

横浜市指定管理者第三者評価制度

上白根コミュニティハウス 評価シート

評価機関名：経営創研株式会社

平成29年 3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) 組織運営及び体制全般(その他)	36
VI. その他	37

評価結果の総括

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

協定書等で定めるとおり(標準的な水準)の管理運営については記載していません。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 地域 及び 地域 住民 との 連携	<p>①コミュニティハウス運営委員会を通じて情報や意見交換を実施している。運営委員会は年に3回実施し、施設運営や事業計画に関して地域ニーズが反映されるような話し合いを行う場である。運営委員会のメンバーは、地域の連合町内会、地区社会福祉協議会、子育て支援協議会、民生委員児童協議会、青少年指導委員、近隣小中学校などの代表22名によって組織され、多種多様な地域ニーズを取り入れることが可能となっている。</p> <p>②館内の事業だけでなく、地域行事などにも積極的に参加させていたいただいている。自治会や社会福祉協議会の行事への参加や、タウンミーティングなどにも参加させていただくことによって、新たな地域課題を知ることができる。地域の方と共に地域課題を考え、事業の企画をすることによって地域との連携を一層強化している。</p>	<p>社会福祉協議会や地域ケアプラザ等と構成する認知症SOSネットワークに参加し、当施設を通報窓口とする等、地域住民が徘徊老人を通報しやすい体制づくりに協力している。</p> <p>地域の警察や消防、ケアプラザ、小中学校、白根商店街、地域自治会、地域人材、登録団体と協力し合うことで地域イベントや自主事業の活性化に貢献している。</p> <p>積極的な声掛けにより、子どもや老人を含めた来館者の状況を把握し、居場所をつくり、地域で子どもたちを見守っている他、支援の必要な子どもや、徘徊や認知症の高齢者などの情報の把握と共有、保護を連携し行っている。</p> <p>地域とは強い関係性と信頼関係を構築しており、この関係性と共有情報から地域課題を把握し、課題解決に即した事業や活動を行っている。</p>
II ・ 利用者 サー ビス の 向 上	<p>①接遇に関して、利用者の方が来館された際は積極的に挨拶や声掛けを行い、感じの良い接遇を職員一同心掛けています。</p> <p>②館内にご意見箱を常設し、利用者アンケートの実施、年に一度の利用者会議の実施を通じて利用者の要望や想いを頂き、運営改善に繋げている。</p> <p>③館内の情報掲示スペースには、自主事業のお知らせだけでなく利用サークルのチラシや地域行事のお知らせなども掲出している。</p> <p>④毎月一度コミュニティハウス通信を発行し、施設のHPも月に一度以上更新することによって、利用者へ最新の施設情報(自由参加できる自主事業やサークル活動など)を発信している。利用者から問い合わせがあった際は、その利用者へ合った自主事業やサークル紹介をコーディネートしている。</p>	<p>利用者会議を、利用者と指定管理者との共創の場と位置づけて行っている。多くの団体・個人に参加していただけるよう、登録団体に対して館内掲示や当施設が独自に発行する広報誌等で告知している。</p> <p>利用者会議では、情報共有はもとより、直前に行った「利用者アンケート」の結果をインプット情報として、課題の抽出と改善策をテーマにグループワークスタイルで行うことで、団体間、参加者間のコミュニケーションと参画意欲の醸成を図っている。</p> <p>利用者からのご意見は、一見、些細なことに思えることでも、すべてを所定の書式に記載して、館長に報告する仕組みとしている。</p> <p>職員間の情報共有を重視して、接遇品質の均質化に取り組んでいるとともに、職員を利用者および地域におけるファシリテーターと位置づけ、対話を大切に管理運営を行っている。</p>
III ・ 施設 ・ 設備 の 維持 管理	<p>①玄関・会議室・共用スペース・トイレなど、毎日定期的に職員が点検清掃を実施している。なお、会議室に関しては、利用者へ利用後清掃を実施して頂き、次の利用者が気持ちよく利用できるように清掃や施設を大切に使うことに協力していただいている。</p> <p>②上白根コミュニティハウスは公園に隣接し、ゴミなどが公園に捨てられることも多い。公園の管轄は土木事務所であるが、毎朝公園のゴミ拾いを実施し、施設だけでなく近隣の美化活動を行っている。</p> <p>③専門性が求められる毎月の館内定期清掃や施設巡視点検、自動ドア点検、空調点検、消防設備点検、警備システムなどは業者へ委託し、施設設備の安全管理・維持を行っている。</p>	<p>施設巡回点検表に基づいて、清掃状況ならびに美化管理の把握に努めている。また、利用者に対して「みんなの施設」「自分たちの施設」であるという意識の醸成を図るため、施設の美化管理に協力いただけるよう、掲示物や口頭で働きかけている。</p> <p>利用者に日常的な施設美化の管理に協力いただくため、利用者が利用後に指定管理者に提出する「利用報告書」に、「清掃チェックリスト」を記載する等、掛け声だけにならないよう工夫している。</p> <p>各部屋に、部屋の特性に応じた清掃の仕方や留意点をわかりやすく掲示することで、施設美化に対する意識啓発を行うだけでなく、実効性も高めている。