

横浜市指定管理者第三者評価制度

上大岡コミュニティハウス 評価シート

評価機関名：特定非営利活動法人産業クラスター研究会

令和3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. 施設からの報告及び地域のみなさまのご意見を頂く場として「上大岡コミュニティハウス委員会」を毎年開催、要望や意見についてはいつでも閲覧できるよう掲示している。</p> <p>2. 1年に1回開催している上大岡コミュニティハウスまつりは、地域の商店街・環境促進団体・利用団体等の出店・体験交流・展示及び展示販売会など、地域のみなさんや利用者の方が自由に交換・参加できる祭りを実施している(令和2、3年度は「みんなの作品展」として開催)</p> <p>3. 日常的には、館外の道路や隣接している公園の清掃・池や南側法面の清掃や剪定を実施している。</p> <p>4. 当館は地域社会福祉協議会の地域支えあいネットワーク事業の一環として行われている「コミュニティランド」の運営を支援しており、関係役員との情報交換を行っている</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 地域及び地域住民との情報交換 ・上大岡社会福祉協議会が主催の「地域支えあいネットワーク事業」に年間計画に沿って地域ケアプラザと共催し参加している点。 ・上大岡小学校の生活科・総合学習授業の場として当館を提供するとともに「コミュニティハウス」の内容や役割を理解していただいた点。</p> <p>(2) コミュニティハウス委員会 ・横浜市から新型コロナ感染の拡大による「まん延防止等重点措置」が発出される中「上大岡コミュニティハウス委員会」を昨年対面方式でなく書面による方式を実施している点。</p> <p>(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他) ・平常時(コロナ禍でない時)は「上大岡コミュニティハウスまつり」を年1回開催し、上大岡社会福祉協議会・地域の商店街や環境促進団体等の出店、利用者団体による体験交流会や展示即売会などを実施し、地域や利用団体との連携を深めている点。</p>
II 利用者サービスの向上	<p>1. 利用者会議、利用者アンケート、ご意見箱を通して、地域の方や利用者の声を収集・分析し、利用者への迅速な対応や館運営への反映に努めている。</p> <p>2. 居心地の良いコミュニティハウスを目指して、来館者の方に声かけ(挨拶)で迎え、送ることをスタッフ一同で励行している。</p> <p>3. 区広報誌、ホームページ、タウンニュース、CAT V、上大岡コミュニティハウスだより等で施設利用、自主事業の募集案内等の情報を提供し、広報活動に努めている。</p> <p>4. パンフレット、チラシ、利用案内は受付や展示コーナーに常備しており、初めて来館された方には館内を案内し、利用の仕方を説明して渡している。</p> <p>5. 施設内外の日常清掃(特に急傾斜の道路・公園の落ち葉や冬季の除雪)を実施し、利用者が安全に来館し利用できるよう努めている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(4) 公正かつ公平な施設利用 ・団体利用予約については2ヶ月前の当日を応当日としているが、夜間の利用促進を図るため、夜間利用のみ6ヶ月前の応当日まで予約可能としている点。 ・自主事業は、抽選方式で当落を決定し、その結果を申込者全員にハガキで通知している点。</p> <p>(7) 広報・PR活動 ・SNSで自主事業や花壇の花の様子などをリアルタイムで発信し、当館が身近な存在になるよう努めている点。</p> <p>(8) 職員の接遇 ・身だしなみは全員が揃いのユニフォームと名札を常に着用し、動きやすい靴を履き、利用者には清潔感と親しみやすい印象を与えるように心がけている点。 ・利用者に対して利用予定の部屋が時間前に空いている場合には、時間前でも入室を許可して利用して頂いている点。</p> <p>【参考意見】 ・研修結果や議事録には出席者の人数だけでなく出席者名と欠席者名を明確に記載するとよいでしょう。</p>
III 施設・設備の維持管理	<p>1. 設備点検については、毎月1回専門業者に委託点検を実施し(電気・衛生給排水・空調・冷暖房設備)点検表に記載している。なお日頃より目視点検を行い、軽微な損傷はその場で修理を行っている。</p> <p>2. 日常業務の中では、午前・午後・夜間の各時間帯で職員が清掃・点検を行っている。月1回の床のワックスかけ、年4回の窓清掃、年2回の空調器のフィルター清掃等を専門業者に委託している。</p> <p>3. 夜間及び休館日は警備会社に委託し機械警備により管理している。</p> <p>4. 敷地内の花壇は日常の管理(水やり・除草)等をスタッフ全員で行っている。また南側斜面の管理や高木、低木の植栽管理は年2回専門業者に委託して実施している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2) 備品管理業務 ・すべての折り畳み式机について、ロック機構を再調整し、意図しない折り畳みの発生を防止し、事故の発生を抑止する等、安全に配慮している点。