

横浜市指定管理者第三者評価制度

日野南コミュニティハウス 評価シート

評価機関名：横浜サステナビリティ研究センターLLP

令和4年8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、購入及び管理	15
(7)広報・PR活動	15
(8)職員の待遇	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>《情報交換》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「野村港南台自治会」及び「つつじヶ丘自治会」広報誌に当館自主事業の情報を毎号掲載している。 ・「地域自治会の広報誌」と「日野南小学校の学校便り」を当館に掲示している。 <p>《委員会等》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「運営委員会」や「利用者会議」に地域住民が参加している。 <p>《連携》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・野村港南台自治会主催の「消火訓練」に当館職員・スタッフの参加を予定している。 ・日野南連合自治会主催の「日野南アート展」の開催に協力している。 ・地区社会福祉協議会・日野南ケアプラザと合同で「シルバープランニング講座」を開催している。 ・地域の防災訓練に参加を予定している。 ・キャンドルナイトin港南台実行委員会主催のイベントに参加している。 ・「AED設置」を掲示板で地域に周知している。 	<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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日野南地区社会福祉協議会と連携して自主事業「シルバープランニング講座」を開催している点(令和3年度全2回、延べ103人参加)。 ・港南区民活動支援センターと連携して自主事業「座って気楽に健康づくり♪かんたん椅子ヨガ」を開催している点(令和3年度全1回、15人参加)。 <p>(2) 地区センター委員会等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設表示が分かりにくいという課題に対し、案内図にメッセージを大きく貼り出し、利用者に分かりやすくした点。 <p>(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・プレイルームに地域の子育て情報に関する資料を配架し、利用者の子育てを支援している点。
II ・ 利用者サ ービスの 向上	<p>《利用者会議》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者会議は「Web予約システム説明会」を8月、「今年度の報告」を2月に開催する予定。 ・利用者会議では課題を抽出し改善に努めている。 <p>《アンケート》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎年要望がある「エレベータの常時稼働」を今年度より実施した。 ・ご要望の多い図書貸出を開始した。 <p>《ご意見・苦情》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ご意見ダイヤルポスターを1階2階の2カ所に掲示。 ・ご意見・苦情は交流コーナーで閲覧できるようにファイルの設置をしている。 ・ホームページに、「ご意見箱」を設置している旨の記載をしている。 <p>《公正・公平》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・耳の不自由な方のご利用のための筆談ボードを準備している。 ・館内貸出用の車いすを準備している。 <p>《自主事業》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アンケートでご要望の多い自主事業を開催。 ・幅広い年代に対応した事業を実施している。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(3) 意見・苦情の受付・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・意見の検討・反映方法について、仕組み、意見の取扱い、留意点のそれぞれをQ&A形式で文書化して、掲示している点。 <p>(4) 公正かつ公平な施設利用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1階出入口前にある案内図に各室の写真と追加添付するとともに、2階に上がる階段・エレベータへの動線を追加掲示し、施設利用の利便性を高めている点。 <p>(5) 自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・緊急事態宣言下においても、年間事業である「健康ウォーキング」については、要望を踏まえ、継続実施した点。 <p>(6) 図書の貸出し、購入及び管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・図書の貸出を令和4年4月から開始した点。 <p>【不足していると感じられる点】</p> <p>(9) 利用者サービスに関する分析・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・夜間時間帯における利用者割合ならびに部屋別利用率が減少傾向にある点。 <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新規利用者を獲得するための事業や情報提供方法を検討するとよい。
III ・ 施設・ 設備の 維持管理	<p>《協定書に基づく業務の遂行》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・安全で清潔な施設維持のため設備・機器・資源等は職員や委託業者による設備巡視点検を定期的に行っている。 <p>《備品管理》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・不具合が生じた場合はすみやかに施設設置者の横浜市に報告するとともに区と調整をして安全に処理している。 <p>《利用者視点》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1日4回施設を巡回しトイレ点検表に記入している。 ・点検表は見える化し、安心してご利用していただける工夫をしている。 ・ウォータークーラーの清掃を毎月行っており、清掃日を表示している。 ・鎌倉街道沿いのマンションにご協力いただき、当館の案内看板を掲示している。 <p>《施設設備の維持管理》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員の手で修理できるものは修理をし備品を安全に管理している。 ・花壇に季節の花を植え居心地の良い環境をつくり、斜面の植栽は「みどりアップ事業」に参加し緑を守り、安全な管理をしていく。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 協定書等に基づく業務の執行</p> <ul style="list-style-type: none"> ・トイレ日常点検表について、具体的にチェック項目を記載して、清掃内容が見える化している点。 <p>(2) 備品管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者が安全に利用できるように机・椅子のネジの点検を年間定期業務として実施した点。 <p>(4) 利用者視点での維持管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜市環境創造局に緑化等事業の実施を申請して受理され、法面の整備に来年度より着手する点。 ・横浜市緑の協会に登録し、来年度より1年を通して花苗や園芸用品を購入し緑化・美化に取組む点。 ・毎月ウォータークーラーのタンクを清掃し、安全性を表示している点。 ・玄関前駐車場区画や館外のベンチを施設職員の手で塗装し、新装した点。 ・階段の頭上に接触の防御対策をしている点。 <p>(5) 施設・設備の維持管理全般</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ベランダ・玄関・法面下広場花壇などに多種・多様な花々を植え、利用者に和みを与えている点。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 緊急時対応	<p>《緊急時対応》</p> <ul style="list-style-type: none"> 緊急時対応マニュアルを事務所に掲示。 緊急事態発生時の体制を事務所に掲示。 名札の中に緊急対応時連絡先を入れ、緊急時の初期対応に備えている。 <p>《防犯業務》</p> <ul style="list-style-type: none"> 防犯は専門業者に機械警備を依頼している。 施設内に3カ所の防犯カメラを設置している。 緊急時連絡システムを導入している。 <p>《事故防止》</p> <ul style="list-style-type: none"> 事故防止チェック表に基づき、巡回をしている。 協会内で「ヒヤリハット集」を共有し事故防止に備えている。 <p>《事故対応》</p> <ul style="list-style-type: none"> AED・心肺蘇生法の研修を年1回実施している。 事故対応についてスタッフ研修で確認している。 <p>《防災業務》</p> <ul style="list-style-type: none"> 避難・防災訓練を年1回実施している。 シェイクアウト訓練を年1回実施している。 町内会主催の初期消火訓練と消火栓の使い方の訓練に当館の職員スタッフが参加する予定。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2) 防犯業務</p> <ul style="list-style-type: none"> 職員が定期的に1日5回館内外の巡回を行い、最終点検者が「建物・設備保守及保安警備・犯罪防止巡回点検チェック表(閉館時)」に点検した結果を業務日誌に記録している点。 <p>(3) 事故防止業務</p> <ul style="list-style-type: none"> 職員が「日野南コミュニティハウス安全点検(事故防止)チェックマニュアル」に従い、午前・午後・夜間の時間帯に館内巡回を行い、施設・設備の安全性やサービス内容をチェックしている点。 <p>(4) 事故対応業務</p> <ul style="list-style-type: none"> 職員全体研修にて、港南消防署野庭消防出張所所長の指導により「心臓マッサージの仕方」「AEDの操作の仕方」について講義及び実技を2つのグループに分けて学び、またシェイクアウト訓練として地震の揺れから身を守る1分間の訓練を実施した点。 事務所内の「防災、防犯掲示板」に、緊急時対応、緊急事態発生時の体制(連絡網)等を集約して掲示している点。
V 組織運営及び体制	<p>《業務・組織の体制》</p> <ul style="list-style-type: none"> 指定管理者である、こうなん区民利用施設協会は11施設の管理運営を行っている実績を生かし、当施設の組織管理運営を行っている。 職員1名と館長補佐の主任スタッフ1名・作業スタッフ2名・受付スタッフ5名と感染予防対策のため緊急雇用スタッフ2名の計11名で効率的な施設運営をしている。 事業計画書・報告書は受付横に置き公開している <p>《職員の資質向上・情報共有》</p> <ul style="list-style-type: none"> 職員研修は年3回以上実施している。 職員スタッフは業務日誌・スタッフ連絡帳に引継ぎ事項を記載し、確実に情報共有できるようにしている。 <p>《個人情報保護・守秘義務》</p> <ul style="list-style-type: none"> 個人情報方針を作成し、個人情報の管理収集・提供について管理を徹底している。 <p>《経費節減》</p> <ul style="list-style-type: none"> 節電ポスターを掲示し利用者への協力を呼びかけている。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 業務の体制</p> <ul style="list-style-type: none"> 協定書で定めた職員体制(常時1名以上)に加え、開館時、部屋の入替えと昼食時及び夜間を2名体制としている点。 <p>(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組</p> <ul style="list-style-type: none"> 館長が受講している「生涯学習コーディネーター」の資格取得費用を全額法人で負担して職員のスキルアップに配慮している点。 <p>(4) 経理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> 「管理標準」に基づき空調・照明設備等の設定や運転状況を毎月チェックして省エネ・節電に努めている点。 駐車場の区分用白線の剥がれや館外のベンチをスタッフ自らが塗り直して経費節減を図った点。 <p>(6) 組織運営及び体制全般(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> 法人が健康経営宣言を掲げ、職員・スタッフの健康を経営的視点から捉えて健康づくりを推進しており、横浜健康経営認証2022クラスAAAの認証を受けた点。
VI その他	<ul style="list-style-type: none"> 当施設は開設以来、地域に根ざした施設として地域住民のコミュニティの拠点としての役割を果たしている。 ベルマークの回収箱、インクカートリッジ回収箱・ペットボトルキャップ回収箱を設置し市・区の施策に協力している。 図書の貸出を開始、エレベーターの常時稼働を実施するなど、利用者の要望に沿った運営を心掛けている。 来年度からWebによる部屋予約システムを導入することにより、幅広い層の利用者に気軽に、そして便利に利用していただける施設を目指している。 協会傘下の施設だよりを掲示や閲覧可能なファイル等で公開している。 昨年開館11周年を迎え施設独自の新しいイメージキャラクター「ひのみらいおん」を打ち出し「地域の皆様に温かく包むおひさまのような存在になりたい」という施設の思いを利用者にアピールし、3Dフィギュアや缶バッジなど小物を作成しPRに努めている。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> よこはまウォーキングポイント事業に協力し、リーダーを受付机上に設置し、当該活動がywp通信(リーダー設置通信)に取り上げられている点。 港南台タウンカフェ主催の「キャンドルナイトin港南台」に毎年参加し、牛乳パックで作成したキャンドルを提供している点。 ベルマークの回収箱、インクカートリッジの回収箱、ペットボトルキャップ回収箱を設置して、資源リサイクルに協力している点。 コロナ感染防止対策を徹底しながら、利用団体の活動を支援応援している点。 <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> 現在、施設が取り組んでいる様々な事業や改善要望への対応状況についての情報発信がファイルの配架などに限られている。今後、施設の魅力を十分に伝えるためにも館内掲示スペースやSNSを活用し画像や動画などを積極的に開示することで、施設の認知率向上と未利用者の来館率向上を目指すことが期待される。

