

---

---

# 横浜市指定管理者第三者評価 評価結果報告書

---

---

港南区区民利用施設協会  
横浜市日野南コミュニティハウス

平成24年1月20日

株式会社フィールズ

# 目次

<b>評価結果の総括</b>	2
<b>I. 地域及び地域住民との連携</b>	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
<b>II. 利用者サービスの向上</b>	6
(1) 利用者会議	6
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	7
(3) 意見・苦情の受付・対応	9
(4) 公正かつ公平な施設利用	12
(5) 自主事業	14
(6) 図書の貸出し、購入及び管理	15
(7) 広報・PR活動	15
(8) 職員の接遇	16
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	16
(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	17
<b>III. 施設・設備の維持管理</b>	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
<b>IV. 緊急時対応</b>	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
<b>V. 組織運営及び体制</b>	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) 組織運営及び体制全般(その他)	36
<b>VI. その他</b>	37

## 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><b>【特徴的な取組】</b></p> <p>地域及び地域住民との情報交換            ・地域住民の要望により設置された施設で、地域の自治会や地域住民との交流は密である。具体的には以下の通りである。            ①防犯・防災面での地域との協力            ②運営委員会・利用者会議への地域の方の参加            ③文化祭への地元団体の参加            ④地域の特性を生かした自主事業の実施            ⑤地域行事を共催で実施            ⑥地域行事への参加            ⑦防犯灯を設置し終夜点灯</p>	<p><b>【評価できると感じられる点】</b></p> <p>地域及び地域住民との情報交換            ・地域の自治会のホームページ「ひのみなみ」の[地域の公共施設のお知らせ]欄に、日野南コミュニティハウスが掲示され、コミュニティのホームページへアクセス出来る様になっており、自治会との連携が良く取れています。</p> <p>地域及び地域住民との連携全般(その他)            ・日野南連合自治会主催の第5回「日野南アート展」を共催し、コミュニティハウスの研修室、交流コーナーを使用し開催しています。出展者数95名、出展作品150点、来場者数は400人となっており、年を重ねるごとに日野地区以外からの来訪者も増えてきています。また、隣接する野村港南台自治会の広報紙「そよかぜ」にも「日野南アート展」の記事が掲載されるなど、地域と一体になった活動を行っています。            ・日野南連合自治会役員会に出席し、活動報告を行っています。</p>
II ・ 利用者 サービス の 向上	<p><b>【特徴的な取組】</b></p> <p>意見・苦情の受け付け・対応            ・開館時には、危険防止のために階段上に安全柵を、来館者が分かり易いように施設案内看板を設置した。</p> <p>公正かつ公平な施設利用            ・利用者が等しく利用情報を得るよう、掲示物やパンフレットを作成し、掲示・配布している。            ・館内の見学は常に受け入れている。</p> <p>自主事業            ・自主事業については、地域のニーズに対応して実施している。</p> <p>職員の接遇            ・利用者が安全で安心して利用できるよう、すべての職員が常に心掛けている。また、適切な対応が出来るよう、職員研修や日々の業務引継ぎ・申し送りにより、サービスの向上に努めている。</p>	<p><b>【評価できると感じられる点】</b></p> <p>意見・苦情の受け付け対応            ・施設の開設時に、危険防止のため、2階の階段ホール上に安全柵を取り付けると共に、施設案内看板を設置し利用者サービスに寄与しています。</p> <p>自主事業            ・自主事業は多種多彩で、自主事業年間カレンダーに基づき実施されています。自主事業ごとのチラシは全てカラーでイラストを取り入れ、文字・字体やデザインを工夫し、見やすく、読みやすく、分かり易い表現にしています。            ・経験豊かな講師(港南区・街のアドバイザー)を迎えて、多年齢層が参加出来る1日体験講座「地域の人に学ぼう!」を港南区活動支援センターと連携して開催しています。</p>
III ・ 施設 ・ 設備 の 維持 管理	<p><b>【特徴的な取組】</b></p> <p>協定書等に基づく業務の遂行            ・設備の維持管理については、利用者の安全に重大な支障があった場合は、施設設置者である横浜市に報告すると共に区と調整をして安全処置を講じている。日常的には、職員が目視により不具合箇所の有無、清潔で安全が保たれているかを確認し、委託業者による設備総合巡視点検を定期的に行っている。</p> <p>備品管理業務            ・備品管理については、物品管理簿を作成し適切に管理している。            ・利用者が利用する囲碁や将棋のコマ、幼児用の玩具などは定期的に消毒をし、清潔に保つ努力をしている。</p> <p>利用者視点での維持管理            ・近隣住宅へも配慮し、広場の除草等を行っている。</p>	<p><b>【評価できると感じられる点】</b></p> <p>協定書に基づく業務の遂行            ・日常清掃に関しては、専任の作業担当スタッフを配置し、作業担当スタッフ業務表に定められた手順で館内の整理整頓、清掃を行い、館内の清潔さを保っています。</p>