</p> <p>(3) 施設衛生管理業務 ・利用者にはゴミ持ち帰りを利用案内や掲示で徹底している点。</p> <p>(4) 利用者視点での維持管理業務 ・「消毒等チェック表」により人が触れる部分を、利用終了毎に消毒を行っている点。</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>1. 「緊急時対応マニュアル」「緊急連絡網」を作成し、事務所内の見やすい場所に掲示して緊急対応に備えてある。</p> <p>2. スタッフ研修で「消火訓練」「通報訓練」「避難誘導訓練」「AED操作訓練」等は、緊急事態を想定して年1回全員研修の一環として実施している。また、事故報告については、第一報を関係機関へ、その後は事故報告書を作成し、事務局・区に報告をしている。</p> <p>2. 防犯については、業務日誌の中に館内定期巡回項目を設け毎日点検を行い、事故や異常を未然に防いでいる。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2) 防犯業務 ・館内外を巡回して安全確保を図り、結果を業務日誌に記載し、情報共有を図っている点。</p> <p>(4) 事故対応業務 ・自主事業として利用者を含めた勉強会を企画し、消防署スタッフを講師にして、AED操作を含めた救急救命措置の知識習得に努めている点。</p> <p>【提案事項】</p> <p>・夜間の機械警備で停電信号が毎年1回程度発報していますが、警備会社による通信テストや施設内外の巡回で異常無しとしています。事故が発生する前に原因究明と対策実施を提案いたします。</p>
V 組織運営及び体制	<p>1. 組織としては、常勤職員として館長・副館長各1名及び4時間勤務の午前・午後スタッフ4名、夜間スタッフ2名の合計8名の体制で当施設を運営している。</p> <p>2. 令和4年2月まで新型コロナウイルス感染防止のため検温・消毒業務に午前・午後スタッフ4名を追加配置している。</p> <p>3. 日々の業務の引継ぎ・確認事項は全員がいつでも閲覧書き込みができる「業務日誌」に詳細を記入し、問題点や対応方法を確認している。</p> <p>4. 業務に入る際には、全員が「業務日誌」を確認するようにしている。また既に予定されている連絡事項等(スタッフの勤務スケジュール・自主事業予定日・定期設備点検・ごみ収集等)については月間予定ボードに記入し情報の共有化を図っている。</p> <p>5. 月1回の全体研修は休館日を利用して実施し、スタッフ全員がどの業務にも対応できるよう、業務手順の再確認や業務に必要な知識(個人情報の取り扱い・人権問題等)の共有化を図っている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 業務の体制 ・コロナ禍という過去に経験したことのない状況の中で行政の支援を受けてスタッフの増員を図るとともに職員およびスタッフの研修強化による力量の向上により運営体制の強化を進めている点。 ・コロナ対策として、検温・消毒などの業務のための体制を充実させて利用者の感染防止と安全の確保に取り組んでいる点。</p> <p>(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組 ・休館日を利用し、月1回、職員、スタッフ全員での研修を行い、業務知識の向上と情報共有を図っている点。 ・3交代制のため、シフト毎に「業務日誌」に連絡事項を詳細に記入することで、課題の共有化が図れている点。</p> <p>(4) 経理業務 ・Excelを使用して経理業務の簡素化とみえる化が図られている点。</p>
VI その他	<p>1. ホームページを多くの方に見ていただくために、常に最新情報が記載されているようデータを発信している。</p> <p>2. 情報の拡散や双方向を目的に、SNS(facebookなど)への情報発信を行っている。</p> <p>3. 当館は地域の要望で作られたコミュニティハウスで、地域住民の自主的な活動や交流の場になるよう、予約等については、原則face to faceでの対応を基本として取り組んでいる。また館の利用にあたっては、利用者が高齢の方や障害のある方の場合には、スタッフが事前に使用備品を部屋に用意したり、又はキャリーバックなどは部屋まで運ぶ手伝いをしている。(当館は土足禁止なので、キャリーバックは館内移動の時は、持って移動することを原則にしている為)</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>1. ホームページは見やすいものが作られており、更新がタイムリーに行われている点。</p> <p>2. SNS (Facebook) などへも情報発信している点。</p> <p>3. 高齢者向け自主事業「健康体操」を計画したり、歩数計リーダー設置等、高齢者健康維持活動に積極的に参加している点。</p> <p>4. 高齢者や障害のある方の利用の際は、スタッフが備品等を運ぶなどのお手伝いをしている点。</p>