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・日野南連合自治会主催の「日野南アート展」は優先利用を認め、搬入搬出や展示・当日の運営等協力している。 ・「日野南ふれあいまつり」は地区社協の参加や地元のパン屋・農家の協力を予定している。 ・「野村港南台自治会」・「つつじが丘自治会」の広報に当館主催の事業を掲載し当館の情報を発信している。 ・社会福祉協議会の「映画会」や福祉保健センターの「ひだまりの会」は優先利用を認め運営に協力している。 ・地域の広報誌・学校だよりを当館に掲示している。 ・「コミュニティカフェicocca」の案内を掲示している。 ・ケアプラザ・地区社協と合同で「在宅介護について」「腰痛膝痛 バイバイ体操」を開催している ・地元自治会の消火訓練で当館設置の消火栓を使い、訓練をする予定。(9/4) ・日野南小学校TUBAKI食堂のポスターを掲示し周知の協力をした。 ・日野南小学校「市民図書室」視察・廃棄本の寄贈を受けた。 	<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>「令和3年度自主事業報告書」、「日野南地区地域広報紙」</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"> ・日野南地区社会福祉協議会と連携して自主事業「シルバープランニング講座」を開催している点(令和3年度全2回、延べ103人参加)。 ・港南区民活動支援センターと連携して自主事業「座って気楽に健康づくり♪かんたん椅子ヨガ」を開催している点(令和3年度全1回、15人参加)。 ・日野南地区地域広報紙(野村港南台、つつじが丘)への定期的な情報提供を通じ、近隣自治体との連携を図っている点。