	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>【特徴的な取組】</p> <p>緊急時対応の仕組み整備 ・緊急時に関係機関への通報等を速やかに行うためにマニュアルや緊急連絡網を準備している。</p> <p>事故対応業務 ・AEDの使用法の研修を行っている。 ・事故発生時に関係機関に速やかに連絡し、対応できるよう火災・地震・トラブル等、内容別のフローチャートを作成し掲示している。</p> <p>防災業務 ・法人内他施設との合同及び地域と連携した防災訓練を行っている。 ・東日本大震災を受けて、地震対応マニュアルの見直しを行っている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>緊急時対応の仕組み整備 ・緊急時の対応手順は色付きで分かりやすく、事務室にも掲示して、誰でも速やかに対応出来るようになっていす。</p> <p>防災業務 ・横浜市と協力して、東日本大震災の事例を基に見直しをすすめ、新たにきめ細かな地震対応マニュアルを作成しました。次回の利用者会議で、新たな避難および対応について、周知することになっています。</p> <p>緊急時対応全般 ・夜間の機械警備以外にも、24時間対応の「緊急通報システム」を導入し、緊急時には即時対応できる体制となっています。また、地域の見回り隊及び「青パト」（自主防犯パトロールを適正に行えると警察から認められた団体が巡回できる「青色回転灯装備車」）に毎日巡回していただき、より一層の安全向上を図っています。</p>
V ・ 組織運営及び体制	<p>【特徴的な取組】</p> <p>業務の体制 ・指定管理者である港南区区民利用施設協会は地区センターをはじめ10施設の管理運営を行っている実績を生かし、当施設の組織運営を行っている。職員の配置は、管理責任者の館長(1名)と運営にあたるスタッフ8名(受付スタッフ6名・作業スタッフ2名)が交代で勤務している。作業は午前時間帯に1名、受付は午前・午後時間帯に各1名、夜間時間帯(19時以降)は2名を配置し、協定書の定める人数より手厚い職員配置をすることによりサービスの充実及び、利用者の利便性・安全性を確保している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>業務の体制 ・作業専門(施設内外の清掃など)のスタッフおよび夜間スタッフの増員配置など、協定書に定める人数より手厚い職員配置をしています。増員により、安全管理および業務への習熟度が高められ、サービス向上に繋がっています。</p> <p>職員の資質向上・情報共有を図るための取組 ・施設での独自研修の他に、当館指定管理者が運営管理する協会の全体研修、港南区の他施設との合同研修を行っています。また、事件や事故は10館の各施設での事例を集めた『ヒヤリハット集』を参考にして予防及び早期発見に役立てています。</p> <p>組織運営及び体制全般 ・職員の配置や資質向上、自主事業の立案・開催、設備保全・人事労務の一元管理による経費の削減及び運営の透明化など、複数の施設を管理運営している実績を最大限に活かしています。</p>
VI ・ その他	<p>&lt;特記事項&gt;</p> <p>・当施設は、開館から1年ほどであるが、利用者数や部屋の稼働率は伸びている。立地は港南区と栄区の区境に位置しているため、港南区同様栄区の地域組織へ積極的に働きかけ、地域のコミュニティの拠点として利用を促進している。職員・スタッフは多くの利用者に満足していただけるようサービス向上に取り組んでいる。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>市・区の施策としての事業協力の取組み ・横浜市の市民局『東北地方太平洋沖地震募金』の義援金活動へ協力、資源循環局『インクカートリッジ里帰りプロジェクト』へ協力しています。</p> <p>・港南区民活動支援センターと連携して、自主事業の1日体験講座『地域の人から学ぼう！』を開催しています。港南区区政推進課の『ひまわり魅力アップ事業』に参加してひまわりを育て、利用者に快適な環境と心地よさを提供しています。</p> <p>その他 ・当館主催の『日野南ふれあいまつり』では東日本大震災の被災者への義援金のためのバザーを行いました。開館時の式典や落成記念では、地域の幼稚園園児による遊戯・歌の発表や地域の中学校の吹奏楽部演奏会を企画・実施し多数の来場があります。</p> <p>・職員は、自発的に、マニュアルを自分のノートに書き込み、胸ポケットに入れて活用するなど、仕事に対する意欲の高さが伺われています。</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。具体的には、町内会等の会合への参加、利用圏域の不特定多数の住民等へのアンケートの実施、地域情報の館内掲示、地域の広報紙誌などの館内配布、地域の掲示板などへの施設情報の掲示等の活動。  