</p> <p>当施設は公園に隣接しており、ゴミなどが公園(当施設の管理管轄外)に放置されることが多いが、毎朝、当施設の職員が、公園のゴミ拾いも行うなど、施設近隣の美化にも協力している。</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緊急時の対応に関しては、職員会議などを通じて共通認識を持てるようにしている。事務所内には、「緊急時対応マニュアル」や「緊急連絡網」を常時掲出しており、迅速に対応できるようにしている。</p> <p>②不審者対策として、携帯式のボタンを押すだけで警備会社が駆けつけるサービスを警備会社と結んでいる。</p> <p>③年に一度、利用者を含めた防災訓練を実施し、消防署からの専門的な指導のもと、利用者の避難方法や消火方法、救命方法、通報方法などを確認している。</p>	<p>緊急時の連絡網は、館長が不在の時間帯も想定して作成されており、職員が状況判断がしやすい内容である。不審者対策として、警備会社との契約のほか、地元警察や近隣自治会やPTA等への協力により、適宜、見回りが行われている。</p> <p>個人情報等の重要書類が保管してあるキャビネットは、施錠できるタイプで、その鍵は別の施錠できるキャビネットに保管されている。さらにその鍵は、館長の机の引き出し(施錠可能)で管理される等、多重で強固な管理が行われている。</p> <p>緊急時対応力を客観的に評価するため、AEDの操作研修や避難訓練は、消防署職員の立ち合いのもとで行っている。</p> <p>なお、すべての緊急時訓練には、職員全員が参加しており、避難訓練は実践力を担保するため、一般利用者も参加して行っている。</p> <p>また、AEDの操作研修は、地域貢献の一環として、一般利用者等にも開放している。</p>
V 組織運営及び体制	<p>①人員体制は、常勤1名、非常勤5名の6名体制をとっている。なお必要に応じて、運営法人の事業本部から応援体制を取れるようになっている。</p> <p>②勤務体制は、事業実施時期や繁忙期などに応じてシフトを作成し、交代制で勤務をしている。</p> <p>③日々の引き継ぎや確認事項は、業務日誌や連絡ノートに記入し情報共有を行える仕組みを整えている。また、複雑な引き継ぎ事項などは、電話やインターネット通信媒体などで詳細を確認し合って実施している。</p> <p>④毎月1度職員会議を実施し、スタッフ全員があらゆる業務に対応できるように、運営方針の確認や業務内容の確認を実施している。職員会議は施設運営に各職員の意見が積極的に反映されるように、話し合いを中心とした内容となっている。また、職員会議時に研修を実施するなど、職員全員が集まる時間を有効的に使っている。</p>	<p>職員の採用は、地域の課題や地域特性を理解している地元の方を優先して行っている。</p> <p>現金の取り扱いには2名以上で相互を確認を行っている。さらに、本部のエリアマネージャーが抜き打ちでチェックするなど、複数のチェック機能と牽制体制が築かれている。</p> <p>利用状況に応じて照明および空調等のスイッチ操作をこまめに行う等、経費節減に努めている。また、新しく備品の調達が必要であったり修理が必要なときは、余程の専門性が求められない限り、職員が日曜大工等で対応している。</p> <p>団体には、全国で多くの「公の施設」を運営してきた知見と経験があり、それを当施設の管理運営にも活かしている。</p> <p>館長には、責任と権限が与えられる一方、エリアマネージャーが館長の業務をチェックし、同時に支える体制が構築されている。</p> <p>少人数の体制ながら自主事業のメニューが充実していることは、高く評価できる。</p>
VI その他	<p>①全職員で、施設の運営スローガンや運営の軸となる考え方を共有している。安全面、公平公正性、親切面など、全ての職員が利用者サービスの向上を心掛けている。</p> <p>②金銭管理に関しては金庫に鍵をかけ、個人情報保護に関しては書類をキャビネットに施錠してしまい、不必要な書類はシュレッダーで処分している。開館時には、職員が常に事務所にいるようにし、危機管理体制を強化している。またPCも鍵をつけ持ち出せないようにし、パスワードでロックをかけることにより職員以外起動できないようにしている。閉館時はセキュリティ警備をかけ、異常時には館長に連絡がいくようになっている。</p> <p>③旭区が主催する館長会議や、運営法人の会議(他のコミュニティハウスなどの館長が出席する)に参加し、運営改善に向けての話し合いや危機管理対策の情報共有を行っている。</p>	<p>毎月の職員会議には全ての職員が参加して、運営方針等を確認している。また、年度はじめには、運営スローガンの設定、運営ポリシー、価値感の共有を図っている。</p> <p>当施設を地域課題の解決拠点と位置づけ、地域との連携を図っている。春には「さくら祭り」を開催し、社会福祉協議会や自治会、商店街との協力で「旭の逸品ブース」を設け、ご当地キャラクター「あさひくん」との触れ合いを演出している。また、動物園ズーラシアのイベント時期に合わせて緑化フェアを開催する等、地域の賑わいづくりにも貢献している。</p> <p>利用時にマナーを守らない小中学生には、教育的な見地から根気よくマナー指導を行い、近隣の公園で騒ぐ若者に対しては、積極的に関わり合うことで、社会マナーへの理解を求めている。</p> <p>当施設の利用者の協力により、近くの交差点(利用者の私有地)に、案内やイベント告知バナーを掲示している。</p>