(2) 地区センター委員会等

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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> <ul style="list-style-type: none"> ・資料「令和4年度運営委員会実施議事録」(R4.5.18)にて確認した。 ・最新の報告書については館内設置のファイルのみならず、施設HPでも公開している点。 	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「令和4年度運営委員会議事録」(R4.5.18)、「運営委員会での課題」(R4.6.30) <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍における利用制限緩和について、利用の制限と緩和に関する課題を抽出している点。 ・施設表示のわかりにくさについての課題を抽出している点。 	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「令和4年度運営委員会議事録」(R4.5.18)、「運営委員会での課題」(R4.6.30) <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修室の定員変更について、9月1日から変更する旨を6月30日より周知を開始した点。 ・施設表示の課題に対し、案内図にメッセージを大きく貼り出し、利用者に分かりやすく示した点。 	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<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"> ・港南台タウンカフェ主催の「キャンドルナイトin港南台」に協力している点。(R3.12.18実施) ・プレイルームに地域の子育て情報に関する資料を配架し、利用者の子育てを支援している点。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

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)>	
・資料「令和3年度利用者会議議事録」(R3.2.7):22団体21名参加および「令和4年度利用者会議議事録」(R4.8.5-6):合計33団体40名参加を確認した。	

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「令和3年度利用者会議議事録」(R4.2.7)	
<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)>	
・応当日抽選会の受付方法の改善と研修室の利用時間前からの冷房運転への要望を利用者会議議事録から確認した。	

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「職員・スタッフ供覧ファイル」「スタッフ会議・研修」、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)> ・抽出された課題については、職員全体研修や職員・スタッフ供覧ファイルを通じて対応策を周知している点。 ・研修室の利用開始前のエアコン作動を行っている点。 ・非来館者向けの利用予約については、令和5年度より「Web予約システム」を導入し、利用者の利便性を改善を目指している点。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 「令和3年度施設利用者アンケート」(R4.2.1～2.28)、回答者数179名 <実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・質問項目が13あり、情報入手媒体について3問が用意され、広報手段について利用者の傾向を得ることが明確になっている点。 ・自主事業終了後にもアンケートを集計している点。 ・団体利用者(150名)のほか、個人利用者(29名)からも回答を得ている点。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<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 利用者アンケートからのご意見聴取」 <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)> ・アンケートの自由意見にもとづき、設備、備品についての要望、ホームページに関する要望、全般に対する要望、興味のある行事・希望する講座を抽出している点。	

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 checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<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年度利用者からのご意見聴取集計結果(2)」 <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)> ・検討結果を「対応」としてまとめている点。 ・利用者からの要望と利用者属性から館内エレベータの常時運転を開始した点。 ・館内図書の貸出を開始した点。	

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、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(事務所脇掲示板「施設利用アンケート【集計】」) <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およびご意見への対応を掲示するほか、「ご意見ファイル」に綴じて閲覧を可能としている点。 ・集計結果については、グラフを用いることで利用者への理解を容易にしている点。	

(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を館内2 か所(1 階、2 階)に掲示して利用者への周知に努めている点。	

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)> 1階交流コーナー内に「ご意見箱」(スチール製ダイヤル錠付郵便箱)が設置されている。	
<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・ご提案をお寄せください。」用紙は、利用者からの意見欄と施設からの回答欄のほか、記入日、回答日、回答担当者名が示され責任を明確化している一方、回答者の属性や記名は求めず、意見を出しやすくするよう工夫している点。	

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「こうなん区民利用施設協会規程・規則・基準」、「業務推進体制(日野南CH)」(R4.4.1)	
<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)> ・「業務推進体制」で館長を苦情対応責任者と定め、利用者にも明示している点。	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)> 「ご意見受付から対応までの流れ」を1階、2階の掲示板に貼りだしている。館内閲覧「ご意見ファイル」にも綴じ込みがある。	
<周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・「ご意見受付から対応までの流れ」(施設独自版)について、対応手順のフロー(カラー・ラミネート化)を館内2か所に掲示し、利用者の見やすさと美観の維持に役立っている点。 ・意見の検討・反映方法について、仕組み、意見の取扱い、留意点のそれぞれをQ&A形式で文書化して、掲示している点。	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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「ご意見ファイル」「連絡ノート」、ヒアリング	
<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・利用者からの意見に対し、対応を施した上でさらなる要望が出た際にも細やかな対応を講じている点。	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

※1 つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・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)> 資料「ご意見ファイル」、現場確認(交流コーナー)	
<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)>	

(4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「当館の運営方針」「協会の運営方針」を交流コーナーに掲示し周知している。 ・事業計画・事業報告は受付で閲覧できるようにしている。 ・「施設案内」「利用のご案内」や「図書ご利用の案内」は受付にて常時配架している。 ・「図書案内」は児童向けも作成している。 ・「施設案内」「利用案内」は港南区役所でも配架している。 ・玄関入り口正面に「本日の予定表」を掲示し当日の利用状況が分かるようにしている。 ・受付に2か月先までの利用状況を周知するホワイトボードを設置している。 ・昨年8月よりホームページで「予約状況」を公開し、利用しやすい施設運営に努めている。 ・施設ホームページのQRコードを載せたチラシを作成し、施設のPRに務めている。 ・アンケートの結果、当館のホームページを知らないとの回答が多く(R2年度74%)、PDCAサイクルを利用し改善に務めた。(R3年度68%) 	<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「施設案内」「利用のご案内」「図書利用のご案内」、HP、現場確認</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・図書利用案内チラシについて、一般用およびフリガナを用いた小中学生用の2種類を作成・配布している点。 ・施設HPのQRコードを掲載するチラシを作成し、チラシ配布やポスター掲示により利用者への周知に努めている点。 ・コロナ禍での施設利用方法(マスク着用や館内消毒のため15分前退館等)について館内掲示やHPにて周知を図っている点。

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p><備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・1階出入口前にある案内図に各室の写真と追加添付するとともに、2階に上がる階段・エレベータへの動線を追加掲示し、施設利用の利便性を高めている点。 	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる <input type="checkbox"/> 閲覧できない	<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる <input type="checkbox"/> 閲覧できない
評価機関 記述	
<閲覧できない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・利用要綱のファイルを受付に設置するほか、自由に閲覧できる旨を示す「資料等の閲覧について」というポスターを受付と交流コーナー2か所に掲示して利用者が閲覧しやすいよう配慮している点。	