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>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の自治会の回覧板・掲示版や館内の地域情報の掲示・パンフレットの配布及び自治会役員会への参加などを通して地域との情報交換を行っている。</li> <li>・当施設主催の『日野南ふれあいまつり』では参加団体を募ると共に従来 地域で実施していた『ふれあいの集い』を参加団体として加えるなど地域の要望も取り入れ実施している。</li> <li>・地域連合自治会の年間行事『日野南アート展』を共催事業として実施することで地域の文化活動拠点としての役割も果たしている。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>現場確認(地域の情報や広報紙の館内掲示、配布状況)、資料(実施記録)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・日野南コミュニティハウス主催の「日野南ふれあいまつり」は23年10月29日、30日の2日間開催されました。コミュニティハウスで活動している団体の作品展や日野地区社会福祉協議会、ボーイスカウトなどの地域団体が参加すると共に、模擬店、映画会、フォークダンス、1日体験講座「地域から学ぼう」など多彩な企画を立て、地域と共に実施しています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・平成22年11月に開館した施設ですが、開館前の9月に『第1回運営委員会』を実施し、22年度の事業計画を説明しています。23年度は5月に『運営委員会』を実施しており、メンバー14名が参加する中で22年度の事業報告、23年度事業計画が説明されると共に活発な質疑応答が行われています。</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 type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input 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 checked="" type="checkbox"/> 特に課題がない	<input checked="" 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>&lt;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)&gt;                      資料(運営委員会議事録)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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 type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input 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 checked="" type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の自治会や地域住民、団体との交流・連携が良く取れており、地域行事の共催、地域行事への参加、地域特性を活かした自主事業が実施されています。</li> <li>・地域の小学校の生活科授業での施設見学や一般の方の施設見学を積極的に受け入れています。</li> </ul> <p>&lt;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)&gt;</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、平成23年度は2月に実施。22年11月の開館から間もない時期の開催であった為、運営委員会委員の参加を促し、利用者と地域役員との交流の機会を設け実施しています。施設運営に留まらず、幅広く利用者の意見を吸い上げる為、意見交換の時間を設けるなどの工夫をしています。24年度は2月15日に開催予定です。	

