</p> <p>⑤全館の衛生面や整理整頓に配慮して消毒や掃除を入念に行い、心地よい環境づくりに努めています。</p> <p>⑥談話コーナーに個人や中学校部活動での作品を展示し発表の場を提供しています。</p>	<p>協定書で定める管理運営については申し分なく実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各サークル代表の方々20人～40人の参加による利用者会議を開催し、積極的な情報共有と課題抽出を行っています。 ・利用者会議やアンケートから抽出した課題は、スタッフミーティングにて情報共有と対応策検討を行い、解決を図っています。 ・利用者に意見を書いてもらう「ご意見シート」を独自作成し、利用者サービス向上に向けた改善への気づきを得るよう心がけています。 ・館内には掲示物などがわかりやすく掲示されているとともに、「別所コミハだより」やホームページによる幅広い情報提供がなされています。 ・館長をはじめ館内スタッフ全員が、利用者にとって気持ちの良い接遇を意識し実行しています。結果、スタッフが利用者にあいさつや声がけするなど、利用者が使用しやすい環境が作られています。
III ・ 施設・ 設備の 維持管理	<p>①施設を適正かつ安全に維持・管理するために日常の目視点検をきめ細かく行って日誌のチェックリストに記録し、日々の最終勤務者によるチェックも厳しく行っています。</p> <p>②自動ドア、機械警備などは専門業者による保守点検を定期的実施し、軽微な修繕は職員で早めに対応し、事故の未然防止と経費節減に努めています。</p> <p>③日常においては職員が施設・設備の点検と清掃を行い、建物内外の環境整備・美化に努めています。</p> <p>④備品には全て管理番号を貼付し、備品管理簿で適正に管理するとともに、安全に使用できるよう常時目視点検を行っています。</p> <p>⑤貸室内清掃は、無理のない程度の利用者による清掃・片付けと全てのごみの持ち帰りにご協力いただいています。</p>	<p>協定書で定める管理運営については申し分なく実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・採光にすぐれた施設構造になっており、生花を置いて季節感を出すなど、利用者が気持ち良く過ごしやすい環境になっています。 ・施設・設備は良好に維持されており、別所コミュニティハウス委員会や利用者会議での高評価を得ています。 ・清掃が行き届き清潔感が溢れた綺麗な館内が保たれているとともに、毎日のアルコール消毒を行うなど衛生面での配慮がなされています。 ・グリーンカーテンや花壇も整備され、節電や涼感の効果とともに、利用者の来館の楽しみにも繋がっています。 ・トイレの案内板を子供向けに改善するなど、常に利用者目線での改善を心がけています。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 緊急時対応	<p>①緊急事態発生時の対応マニュアルは事務室内の見やすい所に掲示し、対応の仕方・通報先・通報要領が分かるようにしています。</p> <p>②不審者侵入時には警備保障会社に即時通報できるよう「機械警備用パニックボタン」を事務室内の手に取りやすい所に常時置いて安全確保に努めています。</p> <p>③消防・防災研修を年2回実施し、利用者の安全を確保するための基本行動を確認しています。平成29年5月には、六ツ川消防出張所長を講師として全職員対象の救命救急講習を行い、緊急時にそなえています。</p> <p>④職員連絡網およびみなみ区民利用施設協会事務局の連絡先を事務室に掲示し、緊急時に対応できるようにしています。</p>	<p>協定書で定める管理運営については申し分なく実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・不測の事態に備えてボタンを押すだけで警備会社に通報できる「機械警備用パニックボタン」を設置するなど、積極的な安全確保への配慮がなされています。 ・万一の緊急事態に備えて、館長および近隣に在住しているスタッフ2名の携帯電話番号を警備会社に登録してもらするなど、不測の事態への備えが徹底されています。 ・午前・午後及び夜間のそれぞれの勤務時に、館内及び館外を巡回・点検するとともに、「業務日誌及び安全点検・清掃・防火確認簿」と「夜間勤務者最終チェック」で日々ダブルチェックを行い、事故防止の徹底を図っています。 ・スタッフミーティング時に、「事故防止チェック表」を用いた建物構造・設備状況・避難関係についての点検を実施するなど、意識付けも徹底されています。
V 組織運営及び体制	<p>①勤務表は、スタッフ会議において十分調整したうえで作成し、各自が保管するとともに、事務室内の予定表に勤務者を明示して遺漏のないようにしています。</p> <p>②常時一人勤務のため、口頭や業務日誌および連絡帳で引継ぎや情報の共有を密にしています。</p> <p>③毎月初めには全職員出席のミーティングや各種研修を実施し、施設の取組の検討、館長会や理事会の情報の説明などを行い、情報の共有とスタッフの資質向上に努めています。</p> <p>④個人情報保護については年1回研修を実施して意識を高めるとともに、個人情報を取り扱う名簿や申請書などは鍵のかかるキャビネットに保管することを徹底しています。また、不要になった書類はシュレッダー処理を行っています。</p> <p>⑤施設の大きなイベント時には全職員が出勤して一致団結し、利用者や地域住民とのふれあいを深め、施設利用者拡大に努めています。</p>	<p>協定書で定める管理運営については申し分なく実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・常時1名という体制の中、スタッフ4名のローテーションや「連絡ノート」を介した情報伝達・共有、職員全員が携帯メールで連絡し合える体制を工夫することで、良好な体制が確保されています。 ・研修日をスタッフ全員が揃う抽選日に合わせて設定することにより、全員が参加できるような計画づくりがなされています。 ・スタッフミーティングのほか、「回覧ファイル」と「連絡ノート」を用いて、施設で起きたヒヤリハットや問題事案などの情報共有や課題への対策立案、日常的な改善検討を行うなど、スタッフの資質向上と利用者の利便性向上を図っています。 ・全スタッフとの情報共有のもと、目標設定、日常運営、自己評価による反省、改善対策、次期目標設定、というPDCAが実施されています。
VI その他	<p>①当施設は地域の永年の念願が叶って設立され、今年で6年目を迎えます。地域のコミュニティ醸成や人々の居場所としての役割を担っています。そのため、日ごろから地域の方々気軽に集い安らぎを感じる場づくりや町内会の会合や行事には積極的に協力しています。例えば、高齢者のラジオ体操の協力、キッズ用品と本のリサイクルコーナーの設置、個人が趣味の作品を持ち込んで展示する場の提供、ふれあい祭りの協賛などを行っています。</p> <p>②乳幼児と保護者が、キッズコーナーでゆったり遊んだり談話コーナーで昼食をとったりしてのんびり過ごす姿、談話コーナーで小学生達が施設に備えた遊具で楽しそうに遊ぶ姿や学生が勉強する姿など、個人利用も有効に行われています。</p>	<p>施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「赤ちゃん学級」をはじめ、市・区が主催する事業や講座などの開催協力を行っています。 ・横浜市中期4か年計画に示されている未来のまちづくり戦略である子育て支援と子ども・若者の育成やシニアパワーの活用などに積極対応しています。 ・特に、キッズ用品と本のリサイクルコーナーは、資源の有効活用を進める試みとして、評価できます。 ・敷地内への雨水タンクやレスキューボードボックスの設置に協力しています。 ・自主事業の講座からサークルが誕生したり、サークル活動から講座が発生したりと、当館の企画と利用者・住民の自主的な活動を上手に連動させることができおり、地域交流の発展に寄与しています。