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「利用者会議開催状況(R4.2.7)」「予約状況公開について(チラシ)」、HP、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)>	
・コロナ禍で抽選のために来館できない団体に配慮して、9時30分から10時までの間に電話にてエントリーする抽選方法を導入した点。(競合し抽選に外れた場合のみ10時以降に電話で連絡をしている)。この抽選方法をチラシ配布やHPにて公表して周知に努めている点。 ・利用者会議(R4.8.5-6)にて、パワーポイントにより抽選の画面を示して利用者の理解を得た点。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「職員研修の実施実績等(R3.4.26)」「職員全体研修(R4.4.25)」、研修資料	
<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)>	
・スタッフ8名と緊急雇用スタッフ2名を含む全ての職員に対して、R3年度は「コロナ禍での人権について」、R4年度は高校生の優秀作文「人権は自分事」を扱い、異なるテーマの人権研修を実施した点。 ・館長が港南区総務課主催人権啓発研修を受講し(R3.7.19)、「と場差別から人権を考え、自分ごとに」の講義内容を職員全体研修において情報共有した点(R4.4.25)。	

(5) 自主事業

① 世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている
<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「令和4年度自主事業計画書」および「令和3年度自主事業報告書」 <年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・乳幼児の親子や小学生、高齢者などの特定の年齢層を対象とした事業が用意されているほか、年代を問わない一般向けの事業や地域内施設との連携事業を用意し、多くの利用者を網羅する事業展開がなされている点。</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 type="checkbox"/> 実施している	<input type="checkbox"/> 実施している
<input checked="" type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" 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>・政府の緊急事態宣言延長を踏まえた横浜市から所管部局への要請と、それを受けた指定管理者からのメール通知「令和3年度第三四半期から後半にかけての事務事業」(R3.8.23)にしたがい、令和3年9月から12月に開催予定の事業は中止・延期した。</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> <p>・年間事業である「健康ウォーキング」については、利用者からの要望を踏まえ、継続実施した点。 ・当初計画になかった2事業を令和4年1月と3月に実施した点。</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 checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(受付に「図書希望カード」と「図書希望BOX」を設置している) <利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・図書の貸出を令和4年4月から施設独自のシステムで開始した点。返却された図書は、消毒を施し、翌日に書架に配本している点。 ・入口前のマガジンラックに「新着本」、「話題の本」の書籍の表紙を手前に掲示するのみならず、スタッフ紹介コーナーにも「スタッフおすすめ本」として、各スタッフからのおすすめ本が内容とともに付箋で紹介されている点。</p>	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・広報よこはま港南区版に掲載している。 ・地域の広報誌「野村港南台自治会」「つつじヶ丘自治会」に毎号掲載している。 ・当館ホームページに掲載している。 ・連合自治会のホームページから当館のホームページにリンクできるようになっている。 ・年4回発行の「日野南コミュニティだより」に掲載している。 ・「コミュニティだより」は施設協会傘下の全施設にて、掲示またはファイルに綴じて閲覧できるようにしている。 ・「たより」「チラシ」は港南区役所の「施設の案内コーナー」で配架している。 ・館内や掲示板にポスターを貼り周知している。 ・ポスターは玄関正面にL字スタンドで見えやすく周知すると共に、持ち帰ることのできるミニチラシを配架している。 ・日野南小学校「キッズクラブ」「コミュニティカフェcocca」に配架の依頼をしている。 ・図書の案内は日野南小学校「市民図書室」に配架依頼をしている。 	<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> <p>資料「広報よこはま・港南区版」「日野南コミュニティだより(R4.7.1)」、HP、現場確認</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・広報よこはま港南区版や地域の自治会広報紙への掲載、施設だよりの発行(年4回、120部発行)と区役所や法人傘下の全施設での提示・配架など、紙媒体を活用した広報・PR活動を展開している点。 ・QRコードを施設便りに掲載し施設HPに閲覧誘導している点。 ・HPをウェブアクセシビリティ対応とし、利用者が利用しやすく必要な情報が得られるよう配慮している点。

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフ研修において接遇研修を実施している。 ・ユニフォームと名札を着用し、スタッフであることが分かるようにしている。 ・名札には「運営方針」「エシックスカード」「緊急連絡先」のカードを入れ、常に接遇や緊急時対応への意識を持って利用者対応をしている。 ・館内巡回中も、来館者を把握するため2階玄関にセンサー付きチャイムを設置し迅速に対応している。 ・巡回時は「巡回中」の案内を受付に表示している。 ・電話の対応は施設名と名前をはっきりと伝えている。 ・電話対応はメモを取りながら対応している。 ・受付は順番にご用件を伺う旨を説明して対応している。 ・受付に老眼鏡を準備しポスターにて周知している。 ・受付に筆談用ホワイトボードを用意しポスターにて周知している。 ・館内専用で車椅子の貸出をしている。 ・受付対応で気になった事例は、スタッフ連絡ノートに記入しスタッフ全員で共有し対応策を検討している。 	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・名前と顔写真、役職、コメントを記載した「スタッフの紹介」を掲示し、接遇の一環として利用者に施設の情報提供を図っている点。 ・電話対応、受付業務、一人一人の心がけ、エシックスカード、職員行動基準、館内対応、ヘッドスピーチ、ユニバーサルマナー、不審者来館時の対応などの接遇研修を全員に実施している点(R4.4.25)。 ・受付にて老眼鏡・筆談ボード、館内専用の車椅子を貸出すなど利用者に配慮している点。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナ感染拡大防止のため利用時間を5分切り上げ(閉館時10分)消毒に当てている。 ・研修室両面のご利用は20名以上とし、より多くの団体が利用できるように工夫している。 ・コロナ感染拡大防止策として、来館抽選会を電話抽選会に切り替えご利用者の利便性と安全を図っている。 ・利用者会議で要望のあった電話抽選会の継続希望を踏まえ、今後はWeb予約システムを導入する。 ・貸出物品のCDやセラバンドの故障・破損には予備を備えて対応している。 ・iPhone・iPadとテレビ・プロジェクター接続アダプターの貸出をはじめ好評を得ている。 ・利用者からご要望の多かった図書の貸出を今年度より開始している。 ・毎年のようにアンケートで要望のあるエレベーターの常時運転を開始している。 ・ご意見箱の意見「保温便座の通年稼働」は、光熱費削減の観点から7.8.9月は稼働しない旨のポスターを貼りご理解を得ている。 	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・夜間時間帯の利用者割合と部屋稼働率がともに減少傾向にある点(R2年25%、46%→R3年21%、42%→R4年(8月末)16%、27%)。 ・昨年度導入したiPhone・iPadとテレビ・プロジェクター接続アダプターの貸出は利用団体の活動に非常に役立つと好評を得ている。