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 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 checked="" type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input 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 checked="" 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)	
<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 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 checked="" type="checkbox"/> 非該当	<input 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 checked="" 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)>  <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>    <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)> ・運営法人独自の利用者アンケート用紙を使用し、平成23年2月1日～28日までの1ヶ月間実施しています。実施期間内の回答可能な来館者にアンケート用紙を直接配布し、149人から回答を得ています。  <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)> ・この施設が開館してから3ヶ月目の実施であるので、有効回答を多く得る為に、来館者への直接配布でアンケートの回収率を高める工夫をしています。また、団体利用者に対しては、利用報告書と一緒に提出して貰う様に働きかけ、回収率を高める努力をしています。	



②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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(平成22年度事業報告書)、ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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)> 現場確認(館内掲示、設置状況)、ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・利用者アンケートやご意見箱に寄せられた意見や要望に対し、館長、スタッフが協議の上、誠意を持った素早い対応を心掛けています。例えば、「お弁当を温めて食べられたらいいなと思うので、電子レンジを置いて欲しいです」などの設置費用がかかる要望に対しても、設置場所、利用方法を明確に定め、案内を掲示し、実施しています。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1 つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・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	
<p>&lt;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)&gt;            現場確認(館内掲示)、資料(ご意見ファイル)、ヒアリング            &lt;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)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;            ・アンケート結果は実施後2ヶ月間はQ&amp;A形式で館内に掲示し、その後は『ご意見ファイル』に綴り、交流コーナーの誰でも閲覧出来る場所に、ご意見箱と一緒に設置しています。</p>	

(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	
<p>&lt;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)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;            ・1階、2階それぞれの掲示板に分かりやすく掲示しているほか、ホームページや運営委員会、利用者会議でも案内しています。</p>	

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)> ・交流コーナーの書棚の一角に、「ご意見受付から対応までの流れ」を掲示し、「ご意見ファイル」、記入用紙、筆記具と共に設置しています。	
<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)> ・ご意見箱を設置すると共に、館内張り紙やホームページでご意見箱の設置を周知しています。	

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)> 現場確認(掲示物)、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)>	

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)> 交流コーナーの掲示板に掲示すると共に、ホームページでも案内しています。	
<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)> ・ご意見箱の横に、カラーで分かりやすく表示した「ご意見受付から対応までの流れ」を掲示し、ご意見・要望・苦情等の受付を明示し、利用者等に周知しています。	

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 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 checked="" type="checkbox"/> 記録している <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
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)> ・ご意見箱に寄せられたご苦情等については、ご意見・回答の閲覧ファイル「ご意見ファイル」に記録され、窓口で聴取・対応した苦情等については専用の連絡ノートに記録し、職員は必ず目を通し、確認欄に押印し共有しています。	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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"/> 苦情等が寄せられていない	<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"/> 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(ご意見・苦情受付簿、連絡ノート、研修記録)、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)> ・職員への回覧・申し送りノートで周知し、スタッフ会議で意見交換を行っています。施設で解決出来ない問題は、迅速に港南区区民利用施設協会及び区へ連絡し対応策を講じています。	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

※1 つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・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 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 checked="" type="checkbox"/> 公表している <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
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(運営会議・利用者会議議事録)、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)> ・受付窓口で閲覧できる専用ファイル「ご意見ファイル」を設置すると共に、利用者会議や運営委員会で報告しています。聴取したご意見は専用ノートに記入し、定期的にまとめて館内に掲示しています。	

#### (4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当日の部屋の利用の案内及び2ヶ月先までの部屋の利用状況は2階受付に掲示板を設置している。</li> <li>※事業計画書・前年度事業報告書は公開し、受付窓口で閲覧できるようにしている。</li> <li>・利用方法を明示したパンフレットやコミュニティハウスの行事や自主事業を案内する『日野南コミュニティハウスだより』を受付窓口に着けている。</li> <li>・自主事業の内容等は事業ごとにちらしをつくり館内及び地域の自治会の掲示板に掲示している。</li> <li>・施設のホームページに施設案内・行事・事業案内や当館を利用しているサークルの情報等を公開している。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>現場確認(備付け状況、掲示物)、資料(チラシ、ポスター)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・受付窓口で当日の部屋の利用案内と共に、2ヶ月先までの部屋別の利用申し込み状況を分かりやすく表示した掲示板を設置しています。</li> <li>・利用案内は、交流コーナー、プレイルーム、屋外広場、研修室の案内と個人利用、団体利用の区別、利用方法、申し込み方法などを明記したパンフレットを受付窓口に着けていると共に、ホームページでも公開しています。</li> </ul>

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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・受付窓口で「施設のご案内」と「利用のご案内」を備えていると共に、近隣の自治会館や施設協会及び他施設にも設置しています。</li> </ul>	