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①毎月行われる地区連合町内会の定例会や各種会議などに出席し、施設の事業の紹介や様々な取組の説明をするなどの情報の発信や地域の情報や課題を把握するなど、地域住民との情報交換・連携に努めています。</p> <p>②毎月発行している「コミハだより」に自主事業参加募集の案内や実施後の報告を掲載して、町内の回覧や掲示板への掲出を依頼し、ご協力いただいています。</p> <p>③館内にブックスタンドや掲示板を設置して、地域および利用団体の情報を提供しています。</p> <p>④連合町内会主催のふれあいまつりに協賛して「みんなのコミハ祭」と銘打った施設のイベントを同時開催し、利用者による人形劇を上演するなどして双方の祭りを盛り上げます。</p> <p>⑤隣接する中学校の生徒とともに花壇の植栽を行っています。</p> <p>⑥隣接中学校の運動部が大会出場を果たしたときなどに、横断幕を掲示するスペースの提供協力を行うなど交流を深めています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(別所地区連合町内会会長会議議事録綴り)、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>地域イベントへ積極参加し、バザースペースの提供等で協力するとともに、施設のイベント「みんなのコミハ祭」を同時開催して盛り上げています。</p> <p>当施設を町内会が開催するラジオ体操の会場としても解放し、地域貢献しています。隣接する中学校とも情報交換・連携を図っています。部活動での作品を展示している他、「学校・家庭・地域連携事業」等の行事にも参加し、生徒・保護者・住民とのふれあい醸成に貢献しています。</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>別所コミュニティハウス委員会を年1回開催しています。町内会長、学校長、地区スポーツ推進委員連絡協議会会長、老人クラブ連合会会長など、地域の関係者約15名が参加し、情報共有と協議を行っています。</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 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	
<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(コミュニティハウス委員会議事録綴り)、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)> 別所コミュニティハウス委員会では、課題の抽出を行うほか、「利用者数が増えている。設置を待ち望んだコミハなので素晴らしい」、「開館5周年記念事業としてサークル発表会があるのはよいことだ。サークル活動の励みになる」、「印刷機があるので重宝している」、「職員が掃除の他、環境整備に尽力しているので、いつも気持ちの良い施設になっていく」といった評価を得ています。</p>	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