(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> <ul style="list-style-type: none">・非接触型の自動手指消毒器、自動検温器を館内2か所(1階、2階)の入口に配置し、交流コーナーの机の境にアクリル製パーティションを設置して新型コロナウイルス感染対策に配慮している点。・ビニール傘を1本300円で販売して利用者サービス向上を図っている点。・館内の掲示物はすべて粘着テープやマグネットを使用して安全に配慮している点。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none">・紙媒体やHPのみならずTwitter、Facebookなど他のSNS媒体も活用して幅広い利用者に迅速な情報提供を行うとよい。・施設のホームページのアクセス回数・人数及びスマートフォンによるアクセス数を集計・分析するとよい。・10周年を迎え施設独自の新しいイメージキャラクター「ひのみらいおん」を打ち出しているが、積極的にキャラクターを活用したPR戦略を展開するとよい。

Ⅲ. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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 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 type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

②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 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"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>・トイレ日常点検表について、具体的にチェック項目を記載して、清掃内容が見える化している点。 ・トイレの洗面台に消毒用アルコールポットを設置して、利用者の衛生に配慮している点。</p>	

(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>・整理された備品台帳を作成し、備品には備品番号を貼っている点。</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>・新規購入備品(物置、図書システム、パソコン、スクリーン)、高額備品(パソコン、アンプセット、鏡、プリンター、ワイヤレスマイク)を現物確認した。</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>・利用者が安全に利用できるように利用後の点検の他、机・椅子のネジの点検を定期業務年間予定として実施した点(R4.7.4-5連絡ノート確認)。 ・利用者が使用したプレイルームの玩具を職員が預かり、次の利用前の消毒を実施している点。</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 checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・燃やすゴミは週1回、プラゴミや紙ゴミは月1回の回収を業者に依頼し、館外に保管していない点。 ・ゴミ回収の受渡し場所の玄関まで、事務所と2階事務所から最短距離でゴミの搬送を実施しており、衛生上良好な点。 	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している
<input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<p><適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・産業廃棄物管理票はプラスチック製引出しケースに、回収伝票はファイルに収めて整理している点。 ・「ヨコハマ3R夢」を推進しインクカートリッジの回収を行っている点。 	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設・設備等の管理・清掃は職員の他に委託業者が行い、異状や不具合を見つけた場合は職員で対応できるか相談し、できない案件は見積もりを取り対応している。 ・法面の植栽は来年度より「みどりアップ事業」に参加し、害虫問題・景観・雨水による土砂の流出などの問題に対応する。 ・来年度より横浜市緑の協会に登録し1年を通して花苗や園芸用品の購入をし緑化・美化に取り組む。 ・ウォータークーラーは月に1回内部の清掃を実施し、清掃日を表示している。 ・エネルギー管理標準に沿って、空調機のフィルターの清掃・照明機器の清掃を行っている。 ・1日4回館内を巡回し、トイレ・ドアノブなどの消毒を実施している。 ・男性用小便器に飛散防止シールを貼り、綺麗にご利用いただける工夫をしている。 ・定期的に研修室の机・椅子のネジを確認している。 ・階段の梁の低い箇所には「頭上注意」の貼り紙やクッション材で保護している。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「建物南側外部法面・緑化等事業実施願書」、現場確認(ウォータークーラー・階段・駐車場・ベンチ等)</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜市環境創造局に緑化等事業の実施を申請して受理され(R4.8.2)、法面の整備に来年度より着手する点。 ・横浜市緑の協会に登録し、来年度より1年を通して花苗や園芸用品を購入し緑化・美化に取り組む点(R4.7.29エントリー書類)。 ・毎月のウォータークーラーのタンク清掃を表示している点。 ・玄関前駐車場区画や館外のベンチを塗装によって新装した点。 ・階段の頭上に接触の防御対策をしている点。

(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・換気の掲示と実施、空調機・空気清浄機のメンテナンスが相まって、建物全体の空気環境の快適さを感じる点。 ・ベランダ・玄関・法面下広場花壇などに多種・多様な花々を植え、利用者には和みを与えている点。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・2階バルコニー床面の亀裂や館内1階と2階をつなぐ階段壁面の亀裂について、定期点検時に業者に確認してもらうのみならず、施設でも写真を撮影し、亀裂に進行がないか継続的に注意しておくことよい。 ・入口のステンレス製手摺の発錆について、電蝕作用が原因でないか、対策も含めて業者と相談するとよい。

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)> ・「火災発生、地震発生、トラブル(不審者)の初期対応」について、事務室内の「防災・防犯掲示板」に目立つように掲示している点。 ・エレベーター三方枠横に港南区区民生活防災マップを貼り、地域防災拠点・広域避難場所に印を付け利用者にもわかりやすく掲示している点。	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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 type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「令和4年度日野南コミュニティハウス鍵保有者一覧表」「業務日誌(R4.8.31)」 <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・鍵保有者一覧表で管理者は館長と規定している点。 ・最終者が鍵ボックスにすべての鍵が掛かっていることを確認してボックスを閉め、その鍵を収納している点。 ・鍵の逸失を防止するため、鍵は首にかけられるようにしている点。 ・夜間災害時の対応のため近隣在住のスタッフがスペアキーを保持している点。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)> ・職員が定期的(開館前・12時・15時・17時・閉館時)に館内外の巡回を行い、最終点検者が「建物・設備保守及保安警備・犯罪防止巡回点検チェック表(閉館時)」に従い点検した結果を業務日誌に記録している点(R4.9.1)。	

(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)>	
・「日野南コミュニティハウス安全点検(事故防止)チェックマニュアル」及び「建物・設備保守及保安警備・犯罪防止巡回点検チェック表項目」に従い、午前・午後・夜間の時間帯に館内巡回を行う際、施設・設備の安全性やサービス内容をチェックし、業務日誌に記録している点(R4.8.31)。	