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)> ・受付窓口に「コミュニティハウス使用要綱」を備え、いつでも閲覧出来る様になっています。また、ホームページでも閲覧出来ます。	

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)> ・利用の申込みが重複した場合は利用者が抽選に参加し、自主事業の申込みでの抽選では、複数の職員が窓口で抽選する等、公平・公正を保っています。	

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(研修記録)、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)> ・年に1回以上、全職員を対象に研修を行うと共に、採用時や事案があれば順次行っています。人権週間にはポスターの掲示をする際に、職員に人権週間についての周知をしています。	

## (5) 自主事業

### ①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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 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
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;            現場確認(チラシの館内掲示)、資料(自主事業計画書、自主事業チラシ)            &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;            ・自主事業の計画の際は利用者からの意見、地域の要望を踏まえ、「子育てを支援する事業」「児童・生徒を対象とした事業」「地域の交流を深める事業」「高齢者を中心とした事業」などの分野に分けて幅広い世代が参加できる事業を実施している点。            ・自主事業のチラシはカラーチラシで、字体を工夫し、イラストを使用し、季節感を表す等して、見やすく、読みやすい楽しいチラシとなっています。</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 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	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;            ・事業計画書通りの事業を実施していると共に、地域の行事に共催するなど幅広い取組みを行っています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・貸出対象の施設ではありませんが、館内閲覧用の図書を揃えたり、新聞や雑誌の購入をしています。新聞・雑誌の選定にあたっては利用者から意見を聞き、地元新聞・生活と健康の雑誌(各1冊)を購入し、誰もが閲覧できるようにしています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>・広報誌として『日野南コミュニティだより』を隔月発行し館内に掲示・配布及びホームページに掲載している。</p> <p>・自主事業の講座案内は広報よこはま港南区版に掲載、館内での掲示・配布及びホームページに掲載他、地域の掲示板・回覧板・小学校及び近隣のケアプラザ・地区センターでも告知している。</p> <p>・今年度実施した自主事業『地域の人から学ぼう』・『ソーラーオルゴールを作って省エネ・節電にチャレンジ!』は地域のタウン誌『タウンニュース』に掲載された。</p> <p>・自治会が発行する広報誌に自主事業の案内等を掲載している。自治会のホームページより当館のホームページにリンクできるようになっている。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>現場確認、資料(広報紙)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・隔月に発行している広報紙「日野南コミュニティだより」は、カラーで、イラストを使用し、文字・字体を工夫したデザインになっており、見やすく、読みやすく、親しみのある物になっています。</p> <p>・自治会の広報紙に自主事業案内を掲出すると共に、自治会のホームページから日野南コミュニティハウスのホームページにリンク出来る様にしています。</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>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員は接遇研修を受け、常に正しい言葉を使い明るく親切に対応することを心がけている。</li> <li>・電話にはできる限り早く対応し、必ず施設名と自分の名前を名乗り、内容を的確に把握して丁寧に対応している。電話対応マニュアルも用意している</li> <li>・利用者が複数いる場合は、順番に対応することを言葉と受付の張り紙で案内している。</li> <li>・全職員が定められた制服を着用し、名札を胸につけ職員と判別できるようにしている。尚、館の運営方針を名札の裏に記しており常に意識を高め利用者への対応に生かしている。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・電話に出る時には、必ず施設名と自分の名前を名乗り、明るく、丁寧、的確な対応をしています。また、全職員が清潔感のある制服を着用し、左胸に名札をつけ、来館者に明るく接しています。</li> </ul>