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

※コミュニティハウス委員会以外で、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当館は上大岡社会福祉協議会が主催して毎月第2土曜日実施している「地域支えあいネットワーク事業(コミュニティランド)」を通して、情報交換の場として活用している。 ②年1回開催している上大岡コミュニティハウスまつりには、上大岡社会福祉協議会・地域の商店街や環境促進団体等の出店、利用者団体による体験交流会や展示即売会などを実施し地域や利用団体との連携を深めている。 ④地域で行われる行事や小学校だより・各種団体の活動状況、募集のチラシ等は、情報コーナーに掲示している。 ⑤地域の小学校・中学校の各種行事へ積極的に参加して情報交換の場として活用している。また小学校の授業で生活科・総合学習の一環としても当館を提供している。 ⑥年1回利用者アンケートを実施し、集計結果から課題や要望等について具体的な対応を館内に掲示及びコミュニティハウスだよりに掲載して利用者の方や地域の方に周知している。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>・資料「上大岡コミュニティハウスだより」(77枚)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・上大岡社会福祉協議会主催の「地域支えあいネットワーク事業」に年間計画に沿ってケアプラザと共催し参加している点 ・年1回開催している「上大岡コミュニティまつり」はコロナ禍のため中止し、代わりに令和2、3年度は「みんなの作品展」を開催して地域や利用団体との連携を深めた点。 ・上大岡小学校の生活科・総合学習授業の場として当館を提供するとともに「コミュニティハウス」の内容や役割を理解していただいた点。</p>

(2) コミュニティハウス委員会

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>・コミュニティハウス委員会の委員は15名で多方面(町内会長、中学校長、小学校長、民生委員、スポーツ推進委員、青少年指導員、子ども会会長、シルバークラブ会長など)の方で構成されている点。</p>	

②コミュニティハウス委員会からサービスに係る課題を抽出しているか？

※コミュニティハウス委員会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「上大岡コミュニティハウス委員会」議事録(令和3年7月25日)、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コミュニティハウス委員会から抽出した課題への対応策を講じているか？

※コミュニティハウス委員会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「上大岡コミュニティハウス委員会」議事録(令和3年7月25日)、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)> ・横浜市から新型コロナ感染の拡大による「まん延防止等重点措置」が発出される中「上大岡コミュニティハウス委員会」を昨年対面方式でなく書面による方式で実施している点。	

(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・平常時(コロナ禍でない時)は「上大岡コミュニティハウスまつり」を年1回開催し、上大岡社会福祉協議会・地域の商店街や環境促進団体等の出店、利用者団体による体験交流会や展示即売会などを実施し、地域や利用団体との連携を深めている点。 ・日常的には、館外の道路、隣接している公園および南側法面の清掃と当館周辺の樹木の剪定を実施している点。 <参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

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)>	
・上大岡コミュニティハウス利用者会議は、学童クラブ、民生児童委員会、クラフト部、トリム体操部など地域の多方面の関係者8名が参加して開催されている点。	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
・資料「上大岡コミュニティハウス利用者会議」議事録(令和3年1月30日)、ヒアリング。	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・資料「上大岡コミュニティハウス利用者会議」議事録(令和3年1月30日)、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)>	
・利用者会議の中で「予約の抽選方法」について、現行のじゃんけんによる方法は、平等性に問題があるので、その対応策を検討した結果、袋に入れた番号カードをひく抽選方法に変更した点。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している
	<input type="checkbox"/> アンケート <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)> ・令和2年度利用者アンケート(令和2年12月1日～28日)、回収枚数297枚 <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(令和2年度 利用者アンケート等意見集計結果)、ヒアリング。 <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・利用者アンケートの中で「利用時間帯」、「備品・設備」に分けて課題を抽出している点。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