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)>	
内容:事故防止マニュアル確認、ヒヤリハット集確認。対象者:全員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・第1回職員全体研修(R4.4.25)において「コロナ感染症対策ガイドライン」を全員で確認し、第2回職員全体研修(R4.6.27)において「事故防止チェックマニュアル」を用いて事故防止の注意点を全員で研修した点。 ・法人の安全管理委員会が作成する「ヒヤリハット集」を法人が管理運営する11施設で共有しているため、他館の事例を学び注意喚起している点(R3.10.19)。	

(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 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 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)>	
・日野南コミュニティハウス利用時に災害が発生した時の避難所を「港南区民生活・防災マップ」に図示してエレベーター三方枠横に掲示している点。	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<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9名全員参加で、避難訓練及びシェイクアウト訓練を実施した点(R3.11.22)。	

(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)>
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者が提案した研修室からの避難経路を、消防署に確認のうえ避難経路図に追記した点。 ・事務所内にカーブミラーを取付け(R4.3.12)、事務所奥からも来客者を確認でき来館者に素早く対応できる点。 ・1階入口の柵に「AED施設」のプレートを取付け、近隣・通行人にも利用を知らせている点。 ・受付が2階にあるため、1階からの入室の際にはカメラ付きインターフォンで確認して解錠している点。
<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)>
・事故防止対応マニュアルについて、職員が理解しやすく利用できるようにするため、目次の作成、見出しの更新による整備を行うとよい。

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	
<p><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)></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"> ・協定書で定めた職員体制(常時1名以上)に加え、開館時(9時～10時30分)、部屋の入れ替えと昼食時(11時～13時)及び夜間(19時～21時)に作業スタッフを配置し2名体制としている点。 ・夜間(19時～21時)を2名体制として防犯に配慮している点。 	

② 協定書等の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。

※指定管理者の責に拠らない場合の休館に関しては評価対象とせず、協定書等のおりに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"/> 協定書等のおりに開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない
評価機関 記述	
<p><協定書等のおりに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)></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	
<p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書・事業報告書等のファイルを受付カウンターに設置し、自由に閲覧できる旨を掲示している。またHPでも公表している。 	
<p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書・事業報告書・利用要綱を自由に閲覧できる旨を示す「資料等の閲覧について」というポスターを受付と交流コーナー2か所に掲示して利用者が閲覧しやすいよう配慮している点。 ・HPでも事業計画書・事業報告書・委員会実施報告書・利用者会議実施報告書・第三者評価シート等を公開している点。 	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・毎年、年度当初に実施目的や実施時期、研修内容、対象者(全員)を明確した研修計画を作成して職員が予定を組みやすいように配慮している点(R3.4.26、R4.4.25)。 ・R3年度は図書システム導入のため、図書システムや図書ブックカバーについての研修を計画以上に追加して実施した点(R3.6.28)。	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「職員全体研修(R4.4.25)」「職員全体研修(R4.6.27)」「職員・スタッフ供覧ファイル」	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 内容:個人情報とその管理について、人権、コンプライアンス、ユニバーサル、PDCA、ヘイトスピーチ研修、接遇(R4.4.25)、AED・事故防止(R4.6.27)。対象者:全員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・施設内での研修の他、法人主催の全体研修「50歳からを健康に暮らすために からだにやさしい食事の話」を全職員対象に書面回覧にて受講した点(R3.9月)。 ・港南区総務課主催人権啓発研修(R3.7.19)、横浜市教育委員会生涯学習研修(YouYube)(R3.8.17)、港南区施設交流会で「今日から始めるSDGs」(Zoom)(R4.2.25)等に館長が参加し、回覧して全員で情報共有した点。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設職員研修会は全員が参加しやすいように1か月前から回覧により周知している。 ・施設の休館日に勤務時間として実施している。 ・施設協会全体研修会は2回に分けて実施している。 ・昨年度の全体研修は、コロナ禍のため集まることができなかったため、書面回覧にて全体研修を行った。 ・業務上必要な研修においては、交通費や研修費用の全額補助をしている。 ・ZoomやYouTubeでの研修の際は人員を増やしパーテーションを利用して対応している。 ・各研修案内は職員に周知し、受講希望者を募っている。 ・今年度館長が受講している「生涯学習コーディネーター」の資格取得のための講座の費用を全額協会で負担している。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「職員全体研修(R4.4.26)」、「職員・スタッフ供覧ファイル」、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフ研修(年3回以上)は休館日(施設点検日の第4月曜日)に実施して全員が参加できるよう配慮している点。 ・R4年度に館長が受講している「生涯学習コーディネーター」の資格取得のための講座費用を全額法人で負担して職員のスキルアップに配慮している点(R4.5.9)。

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

※各職員が研修で得た知識や情報等について、職員間で回覧や会議で報告する等の情報共有をしているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「職員研修の実施実績等」「職員・スタッフ供覧ファイル」「館長会/館長出席研修」、ヒアリング</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員が出席した研修について資料を職員間で回覧して情報共有している点(例えば「港南区施設交流会」(R4.2.25)、「インターネット等による人権侵害」(R3.11.11)等に館長が出席し、その研修報告書を職員が回覧している)。 ・研修資料は全職員で回覧し、回覧済みの捺印を押印した「供覧文書」を添付した上で「職員・スタッフ供覧ファイル」に綴り、情報共有を図っている点。 	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・スタッフの業務内容、電話対応マニュアル、時系列業務マニュアル(午前・午後・夜間)、個人情報取扱10か条、人権尊重等のマニュアルを1冊にまとめた「日野南コミュニティハウス研修マニュアル」(2022. 4月改訂)を受付に置き、窓口対応に活用している点。 ・年度末のスタッフ研修において、窓口対応を全員で確認しマニュアルを4月に更新している点(R4.3.28)。	