## (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>&lt;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。&gt;(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の利用者数は増加している。部屋別ではほぼ等しく利用されており、時間別では午前・午後①の稼働率が高い。利用の少ない午後②・夜間時間帯については、今年度より、利用回数制限の緩和を始め、少しずつ稼働率が上っている。今後は夜間時間帯の自主事業の実施などを検討している。</li> <li>・常設している『ご意見箱』・自主事業実施時の『アンケート』・年に1度実施している『ご利用者アンケート』及び受付窓口での聴取により、寄せられた意見は速やかに検討し、改善している。聴取したご意見は専用のノートに記入して全職員に供覧し認識している。ご意見やアンケートの内容については利用者が自由に閲覧できるようファイルを設置しており、また必要に応じて掲示をしている。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者からの意見・要望・苦情等については、専用ノートやご意見苦情受付簿に記録し、全職員が共有し、速やかに検討・対応しています。</li> <li>・ご意見やアンケート結果については「ご意見ファイル」にまとめ、誰でも自由に閲覧出来る様になっています。</li> </ul>

(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)>

・交流コーナーに季節行事の飾りや花を生ける事により、季節感があふれ幅広い年齢層の方々に喜ばれています。1階の廊下壁面には、地域の方から提供された日野南地区の開発当時の写真が展示、説明され、開発の歴史が学べます。

<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)> 専門性が必要な事項については、業者に委託しています。	

##### 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)> ・日常は専任の作業スタッフを1名配置し、施設内外の清掃・環境美化に取り組んでいます。作業内容は業務日誌内の作業チェックリストに記され、明確になっています。	

## (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	
<備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)>	
・備品台帳と共に備品には備品シールを貼って管理しています。	

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。

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)>	
・利用後の点検の他、衛生面を考慮し幼児の玩具や貸出物品などを、職員の手により、1ヶ月に1回定期的に消毒・洗浄を行い、備品の安全・衛生面に配慮しています。	

### (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)> ・横浜市のゴミルート回収に参加して適切に管理しています。利用者にはゴミの持ち帰りのチラシの掲示・案内をし、啓発しています。館内はどの箇所も清潔に管理されています。	

#### 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)> ・横浜市のゴミルート回収の分別に従い、事務所内の分別用のゴミ箱を設置しています。	

#### (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>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>作業担当職員が毎朝、作業担当時系列マニュアルに沿って内外を清掃しており、清潔感を保つようになっている。</li> <li>作業担当勤務終了後の汚れは気づいた職員が清掃している。</li> <li>トイレトペーパー・清掃用品等の消耗品は、消耗品一覧表で管理し、在庫数に応じて作業職員が物品発注書に記入し、館長が発注し、補充している。</li> <li>毎日の外の清掃をする時に外構に損傷がないかを確認している。</li> <li>植栽、広場の清掃は作業担当を中心に行い、必要に応じて専門業者に依頼して行っている。広場やエントランスのプランターに草花を植え、利用者に快適な環境を提供している。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>現場確認、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1階屋外広場の隣地との境界、急傾斜地法面の除草・植栽管理は職員が実施するには危険が伴う為、必要に応じて専門業者に依頼する事で、適切な環境維持に努めています。</li> </ul>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>掲示期間が過ぎた館内の掲示物やチラシなどを撤去し、絶えず新しいものと交換しています。</li> </ul> <p>&lt;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)&gt;</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)> ・緊急時の対応手順は色付きで分かりやすく、事務室にも掲示して、誰でも速やかに対応出来る様になっています。	

### (2) 防犯業務

#### ①協定書等の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)> ・動作異常の際の連絡先を職員全員が携帯しています。	

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)> 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)> ・安全及び防犯上の観点より、必要最低限の職員が鍵を保管し、全職員に周知されています。	

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)>	



### (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)>	

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)> 研修「事故防止策」(対象:全職員)	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 他施設の事件・事故の情報を入手し、館内に掲示すると共に職員にも注意喚起をしています。	

#### (4) 事故対応業務

##### ①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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	
<p>&lt;施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。&gt; <input checked="" type="checkbox"/> 設置している                      <input type="checkbox"/> 設置していない</p> <p>&lt;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)&gt; 研修内容:「事故発生時対応」「AED操作」「心臓マッサージ」 対象:全職員</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

##### 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="" 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="" 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	
<p>&lt;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)&gt; 現場確認、資料(連絡体制)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt; ・事務室への掲示以外に、全職員へ配布し、所持しています。</p>	