※利用者アンケート等から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切につないでいるかどうかを確認する。
 ※①で実施していない、又は②で課題を抽出していない、特に課題がない、にチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input 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(令和2年度 利用者アンケート等意見集計結果)、ヒアリング。 <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・「施設までの道案内がもっとあって告知して欲しい」という要望に対して 道案内については、電柱2ヶ所に掲示、また上大岡コミュニティハウスのホームページに京急上大岡駅から写真入りで詳細に案内図で紹介している点。 ・「ピアノが置いてあると良いと思います」という要望に対して キーボードの利用を勧めている点。	

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(受付前の掲示板コーナー) <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・利用者アンケートの集計結果の掲示は集計表(グラフ集計を含む)と要望に対する回答を含め掲示板コーナーに開示している点。	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・ご意見ダイヤルのポスターは、受付前の掲示板に掲示し、利用者の目をひくように配慮している点。	

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)> ・受付の掲示板前に設置している。	
<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・ご意見箱には記入用紙、筆記用具を備え、記入スペースを確保し、利用者が記入しやすいよう配慮している点。	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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(議事録)、ヒアリング(ご意見や苦情を「利用者会議」で紹介し、対応結果について説明している。)	
<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)> ・館内掲示や「上大岡コミュニティハウスだより」の配布。	
<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 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)>	

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(「令和2年度苦情対応状況報告」(令和3年5月7日))	
<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)> ・令和2年度に発生したキッズダンスグループのCD使用による近隣からの騒音苦情に対し、利用者に直ちに窓を閉めていただくなど、迅速に対応した点。また、近隣の方から当館前の林に枯れ木があって、倒れかかって危険だと電話で通報があり、港南土木事務所に連絡をとり、担当者が現地確認をおこなった結果、処理することになった点。	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

※1つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・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)> ・館内掲示確認(受付前の掲示板)、資料(「令和2年度苦情対応状況報告」)	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・苦情等の内容及び対応策については、利用者の目にとまりやすい受付前の掲示板に掲示し、また利用者会議と上大岡コミュニティハウス委員会で口頭で公表している点。	

(4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 当館の利用案内、自主事業、サークル活動の案内チラシはご利用者の皆様がいつでも手に取れるように常時受付に置いており、初めて来館した方には、スタッフから声をかけ館内の利用方法等の説明をしている。またホームページでも公開している。 2. 上大岡コミュニティハウスだより(利用案内、自主事業)などを町内会や他施設に配布しPR活動をしている。また区の広報誌、ミニコミ誌も情報提供し広報活動に努めている。 3. 団体利用予約については2ヶ月前の当日を応当日としている。応当日に複数の利用団体が重なった場合は抽選としている。また夜間の利用促進を図るため、夜間利用のみ6ヶ月前の応当日まで予約可能としている。 4. 利用した部屋の机や備品の現状復帰の様子を写真で掲載し復帰しやすいようにしている。 5. 自主事業の申し込みは、原則抽選方式として当落の結果については申込者全員にはがきで結果通知をしている。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・資料(館の利用案内)、現場確認(案内チラシ(自主事業、サークル活動))、ホームページ <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用した部屋の机や備品の現状復帰の様子を写真で掲載し復帰しやすいようにしている点。 ・団体利用予約については2ヶ月前の当日を応当日としているが夜間の利用促進を図るため、夜間利用のみ6ヶ月前の応当日まで予約可能としている点。 ・自主事業は、抽選方式で当落を決定し、その結果を申込者全員にハガキで通知している点。

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
<p style="text-align: center;">評価機関 記述</p> <p><備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・受付に利用客が目につきやすいところに備えてある点。 	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

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

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・現場確認、資料(上大岡コミュニティハウスの利用の仕方)、ホームページ <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)>	