※地区センター委員会等から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切に付かない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	
<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(コミュニティハウス委員会議事録綴り)、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)> 委員会で抽出した課題については、スタッフミーティングを開催し、情報共有化と対応策検討を行っています。対策の事例として、「自宅で不要になった本を置き、読みたい人がそれを持ち帰れるスペースがほしい」との要望に対し、リサイクルコーナーを設置し、利用者からの好評を得ています。</p>	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ゴーヤなどのグリーンカーテンや植栽について、地域住民のボランティア協力を得るなどの連携を行っています。また、自主事業の一環として、住まいの学習館から講師を招き、網戸の張り替えや包丁の研ぎ方・フローリングのキズ直しといった講座を行い、参加した社会福祉協議会主催活動のボランティアの方々都在这里で学んだことを生かしてさらに地域貢献活動を行うことにより、地域貢献の輪の拡大に繋がっています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用者会議は、各サークル代表の方々を中心に毎回20人～40人の参加があり、活性化しています。課題の抽出のほか、節電協力や設備の安全な使用方法のお願いなど、運営に対する利用者の理解促進に努めています。	

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(利用者会議録)、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)>	
利用者会議では、課題の抽出を行うほか、「終日空き室情報を検索でき便利である」、「抽選会の翌々日後の空き室利用申込開始時刻が10時から9時に繰り上げられたことで、利用申込がしやすくなった」、「いつもきれいな施設なので、利用していて気持ちがよい」といった評価も得ています。	

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(利用者会議録)、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)> 利用者会議で抽出した課題は、スタッフミーティングにて情報共有と対応策検討を行っています。 対策の事例として、「掃除機の使い勝手が悪いので床全体に掃除機をかけるのはやりにくい」という課題を抽出し、ほうきでごみを掃き集め、集まったごみを掃除機で吸い込む方式へと掃除の流れを改善することで解決し、利便性向上を図りました。	

(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)> 毎年11月ごろに指定管理者本部全体でのアンケートを実施しています。190名以上の回収規模となっています。	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

※利用者アンケート等で挙げられた意見や調査結果の分析から、課題を抽出しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(施設利用アンケート)、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利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(施設利用アンケート)、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)> アンケート結果から抽出した課題は、スタッフミーティングにて情報共有と対応策検討を行っています。 対策の事例として、「市や区からのチラシがバラバラで見づらい」との課題に対し、複数の整理ボックスを設置して仕分けすることで見やすく改善し、「できるだけ多くの有用情報を利用者に提供したい」との想いと利便性の向上の両方が実現されました。	

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・広報紙誌・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)、資料(ホームページ)、ヒアリング <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> アンケート結果は、総じて83～87%の高評価となっており、「やや不満」「不満」は該当がありません。 また、アンケート結果の掲出に留まらず、「利用者からの要望への対応改善結果」についても館内に掲示するなど、きめ細やかな情報提供を図っています。	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