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①年に2回コミュニティハウスで実施するお祭りでは、地区社会福祉協議会や地元商店街と企画の段階から協働している。協働プロセスを通じ、信頼関係を構築し日常の情報交換を円滑に行うことができている。</p> <p>②連合町内会が主催して実施する賀詞交歓会などでは会場設営なども協力させていただき連携を深めている。月に一度、連合町内会で開催される広報部会では、施設の広報紙などの回覧を協力していただくだけでなく、チラシを各町内会の掲示板に掲出して協力していただいている。</p> <p>③認知症で俳諧する人を支援するために、ケアプラザや社会福祉協議会と話し合いを行い、俳諧SOSネットワークシステムに当施設も加入している。</p> <p>④子どもの見守り支援を強化するため、運営委員会で地域課題をともに考えていただきながら、対策や支援事業を実施している。</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>運営委員会議事録、ヒアリング、ご意見箱に投書された子ども達の言葉で確認した。</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>年2回の「お祭り」(春は主催、夏は協力)を通して社会福祉協議会や商店街と協力関係を構築し、日常的な関係性を維持している。上白根小学校には、合唱クラブ発表の場として活用いただき、上白根ケアプラザとは、日常的に情報交換を行っている。地域との関係性から地域課題に対応できる人材を発掘し、参画いただくことで充実した自主事業に繋げている。</p>