## (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。

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 type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・横浜市と協力して、東日本大震災の事例を基に見直しを進め、新たにきめ細かな地震対応マニュアルを作成しました。次回の利用者会議で、新たな避難及び対応について、周知します。	

### ②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)> ・次回の平成24年3月には、地域住民及び利用者も交えての避難訓練実施計画を立てています。	

## (6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・夜間の機械警備以外にも、24時間対応の「緊急通報システム」を導入し、緊急時には即時対応出来る体制となっています。また、地域の見回り隊及び「青パト」(自主防犯パトロールを適正に行えると警察から認められた団体が巡回出来る「青色回転灯装備車」)の巡回が毎日あり、より一層の安全向上を図っています。 ・地震時の転倒防止対策や災害用備蓄品を準備しています。
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

## 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)> ・作業専門(施設内外の清掃など)のスタッフ及び夜間スタッフの増員配置など、協定書に定める人数より手厚い職員配置をしています。増員により、安全管理および業務への習熟度が高められ、サービス向上に繋がられています。	

#### ②協定書等のとおりの開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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？

※ホームページや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やホームページ等で周知していれば、公表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"/> 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)> ・受付窓口に設置しています。その他、自由に閲覧できる旨を館内掲示及びホームページにて周知しています。	
<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)>	

## (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	
<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:「業務について」「個人情報保護」「人権」「火災避難訓練」「AED操作・心臓マッサージ」「激甚災害時の対応」「節電」 対象:全職員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・施設での独自研修の他に、指定管理者である港南区区民利用施設協会の全体研修、港南区の他施設との合同研修を行っています。 ・職員へアンケートをとり、職務上不安に思っている事や知りたい事を抽出して研修を行い、その結果をマニュアルに組み入れて行くなど、より良いサービスの提供に努めています。	

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>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・業務上必要な研修においては研修費用の全額補助、研修受講を勤務時間として認知している。</li> <li>・各種研修実施案内は職員に供覧して周知している。</li> <li>・職員が研修に出やすいよう、勤務体制については考慮している。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・業務上必要な研修は、研修費用(旅費も含む)の全額補助、研修受講を勤務時間扱いとしています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>資料(研修アンケート、研修資料回覧印)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・研修の資料や議事録は全職員へ回覧し、申し送り時やスタッフ会議でも必ず報告しています。</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	
<p>&lt;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)&gt;</p>   <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「受付スタッフ業務マニュアル」「受け付け業務時系列マニュアル」を用いて研修を行い、業務に活用しています。</li> <li>・マニュアルは、各時間帯別に、仕事内容がとても分かりやすく詳細に記載され、受付に常備し、職員へも配付しています。</li> </ul>	

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
<p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・受付対応マニュアル及び各時間帯の時系列のマニュアルをつくり、受付に設置しているほか、スタッフそれぞれに配布している。</li> <li>・ローテーション勤務のため、申し送り事項や確認事項を『業務日誌』『連絡ノート』に記入し、全員が確認している。また、勤務交代時にも引き継ぎ時間を設けており情報の共有化を徹底して図れるようにしている。</li> <li>・休館日や夜間時間帯を利用して、スタッフミーティングを行い職員の資質向上及び業務の摺合せを行っている。</li> <li>・事件・事故は区民利用施設協会の各施設での事例を集めた『ヒヤリハット集』を参考にして予防、早期発見に役立っている。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>ヒアリング(職員ヒアリングも含む)</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・申し送り及び確認事項を『業務日誌』『連絡ノート』に記入し、勤務交代時にも引き継ぎ時間を設けて情報の共有化を徹底して図れる様になっています。</li> <li>・休館日や夜間時間帯を利用して、スタッフミーティングを行い職員の資質向上及び業務の摺合せを行っています。</li> <li>・事件・事故は当館指定管理者が運営管理する10館の各施設での事例を集めた『ヒヤリハット集』を参考にして予防、早期発見に役立っています。</li> </ul>

### (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ているか？

※管理責任者を明確化し、全職員に周知しているかを確認する(複数の職員に質問する)。

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

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

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

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	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・年1回の研修のほか、採用時及び事案発生時には必ず研修を行っています。	



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	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