※ポスターの掲示やちらしの配布、ホームページなどでの情報提供について、目視により確認する。なお、指定管理者名や期間が情報提供されていない場合があれば、一部不備と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)> 館内エントランスホールのわかりやすい場所に掲示しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)> 「ご意見シート」を作成して館内のわかりやすい場所に設置しています。 また、指定管理者本部ホームページでも受け付けを行っています。	
<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)> 独自作成の「ご意見シート」では、苦情・意見の受付だけでなく、「館内の居心地の良さ」などについてもアンケートを兼ねて記入いただけるように工夫し、常に改善への気づきを得るように心がけています。	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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	
<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(利用者ご意見対応フロー)、ヒアリング	
<仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 館長を責任者として苦情解決体制が構築されています。 また、対応手順をスタッフ全員に周知するとともに、「利用者ご意見対応フロー」を掲出して、確実な対応体制を徹底しています。	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 苦情解決の仕組みについて、館内のわかりやすい場所に掲示しています。	
<周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「苦情処理綴」という専用ファイルを作り、確実な記録がなされています。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(苦情処理綴)、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)> 苦情が発生した場合には、「連絡ノート」に記入してスタッフ全員へ迅速な情報共有を図るとともに、スタッフミーティングにて対応策検討を行っています。対応事例として、「自主事業の講師の対応や時間延長に対する苦情が発生し、講師からの説明や館長からのお詫びで対応してご納得いただいた」、「ほうきの使用中に先が外れやすいとの苦情があり、直ちに粘着テープで固定して改善した」といった例があります。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(館内掲示)、資料(苦情対応状況記録簿)、ヒアリング</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「業務点検綴」の中の「苦情対応状況記録簿」を区に提出しています。この記録簿は開示されますが、個人が特定できないよう利用者のプライバシー保護に配慮した工夫をしています。</p>	

(4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①施設のホームページで施設の案内をするとともに、利用案内をホールの掲示板に掲示するほか、情報コーナーに施設のパフレットを置いて、いつでも見ることができるようにしています。</p> <p>②敷地入り口の掲示板にも集会室等の配置図やイベントポスターなどを掲示し、建物に入らなくても周知できるようにしています。</p> <p>③利用予約状況については、案内板をホールに設置し、当月と翌月分を表示してだれでも見ることができるようにしています。</p> <p>④自主事業の案内を広報よこはま南区版とホームページに掲載するとともに、町内会の回覧板や掲示板に掲出して周知しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(パンフレット、広報紙、別所地区連合町内会議事録綴り、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>館内は、掲示物などが丁寧に掲示されており、利用者が情報入手・確認しやすい状況になっています。毎月発行する「別所コミハだより」により、地域に幅広い情報提供を行っています。また、ご利用案内パンフレットをA4サイズの用紙を三つ折りにしてコンパクト化し持ち帰りやすいようにするなど、利用者目線での利便性向上の工夫をしています。</p>

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>	

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)> 資料(ご利用案内、ホームページ)、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)> 利用希望者が複数いた場合は、話し合いを原則として決定し、当事者同士で穏やかに解決を図る工夫がなされています。 また、サークルが予約を取りにくい状況に対して、「予約状況」をホームページに掲載するなどの工夫を行い、利用者の利便性を高めています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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(研修実施実績等)、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)>	

(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、ホームページ)、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)> 世代や性別を網羅した自主事業が展開され、利用者のサークル活動との相乗効果も生まれ大変活性化しています。 例えば「子育て支援」では、ベビーマッサージの講座が新サークルの立ち上げに繋がり、その後、幼児向けサークル設立にも発展しました。「高齢者」対象では、スポーツ吹き矢講座がサークル化に繋がったり、逆に、サークル「のびのび会」の活動を自主事業で取り上げ、サークルを支援したケースもあります。</p>	

②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者の反応や要望に基づいて、自主事業の内容等を意図的に変更し、利便性や自主事業の効果を高める工夫をしています。</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)> 端午の節句や七夕まつりなどの季節行事は参加人数も多く、大変活性化しています。また、「地域で子供を育てましょう」という施設の投げかけにより、利用者の意識付けにも繋がっています。 その他、「別所コンサート・オクトーバーライブ」なども好評を博しています。演奏を聴く・歌声を合わせるなど地域住民が共有できる楽しい場を提供し、地域の交流に貢献しています。</p>	

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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 checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input checked="" 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)></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>	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>① 自主事業の案内や施設利用案内などは、施設の掲示板および館内壁面に掲出するとともに、ホームページに掲載しています。広報よこはま南区版に自主事業の募集記事を掲載して広報に努めています。</p> <p>② 毎月発行する「コミハだより」を町内会の回覧板と掲示板に掲出して地域住民にPRするとともに、区役所の情報コーナーに置いて南区民に広く情報提供しています。</p> <p>③ 月例の連合町内会長会に出席し、口頭並びに文書にて自主事業の案内や施設の利用状況、取組事案などを説明して施設の広報を積極的に行っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(広報紙、広報よこはま南区版、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>「別所コミハだより」を毎月発行し、8町会327班に回覧するとともに、連合町内会74ヶ所の掲示板に掲出することで、幅広い情報発信を実現しています。</p> <p>また、広報よこはま南区版は、南区全世帯に配布されています。</p> <p>ホームページは随時更新し、利用者が常に最新情報を得ることができるよう配慮しています。</p>