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)>
・業務日誌・連絡ノート・供覧文書を用いて申し送り事項等を共有している。 ・月間予定表に職員の動向や自主事業の予定・業者による保守管理点検などの予定を記入し全員がわかるようにしている。 ・全職員が集まれる休館日に年3回以上スタッフ研修を行い、日頃の業務の摺り合わせや、問題点を抽出し共通理解を図っている。 ・スタッフ研修で接遇について話し合い、認知のある高齢者や障がい者について理解を深め、スタッフの資質向上を行っている。 ・スタッフ研修で印刷機・コピー機の便利な使い方やプロジェクター・テレビとパソコンの接続・iPhonの接続などスタッフとして必要な機器の操作を共有している。 ・今年度より導入した図書システムについては、使い方や困った事例を専用のレポート用紙に記入し共有している。 ・協会全体で全体研修を行い全体でのスキルアップを図るとともに、他館との情報交換の場としている。	資料「職員全体研修(R4.4.25)」「業務日誌」「連絡ノート」「職員・スタッフ供覧ファイル」 <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)>
	・施設の設置目的・施設内容、スタッフの業務内容、その他注意事項等を「日野南コミュニティハウス研修マニュアル」にまとめ、職員全体研修にて全員で確認している点(R4.4.25)。 ・回覧資料は、全員回覧済みの捺印を押印した「供覧文書」を添付し、目次に回覧番号とタイトル・インデックスを付した「職員・スタッフ供覧ファイル」に綴り情報共有を図っている点。

(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 checked="" type="checkbox"/> 整備している
<input type="checkbox"/> 整備していない	<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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・法人にて「個人情報の管理体制に関する規程」(H24.4.3施行)及び「特定個人情報等取扱規程」(H27.12.24制定)の他、「個人情報保護に関する10か条」を具体的に規程している点。 ・「個人情報保護方針」(H24.4.3制定)を交流コーナーに掲示し、「個人情報保護」及び「特定個人情報等の取扱いについての基本方針」(H27.12.24制定)を施設HPにて公開している点。 	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している	<input 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"/> 明確化しているが周知していない
<input type="checkbox"/> 明確化していない	<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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・交流コーナーに掲示した「個人情報保護方針」にて個人情報の管理責任者が館長であることを記載して周知している点。 ・事務所内の業務推進体制図において館長が管理責任者であることを周知している点。 ・施設HP「特定個人情報保護の取り扱いについての基本方針」において個人情報保護の取扱責任者を明記している点。 	

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

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

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 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"/> 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 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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・職員全体研修にて、個人情報保護方針、個人情報取扱10か条、個人情報の目的外使用や利用申込書等の取り扱い、漏洩事故や漏洩事故が起きたときの対応について具体的に全員で確認した点(R4.4.25)。 	

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)>	
・個人情報を記入する用紙を「利用申込書」「利用申込書団体登録票」「図書予約申込書」「個人利用連絡票 兼 情報提供同意書」に限定し、これら全ての用紙に個人情報の使用目的を明示して個人情報保護に配慮している点。 ・「個人利用連絡票 兼 情報提供同意書」に個人情報を記入する際には、新型コロナウイルス感染症の追跡調査のための使用目的について同意を得ている点。	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)>	
・個人情報を記入する用紙を「占有利用申込書」「占有利用承諾書」「図書予約申込書」「個人利用連絡票 兼 情報提供同意書」に限定し、これら全ての用紙に個人情報の使用目的を明示して個人情報保護に配慮している点。 ・利用者には個人情報を目的以外に使用しない旨を口頭で説明している点。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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(事務室内のパソコン、保管庫、シュレッダー等)、資料「業務日誌」、ヒアリング <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・個人情報が記載された書類は全て鍵のかかるロッカーに施錠保管している点。 ・事務室のパソコンにパスワードをかけ、のぞき見防止フィルムを貼って情報漏洩に配慮している点。 ・事務室のパソコンにワイヤーロックを使用して防犯に配慮している点。 ・コロナ感染対策用の個人利用連絡票は2週間ごとに処分し、処分日を業務日誌に記録して管理している点。	

(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)> ・自主事業報告書に自主事業経費(委託料支出総額・参加者負担総額の内訳も記載)、1人当たり参加費、徴収の有無、1回1講師当たりの金額・1教室講師謝金額を明記して、自主事業ごとに収入と支出を明確にしている点。また、自主事業ごとの報告書も作成して収支を明確にしている点。 ・収入伝票の用紙は暖色系の色で作成し、支出伝票と色分けして明確に区分して管理している点。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「経理規定第7条(H28.4.1)」「総勘定元帳」「支出伝票」他、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)> ・館長(施設の出納責任者)と協会本部経理担当者(経理担当)及び事務局長(会計責任者)の役割分担を明確にして三重のチェック体制を構築している点。 ・伝票には館長・法人本部経理担当者・事務局長の3人が押印して、ミス防止と相互牽制に配慮している点。 ・現金(コピー、印刷、物品、事務費、釣り銭等)は金種票を作成し、2名で残高確認して集計ミス防止と相互牽制に配慮している点。	

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 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「令和3年度収支施設別内訳表」「令和3年度収支予算書兼決算書」、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)> ・事務経費(労務・経理等の本部事務経費)と事業費(施設の費用)を明確に区分し、決算書においても分けて計上している点。 ・法人が管理運営する11施設それぞれの決算内訳および法人本部の経理を明確に区分し、各施設の決算を一覧できるよう「R3年度収支施設別内訳表」にまとめている点。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)> ・法人本部で伝票を保管しているが、施設でも伝票のコピーを保管して実在性を担保している点。 なお以下の3項目について総勘定元帳の記載と伝票の実在性を確認した。 ①消耗品費(スピーカー付マイク R3.10.7)②修繕費(斜面の側溝・柵の清掃R3.9.23)③清掃費(エアコンフィルター清掃 R3.8.13-16)	

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(通帳・印鑑の保管場所)、ヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・通帳と印鑑はそれぞれ施錠した場所別の場所に保管して管理している点。	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