(2) 地区センター委員会等

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p><開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>年3回(6月、11月、2月)開催している。地域の小中学校の校長にも参加いただくことで、発表会等の企画に対して協力関係が得やすい状況をつくっている。議題を当施設に限定せず、地域の課題等、委員が関心を持てる内容とすることで高い出席率(代理出席と併せて)が保たれている。</p>	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 運営委員会議事録ならびにヒアリングで確認した。</p> <p><課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 運営委員会を、当施設からの報告を一方向的に伝える場とならないよう、委員から様々な意見や要望を引き出し、具体的に討議を行う機会としている。最近のテーマには、「地域で子どもを育てる環境醸成」「青少年の様々な問題の解決」「認知症高齢者の見守り支援」「公園等周辺ごみの削減」などの課題が採り上げられた。</p>	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、職員会議(「団会議」と呼んでいる)議事録、年次事業報告書で確認した。</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 提案された意見に対して、具体的な改善策を講じている。最近では「スリッパ置きを設置」「トイレ動線の改善」「積極的な挨拶と声掛けと寄り添い」「横浜国立大学教育学部との連携による心理学講座開催」など、実効性に富んだ対応策が実施された(議事録と現地観察をもとに確認)。予算等の制約により対応ができない提案に対しては、理由を誠心誠意伝え、理解を求めている。</p>	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 館長は、職員の役割を「地域をつなぐコーディネーター」と位置づけ、地域課題と向き合いながら当施設の管理運営を行っている。また、地域における当施設の役割と機能の向上をつねに考えており、学習室の運用では、英語サークルの参加者に夏期休業中の子ども達への英語指導をボランティアでご協力いただき、当施設を拠点とした多世代交流を促している。</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>他の地域の学童クラブとの交流や連携が行われている。今後は、地元の学童クラブや利用者同士、参加者同士の共通テーマおよび協働事業を促すことで、地域コミュニティが深耕される活動を期待する。</p>

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者会議にグループワークを採り入れ、人と人とのコミュニケーションの場として交流が育まれる環境を創出している。自主事業やイベントについては、企画を立案する段階から利用者からの意見を聞き、参画意識を高め、利用者同士の仲間意識の醸成を図っている。たとえ管理者が代わったとしても市民活動や事業が継続されるよう、共通目的や貢献意欲の醸成に努めている。	

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)> 利用者会議議事録、ヒアリングおよび現場確認で確認した。	
<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)> 地域に自律的(個々に地域への貢献意欲と将来を見通したビジョンがある状態)なボランティア活動等が根づくことを意識して会議が行われている。利用者会議や利用者アンケートで抽出された意見等は、カテゴリーごとに一覧表に取りまとめ、対応策を文書にまとめて説明(公表)している。	

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)> 議事録、ヒアリングおよび現場確認で確認した。	
<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)> 利用者会議には、運営委員会の会長および法人本部の上席者が同席しており、利用者会議の場で可能な限り具体的な対応策を提示できるよう努めている。対応策の一例として、「サークルを紹介する場が欲しい」という意見に対して、「さくらまつり」をサークル紹介の場として提供していることを確認した。また、「駐車場の利用方法」は、市や運営委員会と協議して、一定の条件で地域の方が使えるように改定したことも確認した。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

※アンケートは、市のアンケート様式を使って行うアンケート、または独自作成のアンケートなど。

アンケートでなくても、利用者の声を幅広く聞くことがあれば、実施していると判断する。なお、自主事業に対するアンケートとは異なる。ただし、自主事業に対するアンケートの一部で施設全体のサービスについても質問している場合は、実施していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
<input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input checked="" 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)> 利用者会議の開催ひと月前に実施し、アンケート結果から利用者会議の議題を抽出している。平成28年度は86名の利用者から回答を得ている。その他、ご意見箱を設置している。	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者アンケートの質問項目は、利用者からの日常的な声もヒントにしなが、指定管理者のひとりよがりにならないよう留意している。また、アンケート結果は掲示して、利用者等に公開している。アンケート報告には、要望に対する回答も掲載しており、運営の方向性や対応方針を示している。	