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①応対時には、スタッフと分かるように名札を着用し、親切・丁寧・笑顔で対応しています。</p> <p>②電話の応対は、まず施設名をはっきり述べ、はきはきと明るい声で分かりやすく、丁寧に受け答えをしています。</p> <p>③利用者の入・退館時には、笑顔での挨拶を励行しています。</p> <p>④利用の仕方や片付け方などは、利用場所へ実際に案内して貸し出し品の扱い方と収納の仕方を示し、具体的に分かりやすく説明しています。</p> <p>⑤利用者とは適切な距離を保ち、丁寧に節度ある言葉づかいで対応しています。</p> <p>⑥窓口や電話でやむを得ず相手に待っていただく場合や要望に応えられない場合などは、謝罪とともにきちんとその旨を説明して理解を得るよう努めています。</p> <p>⑦利用者アンケートの結果などを参考に、接遇研修やミーティングで応対マナーを確認しています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>館長をはじめ館内スタッフ全員が、利用者にとって気持ちの良い接遇を意識し実行しています。日常的な意識付けに加えて、窓口対応マニュアルを作成・掲示することで確実な周知徹底が図られています。結果、スタッフが利用者に声がけするなど、利用者が見やすい環境が作られています。</p>

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>①利用状況については部屋別・時間帯別に集計・分析し、スタッフミーティングにおいて課題や成果を検討して翌月に生かすようにしています。</p> <p>②利用者アンケート調査を年1回実施し、項目別の集計とグラフ化により課題を明確にして、全職員で共有および改善策を検討しています。</p> <p>③施設独自に作成した「ご意見シート」をホールに置いて利用者の声を日常的に把握し、きめ細かく対応できるようにしています。</p> <p>④「きれいな施設で心地よい」、「親切な対応だ」など、サービスに関して満足している感想を利用者から口頭でもいただいています。</p> <p>⑤稼働率は月平均で50%から65%となっています。別所地区は南区の南西端、当施設は坂を上った行き止まりの立地ということもあって利用者はやや限られています。一層魅力ある自主事業の企画や連合町内会との連携の推進など、利用者を増やす工夫を継続します。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>抽出された要望や課題は、スタッフミーティング等を通じて対策が検討され、解決・改善が図られています。また、「抽選会のためにわざわざ来館しなければならない」、「希望通りの日時の予約がとりづらい」といった改良対策が困難な要望についても、館内に回答を掲示し、利用者の理解と協力を求める工夫をしています。</p>

(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)>

「季節ごとの切り絵をスタッフが工夫して作成している」、「住民個人の方々による絵画・手芸などの作品展示コーナーを設けており、地域住民のいきがい作りに貢献している」、「昨年よりリサイクルコーナーを設け、物品や本の寄贈と持ち帰りの仕組みを導入しており、利用者から好評を得ている」といった、利用者サービス向上のための独自の工夫が常時検討され実行されています。

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

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)>	
「業務日誌」への確実な記録が実行されています。	

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)>	
2か月に1回の業者施設清掃と年1回の業者除草が行われています。また、積極的な改善意識から、エアコンフィルターの点検・清掃も業者清掃に追加しました。 館外の雑草や落ち葉も、館長をはじめスタッフ全員で常に清掃し、館内はもとより周辺の清掃にもきめ細やかな配慮を行っています。	

(2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p><備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>明確な区分ができています。ただし、現在は、指定管理者所有の備品は無く、市所有の備品しか存在しません。</p>	

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p><揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>高額備品5点として、冷蔵庫、食器棚、電子レンジ、カラーデジタル複合機、FAXキット、の存在と良好に整備されている状況が確認されました。 食器棚などは転倒防止対策も施されており、備品の保護と利用者の安全確保に対するきめ細やかな配慮がなされています。</p>	