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(上大岡コミュニティハウス研修会議事録(令和3年9月14日) <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)>	
・令和3年7月に館長が港南区総務課主催の人権研修に参加し、その時の資料を基に職員全員に人権研修を実施し、人権擁護の大切さについて学習した点。	

(5) 自主事業

①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input 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><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・資料(令和3年度(2021年度)自主事業一覧)、ヒアリング <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)> ・事業内容は年齢、性別等に偏らず、また幅広い事業内容(子育てから介護予防まで)があり、多くの住民が参加できるようになっている点。</p>	

②事業計画書等とおおり、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><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>・令和2, 3年度は新型コロナ感染防止のため、行政から緊急事態宣言中における事業活動の中止要請を受け、「AED講座」など3事業が中止となった。</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>	

(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	
<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)>	
<利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(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
<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)>	<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>1. 館内の自主事業案内やイベント等を中心に掲載している「上大岡コミュニティハウスだより」を隔月に発行し、館内での掲示・配布及び他の施設等に配布するとともに、町内83ヶ所ある掲示板に掲示を依頼している。</p> <p>2. 「広報よこはま・こうなん区版」や「市民利用施設等イベント情報」等に自主事業の案内を中心に積極的に掲載している。</p> <p>3. 民間発行の情報誌「タウンニュース」「ぱど」などの取材にも積極的に応じて、当館の事業を掲載している。</p> <p>4. ホームページを作成し、施設の概要・利用案内等の紹介、自主事業等の活動状況や、自主事業の募集案内等をタイムリーに掲載している。</p> <p>5. SNSでの情報発信を行い、自主事業や花壇の花の様子などをリアルタイムで発信し、館が身近な存在になるよう努めている。</p>	<p>・資料(上大岡コミュニティハウスだより)、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>・「上大岡コミュニティハウスだより」を隔月に発行し、館内での掲示・配布及び他の施設と町内83ヶ所にある掲示板に掲示を依頼している点。</p> <p>・ホームページを作成し、施設の概要・利用案内等の紹介、自主事業等の活動状況や募集案内をタイムリーに掲載している点。</p> <p>・SNSで自主事業や花壇の花の様子などをリアルタイムで発信し、当館が身近な存在になるよう努めている点。</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. 利用される目的で来館された方は勿論、電話での問い合わせの方でも、いつも明るく元気で丁寧な言葉使いで対応し、常に挨拶で迎え、お送りする事に心掛け、居心地のよいコミュニケーションを目指した接遇に職員・スタッフともに取り組んでいる。</p> <p>2. 電話での対応については、着信音3回以内に受話器を取り上げ、挨拶・施設名及び職員名をしっかりと名のり、要件はきちんとメモをとり、復唱するよう日常実行している。</p> <p>3. 身だしなみについても、全員が揃いのユニホームと名札を常に着用し、動きやすい靴を履き、相手に不愉快な印象を与えないよう心掛けている。</p> <p>4. 待ち時間についても、利用予定の部屋が時間前に空いている場合には、時間前でも利用して頂いている。また開館前でも職員が館内にいる場合は、館内のロビーに入って開館時間になるまで待機して頂いている。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・身だしなみは全員が揃いのユニフォームと名札を常に着用し、動きやすい靴を履き、利用客に清潔感と親しみやすい印象を与えるように心がけている点。 ・利用者に対して利用予定の部屋が時間前に空いている場合には、時間前でも入室を許可し、利用して頂いている点。 ・電話での対応は着信音3回以内に取り、挨拶・施設名及び職員名を名乗り、メモの用意そして復唱を日常実施している点。

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<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>30,000人・部屋の稼働率60%以上の目標数字に対しそれぞれ約20,000人、54%に留まりました。これは、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため外出の制限及び部屋の定数の制限が大きな理由です。以前からの課題である夜間枠についても稼働率が38%と低いため、今後夜間の利用者数並びに部屋の稼働率を上げるための新たな取り組みを図っていく。</p> <p>2. 利用者アンケートは、毎年1回ご利用者のみなさまを対象に実施、回答内容を分析し、課題や寄せられた意見等に対して利用者会議やコミュニティハウス委員会で説明するとともに、館内に掲示している。</p> <p>3. 日常の苦情や要望については、投書箱を設置しておりこれを毎日点検し、ご意見、要望については、館の考え方を速やかに回答し掲示している。また、横浜市のご意見ダイヤルも案内している。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・部屋別・時間帯別の利用実績を分析して、年間利用人数及び部屋の稼働率を上げるための課題について全員で取り組んでいる点。