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)> 現場確認およびヒアリングで確認した。	
<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)> 利用者アンケートを利用者会議の討議資料として活用している。アンケート結果を、当施設の管理運営における課題抽出のインプット情報と位置づけ、利用者会議ではグループワーク等により、課題抽出と対応策の検討を行っている。こうした取組は、団体間、参加者間のコミュニケーションを醸成し、参画意欲を促しながらリアリティのある討議をもたらしている。	

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)> ヒアリング、現場確認、利用者アンケート集計結果、職員会議議事録等で確認した。	
<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者会議で抽出された課題には、適時、対応している。たとえば、高齢者の交流機会の創造に対する要望に対して「お茶会」を新たな試みとして開催し、以後、定期開催により高齢者の居場所づくりに貢献している。利用者が「参加してみたい」とする自主事業に対して、ご意見の数等に応じて計画を立てている。平成28年度の自主事業は132回を計画している(3月21日現在で111回が完了)。	

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)> ヒアリング、利用者アンケート集計結果の館内掲示、運営委員会議事録等で確認した。 <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)>	
利用者アンケート結果は館内に掲示されており誰でも見ることができる状態である。掲示では「ご要望への回答」が分類整理されて判りやすく示されている。また、事業企画に対する要望も掲載されている。	

(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)>	
当施設の掲示板の最も目立つところに、「ご意見ダイヤル」に関する情報(連絡先や団体等)が掲示されている。	

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 checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)> ご意見箱が設置されている(運用を確認するため投書の一部も拝見した)。匿名性が高く、無責任な意見が増える傾向のあるホームページからの意見は受け付けていない。</p> <p><設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 受付を苦情および意見の受付窓口と位置づけ、受付マニュアルと苦情対応マニュアルを一体的に運用している。ご意見箱には子ども達からの投書があったが、その内容は職員への感謝と間違った行動を見かけた時の心の葛藤が現れており、多くの子どもたちが適切に導かれていることがわかる内容であった。</p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 受付マニュアル(苦情受付手順等が織り込まれた内容)およびご意見箱の設置を確認した。</p> <p><仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 苦情等の対応手順が記された受付マニュアルは、職員全員が共有している。苦情や意見の聞き漏らしを防ぐため、苦情や意見の受付フォームが用意され、館長に報告およびエスカレーションする仕組みとして運用されている。受付フォームに記載された内容は、職員全員に閲覧を義務づけられている「スタッフ連絡ノート」に転記され、職員間の共有が図られている。</p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 苦情や意見に対する受付方法が館内に掲示されていることを確認した。</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 館内に掲示されている内容を確認した。また、スタッフ連絡ノートの記録から苦情対応マニュアルに従ったプロセスで対応されていることが確認できた。スタッフが対応した場合には、館長から事実確認の電話を行い、館長で対応できないものについては、さらに団体本部へとエスカレーションする仕組みが備わっている。</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>苦情となる前の意見の段階から利用者との対話時間を設け、適時、解決を図っている。 職員は、利用者から受け付けたご意見は、モレがないように定型化された書式に記載し、館長に報告している。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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 checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、スタッフ連絡ノートおよび事業報告書で確認した。</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ご意見が寄せられた場合、苦情対応マニュアルに従って対応が図られている。職員会議ではマニュアルに想定されていない内容を中心に話し合いが行われており、職員全員で問題を認識し、対応方針を決定することで一定のサービス品質を維持している。利用者のマナーに対する他の利用者からの苦情に対しては、館長が直接マナー協力を求めている。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、利用者会議議事録および運営委員会議事録で確認した。</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 寄せられたご意見や対応策および利用者のマナーに関する他の利用者からの苦情は、個人情報とプライバシーの保護に留意しながら、利用者会議や運営会議の議題として公表している(学校との情報共有も図っている)。また、「ご意見箱」に寄せられた意見は、回答を添えて館内に掲示している。</p>	