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>日常点検で発見した損傷等は直ちに修理・対策が施されています。 加えて、年1回の備品点検を実施し、存在と状況をくまなくチェックしており、安全性に関わる不具合をゼロに保つよう配慮しています。 また、多目的トイレにおむつ替え用シートベルトを設置するなど、積極的な利用者の安全確保に取り組んでいます。</p>	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input 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	
<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)>	
適切に管理され、良好な衛生状態が保たれています。	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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 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
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)>	
市の分別ルールに従い、燃やすごみは週1回収、古紙とプラは月1回収が徹底されています。	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①設備の定期点検と清掃は専門業者に委託して実施しています。日常業務として館長とスタッフが、施設内外の点検・整備と清掃および植栽の手入れを丁寧に行っています。</p> <p>②キッズコーナーの玩具やトイレ他、施設内を毎日、アルコール消毒して衛生管理を入念に行っています。</p> <p>③花壇が敷地から離れた階段の下にもあり管理が大変ですが、四季折々の花が楽しめるような植栽に努めています。通学路に面しているため、利用者や地域住民だけでなく登下校の子どもたちの目にもふれ、青少年育成の観点からも維持に努めています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、資料(施設管理計画・実績表、維持管理・保守点検実施状況)、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>採光にすぐれた施設構造になっており、利用者が気持ち良く過ごしやすい環境になっています。</p> <p>また、清掃が行き届き清潔感が溢れた綺麗な館内が保たれているとともに、毎日のアルコール消毒を行うなど衛生面での配慮がなされています。</p>

(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> <p>当館の施設・設備は良好に維持されており、委員や利用者からは、「いつもきれいな施設なので、利用していて気持ちがいい」という高評価を得ています。</p> <p>また、グリーンカーテンや花壇も整備され、節電や涼感の効果とともに、苗の生長が利用者の来館の楽しみにもなっています。また、トイレの案内板を低い位置にして子供に分かるようにするなど、利用者目線での改善を図っています。</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>

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

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

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
不測の事態に備えてボタンを押すだけで警備会社に通報できる「機械警備用パニックボタン」を設置するなど、積極的な安全確保への配慮がなされています。	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、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)> 金庫と金庫キャビネットは館長のみ、スタッフは門、入り口、機械警備解除用の鍵のみ保有することで、常時1名体制の中での最善の工夫がなされています。 また、退館時はすべての鍵をボックスに格納し施錠するなど、侵入者対策も徹底されています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 午前・午後及び夜間のそれぞれの勤務時に、館内及び館外を巡回・点検し、「業務日誌及び安全点検・清掃・防火確認簿」に記録しています。 また、「夜間勤務者最終チェック」で退出チェックを行うとともに、不審者・不審物の確認点検も行っています。	

(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)> 「業務日誌及び安全点検・清掃・防火確認簿」と「夜間勤務者最終チェック」で日々ダブルチェックを行い、事故防止の徹底を図っています。 加えて、スタッフミーティング時に、「事故防止チェック表」を用いた建物構造・設備状況・避難関係についての点検を実施するなど、意識付けも徹底されています。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ:年2回の「消防訓練・施設管理研修(危機管理)。対象者:5名全員。	
<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)> 研修資料は「回覧フォルダー」で周知することが徹底されています。また、研修以外にも、月1回のスタッフミーティング時に、ヒヤリハットの気づき共有、Jアラートや不審者対応などについての意識づけと啓発を実施しています。 「連絡ノート」による情報共有では、館長が対応結果や労いなどのコメントを付記することにより、全スタッフとの丁寧なコミュニケーションが図られています。	

(4) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="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="checked" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="checked" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ:年2回の「消防訓練・施設管理研修(危機管理)。対象者:5名全員。	
<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)> 研修資料は「回覧フォルダー」で周知することが徹底されています。また、研修以外にも、月1回のスタッフミーティング時に、万一の際の事故対応についての意識づけと啓発を実施しています。	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="checked" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="checked" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、資料(連絡先一覧表)、ヒアリング	
<体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 連絡先一覧表が見やすいところに掲出されており、迅速な連絡体制が確保されています。	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>年間の消防計画に基づき、毎年5月と11月に訓練を実施しています。</p>	

(6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>万一の緊急事態に備えて、館長および近隣に在住しているスタッフ2名の携帯電話番号を警備会社に登録してもらうなど、不測の事態への備えが徹底されています。</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>