(10) 利用者サービスの向上全般(その他)

評価機関 記述
<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><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修結果や議事録には出席者の人数だけでなく出席者名と欠席者名を明確に記載するとよいでしょう。

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)>	
・管理計画に従って着実に管理がされており、補修が必要な部分は行政と協議を行い積極的に管理に取り組んでいる点。	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常清掃・整理整頓や、定期的な清掃(床掃除及び窓清掃)を実施しているかどうか記録を確認する。
 日常清掃に関しては、チェックリストを用いて記録しているかを確認する(チェックリストでなくとも、実施記録が存在すれば実施していると判断する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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) 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>・物品毎に2009年契約以降の購入・廃棄が時系列で判る様に台帳が作成されており、同一仕様の物品でも購入金額で備品(3万円以上)と消耗品(3万円未満)に扱いが分かれる物が双方同時に確認できるように台帳を整備している点。</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>・物品毎に横浜市の管理区分に沿った区分を記載した管理シールを添付し、台帳とリンクさせて管理している点。 ・各部屋に「利用前」の写真を掲示し、利用者が利用開始及び原状復帰する際に、備品が揃っている事や損傷状況を利用者自らが確認できるようにしている点。</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>・すべての折り畳み式机について、ロック機構を再調整し、意図しない折り畳みの発生を防止し、事故の発生を抑止する等、安全に配慮している点。</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)>	
・スタッフと職員が館内巡回でゴミの放置が無いようにダブルチェックしている点。 ・利用者にはゴミ持ち帰りを利用案内や掲示で徹底している点。	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input 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)>	

(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. 開館当初からいつも清潔で明るい館内を保つため、スタッフ全員で日常業務の中で、重点掃除範囲を明確にして清掃を実施している。特に利用者の多い時には、随時トイレ清掃、館内の点検を行い汚れているところがあればすぐに清掃することを全員で心掛けている。</p> <p>2. 日常清掃の中でできない部分は月1回、空調機のフィルター分解掃除は年2回専門業者に委託して実施してる。</p> <p>3. 敷地内や隣接した公園及び道路のごみや落ち葉等の清掃は日常業務の中で実施している。</p> <p>4. 敷地内の花壇は日常の管理(水やり・除草)等をスタッフ全員で行っている。高木や低木の植栽管理は年2回専門業者に委託して実施している。</p> <p>5. 使用した備品、マット、おもちゃ、スリッパ等は利用終了ごとに点検・消毒・補修を行っている。</p> <p>6. 机や椅子などの備品については、定期的に点検し軽微な修理や清掃についてはスタッフがしている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>・現場確認、ヒアリング、「消毒等チェック表(令和3年11月21日)」</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>・「消毒等チェック表」により人が触れる部分をリスト化して、利用終了毎に消毒を行っている点。</p> <p>・全てのトイレに便座クリーナーを新規導入し、洗面台の手洗洗剤は殺菌剤配合の泡立ちの良いタイプを採用して衛生管理向上に配慮している点。</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>・玄関正面の壁に「利用状況申し込み」ボードを設置し、スタッフおよび利用者が会議室等の空き状況を確認し易くしている点。</p> <p>・不利用の壁面コンセントにメクラキャップを挿入、掲示物にはダルマピンを使用する等、安全に配慮している点。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・敷地内の危険場所(外構フェンスと建物との間に人が入れる隙間)があり、子供達が立ち入って敷地低部へ転落する危険が想定できます。安全確保の上から早期に対策が必要と思われます。</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)>	
・緊急時の対応方法を「災害対応マニュアル」一冊にまとめ、このマニュアルを見ることで各種の事態に即応できる体制を整えている点。	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)>	

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 checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><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、警備会社の10月度報告書(令和3年11月2日) <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