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

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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	
<適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・利用申込書や登録票にも個人情報は目的以外には使用しない旨を記載して、利用者へ周知しています。	

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、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、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)>	

#### (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)> ヒアリング、現場確認 <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)> ・当館と、港南区区民利用施設協会の事務局により、適切な経理書類を作成しています。	

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(施設名別収支予算書写し)、ヒアリング <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・当館を運営する港南区区民利用施設協会には、公認会計士による適正なチェックが行われる体制となっています。	

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)>	

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)>	

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>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者不在時の部屋における照明、冷暖房はこまめに消している。</li> <li>・震災による節電の影響もあり、利用者が使用時でも、冷暖房の設定温度の調整や必要のない照明の消灯などの協力を促す張り紙を各部屋にし、節電に努めている。</li> <li>・トイレや水まわりには節水を促す張り紙をしている。</li> <li>・事務用品・物品は大切に扱い、購入する場合は購入店舗や用品を熟慮している。</li> <li>・内部書類は極力、裏紙を使用している。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>現場確認、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・照明は、自動点灯及び間引きにより必要以上の明るさをカットし、利用者不在時の部屋は、照明、冷暖房はこまめに消して節電しています。</li> <li>・各部屋の冷暖房の設定温度を事務室で管理し、利用者へは貼紙をして協力を呼びかけ、節水や節電に努めています。</li> <li>・複数の施設を管理運営している利点を活かし、設備保全の一括委託契約や複数年度契約、指名競争などして、経費削減に努めています。</li> </ul>

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の配置や資質向上、自主事業の立案及び開催、設備保全及び人事労務の一元管理による経費の削減や運営の透明化など、複数の施設を管理運営している実績を最大限に活かしています。</li> </ul> <p>&lt;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)&gt;</p>

## VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・横浜市市民局が行う『東北地方太平洋沖地震募金』の募金箱を館内に設置し義援金活動に協力している。</li> <li>・自主事業の1日体験講座『地域の人から学ぼう!』では、港南区民活動支援センターと連携して事業を行った。</li> <li>・夏には港南区区政推進課が行った『ひまわり魅力アップ事業』に参加してひまわりを植え育て、利用者に快適な環境と心地よさを与えた。</li> <li>・横浜市資源循環局が行っている『インカートリッジ里帰りプロジェクト』に協力し、回収箱を設置している。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>現場確認、資料(事業開催パンフレットなど)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・横浜市の市民局『東北地方太平洋沖地震募金』の義援金活動へ協力、資源循環局『インカートリッジ里帰りプロジェクト』へ協力しています。</li> <li>・港南区民活動支援センターと連携して、自主事業の1日体験講座『地域の人から学ぼう!』を開催しました。</li> <li>・港南区区政推進課の『ひまわり魅力アップ事業』に参加してひまわりを植え育て、利用者に快適な環境と心地よさを提供しました。</li> </ul>
<p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当施設主催の『日野南ふれあいまつり』では東日本大震災の被災者への義援金のためのバザーを行った。</li> <li>・地域小学校で開催している行事、『地域合同お楽しみ会』で当施設の案内パンフレットを配布し施設のアピールをした。</li> <li>・インフルエンザ等の感染予防のため消毒剤の配置、マスクの着用の啓発を行っている。</li> <li>・開館時の式典でのアトラクションとして地域の幼稚園の園児による遊戯・歌の発表や落成記念のイベントの際は地域の中学校の吹奏楽部の演奏会を企画し多くの方に来場していただいた。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>現場確認、ヒアリング(職員)、資料(チラシ)</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員は、自発的に、マニュアルを自分のノートに書き込み、胸ポケットに入れて活用するなど、仕事に対する意欲の高さが伺われました。</li> <li>・当館主催の『日野南ふれあいまつり』では東日本大震災の被災者への義援金のためのバザーを行いました。</li> <li>・開館時の式典や落成記念では、地域の幼稚園園児による遊戯・歌の発表や地域の中学校の吹奏楽部演奏会を実施し、多数の来場を得る企画を行いました。</li> </ul> <p>&lt;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)&gt;</p>