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)>	
常時1名という体制の中、スタッフ4名のローテーションや「連絡ノート」を介した情報伝達・共有、職員全員が携帯メールで連絡し合える体制を工夫することで、良好な体制が確保されています。	

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)>	
館内掲示のほか、区のホームページでも公表されています。	
<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・事業報告書は、いつでも希望者に閲覧できる案内を館内のわかりやすい場所に掲示しています。	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)>	

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(研修計画、研修実施実績等)、ヒアリング	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ:4月に個人情報保護研修、5月に消防訓練・救命救急研修、6月に接遇研修、7月に接遇・クレーム対応研修、9月に防災訓練、10月に省エネ研修、11月に消防訓練・施設設備管理研修。対象者:5名全員。	
<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)>	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①職員研修は年度計画に基づき実施しています。みなみ区民利用施設協会本部主催の全体研修は参加必須とし、勤務の一環として交通費および超過勤務手当を支給しています。</p> <p>②区役所や協会関連施設での研修情報は、施設内回覧やスタッフミーティング等で情報提供し、希望者が参加しやすいように勤務調整を行って環境を整えています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(研修計画、スタッフミーティング会議録等)、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>研修日をスタッフ全員が揃う抽選日に合わせて設定することにより、全員が参加できるような計画づくりがなされています。</p> <p>結果、これまでに研修に参加できなかったスタッフはいない状況が保たれています。</p>

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(研修計画、研修実施実績等、スタッフミーティング会議録)、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> <p>研修資料は「回覧フォルダー」で周知することが徹底されています。また、研修以外にも、月1回のスタッフミーティング時に、研修内容についての意識づけと啓発を実施しています。</p>	

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)>	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
①常時1人体制であるため、館長はスタッフに個別の指導を行い、業務を遂行するためのスキルアップに努めています。 ②毎月発行する施設独自の広報紙や自主事業のポスターなどをスタッフ全員が輪番で作成するなど、業務を分担しOJTを実施することで資質向上を図っています。 ③他施設で起きたヒヤリハットや様々な事案などをスタッフミーティングで取り上げています。職員全員が携帯メールで連絡し合える体制を整え、緊急時に情報を共有できるように取り組んでいます。	資料(研修計画、スタッフミーティング会議録)、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)>
	毎月の抽選会日にスタッフミーティングを開催し、情報共有や課題への対策立案、日常的な改善検討を行うなど、スタッフの資質向上と利用者の利便性向上を図っています。 また、日常の勤務時には、「回覧ファイル」と「連絡ノート」により、館長と全スタッフが随時情報共有を行っています。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)>	

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)>	
館長が責任者であることを明確にし、スタッフ全員に周知されています。	

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)>	

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>全員分の誓約書のコピーが厳重に保管されています。</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>「団体利用申込書」と「自主事業参加申込書」について住所を無記入にしたり、利用者にご記入いただく「利用報告書」について電話番号を削除するなど、個人情報収集を必要最小限にする工夫がなされています。個人情報の収集に当たっては、個人情報保護法の改正に基づく目的の説明も行っています。</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>毎月月初めに、スタッフ全員が順番に「個人情報保護に関する7項目チェック表」で自己チェックを行うことで、個人情報の適切な使用について、前月の振り返りと次月への意識付けを行うように工夫しています。</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 <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)> 個人情報が記載された名簿などは鍵の掛るキャビネットに保管されています。パソコンはログインパスワードが設定され、サーバーにはセキュリティーチェーンを取り付けて盗難防止が図られています。ノートパソコンは鍵の掛るキャビネットに保管して退出しています。 また、不要な書類はシュレッダーすることが徹底されています。	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