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 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 type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p><定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・館内9ヶ所と館外を重点的に巡回し、安全確保を図るとともに、その結果を業務日誌に記載し、職員およびスタッフ間の情報共有を図っている点。</p>	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・「自主点検チェックリスト」を作成し、そのチェックリストに従って職員が定期的に施設・設備の点検を確実に実施し、安全に配慮した運営がされている点。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
・「コロナ禍の救急救命注意点」研修(令和2年11月12日)の中で実施。受講者は職員及びスタッフの全員7名	
<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) 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><施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない</p> <p><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>・「コロナ禍の救急救命注意点」研修(令和2年11月12日)の中で実施。受講者は職員およびスタッフの全員7名</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></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>・自主事業として利用者を含めた勉強会「コロナ禍の救急救命注意点」を企画し、消防署スタッフを講師に招き、事故発生防止およびAED操作を含めた事故対応の講習を実施して、スキルアップを図っている点。</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><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、ヒアリング</p> <p><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)></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>・事務所壁面に事故や災害発生時の対応方法をまとめて掲示し、その場所を見ることで、直ちに対応が出来るようになっている点。</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。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・マニュアルは定期的に見直しがされていて、最新版(令和3年4月1日改定)が備えられている点。	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

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

(6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>
・夜間の機械警備で停電信号が毎年1回程度発報していますが、警備会社による通信テストや施設内外の巡回で異常無しとしています。事故が発生する前に原因究明と対策実施を提案いたします。

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)> ・コロナ禍という過去に経験したことのない状況の中で行政の支援を受け、スタッフの増員を図るとともに職員およびスタッフの研修強化による力量の向上により運営体制の強化を進めています。また、コロナ対策として、検温・消毒などの業務のための体制を充実させ、館長をはじめ職員スタッフが一丸となって利用者の感染防止と安全の確保に取り組んでいます。	

②協定書等のとおりに開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)> ・館の入り口の掲示板にポスター「閲覧を希望される方は、スタッフまで申し出てください」と表示されている。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・令和2年度の事業報告および令和3年度の事業計画は、公表(インターネットで検索・閲覧できる)されている点。	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・研修計画は、コミュニティハウスとして必要な業務研修から人権研修まで、必要と思われる研修内容がすべて揃っている点。	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・ヒアリング、「研修のメモノート」	
<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)> ・接遇から安全対策、個人情報管理まで、多岐にわたっている。対象者はスタッフを含め全員。	
<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)>	
・職員、スタッフ全員がそろり休館日(毎月第2火曜日)に研修を実施している点。また、研修時間は2時間とられていて、充実した内容となっている点。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1. 毎月第2火曜日(休館日)にスタッフ全員の情報共有の場、研修の場として全体研修会を実施している。</p> <p>2. 外部研修の案内等はすべてスタッフに回覧し、研修参加の促しを行っている。また、研修に参加したスタッフには研修内容を毎月1回開催されるスタッフ研修会で発表してもらい、他のスタッフにも共有してもらっている。</p> <p>3. 研修にかかわる参加費や交通費及び勤務の取り扱い(出勤扱い)については全額館で負担している。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>・ヒアリング、「研修記録ノート」</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>・職員、スタッフも全員がそろう休館日(毎月第2火曜日)に研修を実施している点。</p> <p>・外部研修に参加者した者が、この内部研修で外部研修の内容を発表して、全員で共有している点。</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>・ヒアリング、「ミーティングの議事録」</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>・講義録を作成し、実際の問題点があれば、ミーティングで振り返り、全員に徹底している点。</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)>	
・スタッフ業務マニュアルは冊子となっており、内容は簡潔で分かりやすく、また必要事項が整理されており、利用しやすい点。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
1. スタッフは、隔週の3交代制勤務のため、日々の引き継ぎ、確認事項は全員がいつでも回覧、書込みができる「業務日誌」で情報を共有している。また月刊のスケジュール、行事予定等の連絡事項については月間予定ボードにて情報の共有を図っている。 2. 月1回の全体研修会は休館日を利用して実施し、業務手順の再確認や業務に必要な知識(個人情報の取り扱い・人権問題等)の共有化を図っている。また、1ヶ月間に起こった事故や課題などについてその時にとった対応や、困ったこと等について意見を出し合い、より良い対応策を参加者で検討し、今後の業務に活かせるよう全員で確認している。	・業務日誌、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)>
	・スタッフは3交代制のため、シフト毎に業務日誌を詳しく書くことで、情報の共有化が図られている点。 ・月1回の全体研修会で、発生した事故や課題とその対応についての振り返りを行い、全員の意思統一を図っている点。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