(4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>初めて利用される団体には、サークル登録時に「施設利用案内」を渡し利用方法を周知している。また、利用者会議では、施設利用の注意点を再度伝え、欠席者には議事録を配布し周知している。 ホームページを有効活用し、利用者が施設利用案内を容易に閲覧できる環境を整えている。</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、ホームページ、館内掲示物等で確認した。</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>イベント情報を中心に、区の広報誌への掲載や町内会の回覧板や情報コーナーに情報提供を行っている。ホームページにも、どのようなイベントが、いつ開催されるかが一目でわかるよう情報提供している。広報誌やカレンダーは誰にも見やすいフォントを意識して使われる等、合理的な配慮が行われている。 地域の防災訓練等への参加も、地域に当施設を知っていただく機会としている。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p><備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>受付のわかりやすい場所に、ラミネート加工された施設利用案内書が設置してある。また、来館者用の施設利用案内書も用意されており、お持ち帰りいただく方に対しては、相手のご都合を訊いたうえで、できる限り口頭での説明を行っている。</p>	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

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

④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 checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
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)> ホームページ、ヒアリング、説明書(会議室・厨房のご予約方法について)で確認した。</p> <p><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)></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)> 高齢者が使いづらく、リテラシーの違いにより平等性の担保が難しいインターネット予約は行っておらず、電話での仮予約から来館による確定手続きで行っている。団体予約(優先予約)は、翌月分を1～3日の間で申込みいただき、応募者多数の場合は抽選としている。また、4日以降は登録完了団体に限り、当日でも先着順で受け付けるなど、利用者の声を反映させ、公平性・公正性を意識した対応を図っている。</p>	

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 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	
<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)> 年度事業計画および収支計画、職員研修実施実績(年次報告書)ならびにヒアリングで確認した。</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)> 人権擁護が、「公の施設」における重要課題であるとの認識で管理運営している。館長が講師となって、月1回の職員会議の時間を活用して研修を行っている。また、「日常生活における人権チェックリスト」で理解度を確認している。館長自身は、法人が行う「人権擁護研修」を年に1回受講している。</p>	

(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)> 自主事業年間計画、自主事業計画書、自主事業年間報告(年次報告書)およびヒアリングで確認した。 <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)> アンケート調査を基にニーズの高い内容を企画している。子どもから高齢者まで網羅した内容である。平成28年度に横浜国立大学教育学部と連携して開催したセミナーは、昨今の子どもを取り巻く社会問題を考えさせるテーマであった。自主事業は、単発で完結させるのではなく、自律的なサークル活動や居場所づくりのきっかけと位置づけて行っている。</p>	

②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価で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>期中は、原則として自主事業年間実施計画を一元的に確認できる「自主事業年間計画」に基づいて実施している。実際には、年度当初計画以上の回数で実施している。平成27年は80回、平成28年度132回を計画している(3月21日現在、111回開催済み)。6名の職員を中心に、地域人材や機関を上手く活用して開催している。</p>	