※出納帳等の帳簿において、指定管理料、利用料金、自主事業における実費収入等明確にしているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)>	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 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(経理関係綴)、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)> 出納は館長が担当し、経理責任者は指定管理者本部事務局が担当することにより、役割が明確に区分されています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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 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
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(経理関係綴)、ヒアリング <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 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)> 3項目をピックアップし、伝票の存在が確認されました。	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、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)>	
通帳は施錠可能な館長キャビネットに、印鑑は金庫にそれぞれ保管され、適切に管理されています。鍵は館長のみが所持しセキュリティーが確保されています。	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
<目的に沿わない支出がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費削減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①光熱水費の無駄をなくすために、利用していない場所のエアコンや電灯は必ず消す、エアコンは適正温度で設定する、植栽への散水の際は雨水を活用するなど、日常的に意識してこまめに取り組んでいます。</p> <p>②節電効果を上げるために、夏場はグリーンカーテンを作る、すだれを下げるなどして室温の上昇を抑えています。</p> <p>③利用者には抽選会の折に省エネについて口頭でお願いするほか、集会室のエアコンの操作盤に注意事項を貼付してご協力をお願いしています。</p> <p>④事務所内部で使用するコピー用紙や封筒類は、個人情報の有無を確認して、可能な限り再利用しています。</p> <p>⑤備品類の小破修繕は、可能な限り職員で行っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>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> <p>ゴーヤや夕顔の苗を植えつけたグリーンカーテンを設置することで、節電や涼感の効果とともに、苗の生長が利用者の来館の楽しみとなっています。</p> <p>また、集会室の窓側にスダレを取り付けることで、節電が図られるとともに、涼感もたらされ、利用者から心地よく利用できるとの感想をいただいています。</p> <p>このほか、ホールでの天井扇使用、集会室でのエアコンと扇風機の併用等により、省エネが図られています。</p>

(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> <p>毎年度「自己評価表」を作成し、区に「目標と自己評価」として提出しています。</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、業務点検結果シート)、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)>	
直近の2年続けて、区からの指摘・改善指導事項はありません。	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(業務点検綴)、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)>	
区に対して毎月業務報告を行っており、四半期ごとに区役所の担当者が来館して業務点検が実施されています。	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<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>①年度当初に利用者サービス他4視点について運営目標を設定して一年間の取組を明確にします。これは南区役所へも届けます。</p> <p>②スタッフミーティングで職員への周知を行い共有します。業務遂行に当たって意識して取り組んでいきます。</p> <p>③年度末に振り返りを行って実績を自己評価します。この振り返りをもとに改善計画を立案し、今後の取組を明らかにしていきます。この自己評価も南区役所に報告します。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(自己評価表)、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>全スタッフとの情報共有のもと、目標設定、日常運営、自己評価による反省、次期目標設定、というPDCAが実施されています。</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>さまざまな業務にスタッフ全員が全力で対応しており、利用者からの高評価に繋がっています。</p> <p>毎回のスタッフミーティングで意識付けを行うことにより、スタッフ全員が自主的に率先して仕事を見つける気運が醸成されています。目線は常に利用者最優先であり、積極的かつ誠実な対応が徹底されています。「連絡ノート」には必ず館長がコメントしており、きめ細やかなスタッフとのコミュニケーションと信頼醸成が図られています。</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>

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>①「赤ちゃん学級」をはじめ、市・区が主催する事業や講座などの開催の協力とポスターやちらしの掲出、施設利用の優先的承認などを行っています。</p> <p>②横浜市中期4か年計画に示されている「未来のまちづくり戦略」である子育て支援と子ども・若者の育成やシニアパワーの活用などを自主事業や各種取組に盛り込んでいます。</p> <p>③雨水タンクやレスキューボードボックスの敷地内設置に協力し、これらの設置情報を町内会長会などを通じて地域住民に発信しています。</p> <p>④雨水タンクの水は施設内植物への散水に利用しています。</p> <p>⑤市が推進する節電・省エネ対策に協力し、利用者の協力を得ながら取組を実施しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、資料(自主事業計画書、チラシ)、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>市や区の方針に寄り沿った運営がなされています。自主事業の講師等も地域内で確保するなど、地域内交流を意識した運営が行われています。あらゆる世代に等しくサービスを提供するとともに、シニアパワーの活用も積極的に実践しています。</p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①地域との連携において、「H29 10月 サークルの発表と体験」を企画して一か月間の長いスパンで実施しています。メンバーの皆さんは、サークル活動を多くの方々に披露することで、やりがいや生きがいをこれまで以上に感じているようです。見学や体験をする方々も新たな刺激を得て、趣味の幅が広がる機会になったとの感想もありました。地域住民の出会いの場になり、交流の輪を広げる一助にもなりました。</p> <p>②アレンジフラワーサークルの方から生花を寄贈していただき飾っているので、館内がいつも明るく温かな雰囲気になります。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、資料(サークルの発表と体験)、ヒアリング</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>自主事業の講座からサークルが誕生したり、サークル活動の支援を目的に講座が開催されたりと、当館の企画と利用者・住民の自主的な活動を上手に連動させることができ、地域交流の発展に寄与しています。</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>