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

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)>	

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>	

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>・自主事業の募集時には、応募者の住所・電話等を記入していただいているが、申込書には、記載事項については目的外には使用はしないと明記されている点。</p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している
<input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p><適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・事業終了後、申込書はシュレッダーで処分し、入力された申込書のパソコンデータは廃棄するというルールが遵守されている点。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・申込書、パソコンのデーター <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)> ・館長、副館長のパソコンは、パスワードが設定されており、許可された者以外は、閲覧・操作できないよう保護されている点。	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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)> ・現金出納帳のアウトプットされたもの、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)> ・現金出納帳のアウトプットされたものを、出納責任者(館長)が定期的に確認し、押印している点。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している
<input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<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)> ・現金出納帳、預金出納帳等 <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 checked="" type="checkbox"/> 存在する
<input type="checkbox"/> 存在しない	<input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<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)>	
・費用は、現金出納、預金引落ともに、出金票に領収書が添付され、きちんとファイルされていた点。	

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 checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<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)>	

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
<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)> 1. 館内の照明はこまめな消灯を心がけ、冷暖房は温度設定を夏場27度、冬場20℃の設定を利用者に協力を求めている。その結果消費電力は前年比87%、消費電力料金は前年比85%となった。 2. 館内外の照明器具を一部LED照明に区の費用で切り替えた。その際、必要箇所の見直しを行い、会議室及びトイレ等は、3分の1の蛍光灯を外した。 3. 利用申込書、利用報告書等受付で使う各種用紙については、ウラ紙を使用して印刷、及び館内で配布する自主事業のチラシについては、A5サイズのチラシにして、コピー代や印刷用紙の節減に努めている。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・資料(電力費の記録、消耗品費の実績調査) <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)> ・エアコンの設定温度は、国で定める省エネ基準で設定し、各部屋で利用者に説明できるようにしている点。 ・照明のLED化を推進している点。 ・裏紙使用や、チラシをA4からA5サイズに変更するなどの節減対策を進めている点

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

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

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" 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 type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input checked="" 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 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)> ・市で行う4半期毎のモニタリング資料 <未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・ヒアリング <協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)> 毎月第2火曜日(休館日)に行っている全体研修会で目標設定の意味、基準を説明し、全員が納得した上で設定している。 自己評価についても同様に全員へ説明している。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> <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)> ・目標設定に当たっては、毎月行う全体研修会で、目標設定、基準が説明され、全員の納得を得ている点。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・経理のパソコンのExcelを改良し、現金出納・預金出納・試算表作成・出金伝票作成が簡単にできるようにした点。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・現金・預金の実残と帳簿残を館長が定期的にチェックし、チェックした日までの、Excelで作成されている現金出納帳・預金出納ファイルをコピーし、館長のパスワードがなければ開けないファイルに保管することで、会計責任者の館長が監査を実施したとの証明とするとよいでしょう。

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>上大岡地区は、安心して、健康で豊かに暮らせる『かみお おおか』をテーマに地元の皆さんが福祉保健計画に取り組んでいる。 当館でも自主事業として、高齢者向けに「健康体操」、親子向けには「おはなしの会」を実施している。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・港南区役所と、災害時等の横浜市防災計画に基づく保管施設の開設及び運営をするための協定を結んでいる。 ・港南区と覚書を交わし、災害対応型飲料自動販売機を設置している。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・現場確認、リーフレット <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・市・区の方針に沿い、高齢者向け自主事業「健康体操」を計画したり、歩数計リーダー設置等の活動をしている点。 <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> <ul style="list-style-type: none"> ・港南区との防災施設協定書 <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><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・当館は丘の中腹にあり、道路と接している斜面の石組み法面目地が劣化や剥落しているので影響調査(目地が剥がれ中に水が浸透しているか、草が生えてきているかなど)と補修を行政に依頼するとよいでしょう。(敷地の北側及び東側)