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

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・協会全体で経理の一元化をし経費節減をしている。 ・外注先も協会全体で落札し、複数館の管理のメリットを活かした経費節減を行っている。 ・照明は必要以上の明るさをカットするとともに、全時間帯の不使用の照明や空調機の電源をこまめに消している。 ・夏の日差しを遮り省エネのために、ベランダに「ゴーヤの緑のカーテン」を栽培している。 ・各部屋に温度計を置き夏は扇風機を設置し空調と扇風機の併用をお願いする省エネのポスターを貼って節電に協力を促している。 ・備品整備の不具合や植栽管理など、職員でできるものについては自分たちの手で行っている。 ・内部の書類やメモ用紙は裏紙を使用している。 ・協会全体で契約したサイトから消耗品等を購入することにより、3%の割引を受けている。 ・近隣の市民図書室よりいただいた廃棄本を活用し経費節減をしている。 ・カレンダーは当館独自の物を作成し各部屋に貼っている。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「サービス向上及び経費節減努力事項報告」「エネルギー管理標準」「月次分析グラフ」、現場確認</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・光熱水費について使用量と使用料の月次分析推移表(グラフ)を作成して分析している点 ・エネルギー管理標準を作成して空調・照明・事務用機器の使用状況や運転状況を毎月チェックして省エネ・節電に努めている点。 ・駐車場の区分用白線の剥がれや館外のベンチをスタッフ自らが塗り直すことで経費節減を図った点。

(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
<p>評価機関 記述</p>	
<p><反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和4年度の目標設定として「来館しなくても手続きができるようにWeb予約システムの導入」を掲げ、スタッフ研修(R4.6.27)でスケジュール確認や操作確認、利用者会議(R4.8.5-6)にてパワーポイントの画面を用いて説明するなど、具体的に開始準備を進めている点。 	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「令和3年度管理運営業務点検報告書」「令和3年度業務点検結果シート」 <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)> 資料「令和3年度管理運営業務点検報告書・業務点検結果シート」「みどりアップ事業エントリーについて」 <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)> ・四半期ごとの業務点検(R3.9.17、11.15、R4.5.25、第3四半期は提出書面確認)を通じて、区と指定管理者で協議している点。 ・業務点検にて敷地内の植栽・草刈り等の緑化を区に提案して協議し(R4.7.27)、「みどりアップ事業」にエントリーすることを決めた点。	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>《目標設定の取組》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・目標設定は前年度の計画内容及び運営目標の実績を基に未達成の項目は要因を分析し改善策を検討し、次年度の事業計画に反映させている。 ・目標の「図書の貸出」は今年度より実施している。 ・目標の「Web予約システム導入」は来年度より実施予定で準備を進めている。 ・「歩数計の電池販売」については、近隣に100円ショップが開店したことにより販売を見合わせており、現在は購買意欲の情報を収集している。 ・指定管理者事業計画書に提案した事業計画案に基づき地域の特性・ニーズを把握し目標を設定している。 <p>《自己評価における取組》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・四半期報告ごとに自己評価を行い、区役所とのモニタリングの際に報告している。 ・目標達成にむけて、PDCAサイクルの仕組みを活用している。 <p>《スタッフへの周知》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・PDCAサイクルの研修時に理論だけでなく、実際に目標を提示し、目標に向かっての計画を練った。 	<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「令和3年度自己評価表」「令和4年度自己評価表」「職員全体研修(R4.4.25)」</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"> ・利用者からのご意見聴取集計結果において、利用の際に見る情報媒体として掲示板やチラシ等紙媒体に比べてホームページの周知が低かったため、スタッフ一丸となり「ホームページのQRコード」のチラシを配布し、ポスターを掲示してHPの周知に努めた点。 ・「PDCA研修」として、図書貸出の確認やWeb予約開始準備など、PDCAサイクルを意識した職員研修を実施した点(R4.4.25)。

(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"> ・法人が健康経営宣言を掲げ、職員・スタッフの健康を経営的視点から捉えて協会、職員とその家族が一体となって健康づくりを推進しており、横浜健康経営認証2022クラスAAAの認証を受けた点(R4.3.25)。 ・施設内で現金等を拾得した際には、必ず管轄の交番(港南台駅前交番)に届け出て一覧表に記録し、職員のコンプライアンスを徹底している点。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

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>《健康づくり》 ・「ウォーキングポイント」の事業参加。リーダー設置 《環境への配慮》 ・トナーカートリッジ回収事業参加 ・ペットボトルキャップ回収事業参加 ・クールシェア事業登録参加 ・マイボトル推進事業参加 《市民活動》 ・キャンドルナイトin港南台参加 《ボランティア活動》 ・「子ども110番の家」のステッカーを貼り、助けを求めてきた場合などに、保護するとともに、警察、学校、家族等へ連絡する措置を行うボランティア活動に参加 《地域活動》 ・地域支えあいネットワークの見守りネット協力団体として、安心できる街づくりに協力 ・港南区見守り協力事業者に登録し、ともに支えあう街づくりに協力している。 《自主事業》 ・区民活動支援センターと合同事業「椅子ヨガ」(R3年度) 「仏花のブリザードフラワー」(R4年度)を開催 ・港南区民文化センターと合同事業「ピアノとバイオリン」(R4年度)を開催</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「日野南地区地域活動関連」、現場確認、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>・よこはまウォーキングポイント事業に協力し、リーダーを受付机上に設置し、当該活動がywp通信(リーダー設置通信)に取り上げられている点。 ・港南台タウンカフェ主催の「キャンドルナイトin港南台」に毎年参加し、牛乳パックで作成したキャンドルを提供している点。</p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・開設11年を経過し設備の故障が続いているが、区役所に「技術相談」をスライディングウォールの交換(R3.2)をするなど、適正な管理に努めている。 ・作品を展示できるギャラリースペースを設け作品の発表の場、会員募集のPRの場として活用している。 ・チラシの掲示は画紙を使用せず、項目ごとに表示し、わかりやすい掲示を心がけている。 ・コロナ感染防止対策として、交流コーナーにパーテーションを設置し、ソーシャルディスタンスを確保するため椅子の削減を行っている。 ・同じく交流コーナーの各テーブルに感染拡大防止のための啓発メニューを置いている。 ・協会全体で健康経営に取り組み「横浜健康経営AAA」に認証された。</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</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>・ベルマークの回収箱、インクカートリッジの回収箱、ペットボトルキャップ回収箱を設置して、資源リサイクルに協力している点。 ・コロナ感染防止対策を徹底しながら、利用団体の活動を支援している点。 ・開館10周年を記念した新しいキャラクター「ひのみらいおん」を考案し、地域に明るい話題を提供している点。</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>・現在、施設が取り組んでいる様々な事業や改善要望への対応状況についての発信がファイルの配架などに限られている。今後、施設の魅力を十分に伝えるためにも館内掲示スペースやSNSを活用し画像や動画などを積極的に開示することで、施設の認知率向上と未利用者の来館率向上を目指すことが期待される。</p>