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p><利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>毎月コミュニティハウス通信を発行し、当施設の自主事業広報やサークル活動団体の紹介を行っている。自主事業に関しては、事業ごとにチラシを作成し、利用者が情報をキャッチしやすいように工夫を行っている。また、ホームページで最新の情報を発信したり、旭区の広報などでも毎月、自主事業の情報発信を行っている。</p> <p>自主事業によっては、YCVやタウンニュースなどの取材もあり、記事にさせていただくことによって、より多くの方に情報発信を行うことができている。</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>区広報誌(「広報あさひ」誌)、広報誌「ドリームバスケット」、ホームページ等で確認した。</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>区報「広報あさひ」には、毎月のように自主事業等の情報を掲出している。広報誌「ドリームバスケット」は、適宜カラー紙面で、高齢者が認識しやすく工夫されている(同誌は個人情報保護に配慮して、あえてホームページには公開していない)。その他、町内会の掲示板も積極的に活用しており、必要に応じて地元のメディア(ヨコハマケーブルテレビ、タウンニュース)に取材を働きかけている。</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>運営軸として、「公平公正な運営」「安全な運営」「親切な運営」を定め、接遇の基本としている。自分達で感じの良い接遇を心掛けるだけでなく、利用者からの声を大切に、様々なご助言を真摯に受け止めることを大切にしている。電話対応時は、はっきりと聞こえるように声の大きさや言葉遣いなど気をつけ、電話して下さったことに感謝を忘れずに対応することを心掛けている。日常では、職員同士でお互いに指摘し合うことによって、接遇レベル向上に励んでいる。</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> <p>職員会議は月に1回開催しており、問題や課題に対して、基本方針に従い、意見交換している。また、その場を利用して「接客チェック表」を活用するなど、職員個々の接遇品質が高いレベルで安定できるよう工夫している。職員は地元から採用することで、施設のことだけでなく、地域の情報に対する提供力も意識している。接遇におけるコミュニケーション力の強化をはかるため、「プラスひと言」を心掛けた対応を推進している。</p>

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>利用状況は、日々統計を取ることににより細かい時間帯別の利用者数、部屋ごとの稼働率を集計している。当施設は、日中の利用率は高いが、夜間の利用率は低い。15時までの稼働率は70%近くであるため、予約が思うように取れない団体も存在する。そこで、利用団体に活動時間帯の提案などを実施し予約調整を行っている。また、音を出す団体と静かに活動したい団体のバランスを調整し、部屋同士を離したり時間帯をずらすなどの調整も行っている。8月の利用率が全体的に低いため、今後は8月に自主事業を充実させ利用者サービスと利用率を高めていきたいと考えている。利用者会議や日常のコミュニケーションを通じ、施設の運営上の困りごとを利用者に相談させていただいている。利用者からのアイデアをいただくことによって、運営課題を解決するだけでなく、より良い施設運営に繋がっている。その結果、利用者サービスも向上している。</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> <p>利用者サービスにおいて、つねに利用者と地域の観点から捉えようと意識している。利用者アンケート結果やご意見等は、職員会議や連絡ノートでスタッフ間の共有を図り、対応策を図ったうえで、運営委員会に諮っている。利用者が少ない厨房については、来館者等に見学を働きかけるなどの対応を図っている。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞

職員間で情報共有を図るところから、接遇品質の均質化に取り組んでいる。職員は利用者(来館者)のファシリテーターであることを意識して、利用者との対話によるコミュニケーションを大切にしている。利用者とともに解決策を講じる姿勢を示すことで、利用者は運営への参画意欲や当事者意識を高め、クレーマーではなく自律的な提案者、解決者となっている。

＜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)＞

平成28年度から障害者差別解消法が施行されるなか、少子高齢化や外国人労働者による地域生活者の多様化は、ますます進むと思われる。こうしたなか、ユニバーサルサービス(デザイン)の重要性が求められており、それは掲示物や配布物における配慮も求めている。横浜市は、「ユニバーサルフォント」のガイドラインを公表しているのので、参考にしていきたい。

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 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)>	
年次計画書、仕様書ならびに協定書をもとに「上白根コミュニティハウス管理計画・実績表」を作成し、履行状況をつねに把握して管理運営にあたっている。	

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)>	
施設巡回点検表に基づいて、清掃状況や美化管理を把握している。また、利用者に対して「みんなの施設」「自分たちの施設」と感じていただけるよう、協働意識のもとで施設美化への協力を掲示物や口頭で呼びかけている。	

(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>	

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>備品一つひとつについて、横浜市の所有物と指定管理者の所有物(持ち込み備品)を明示している。備品には備品管理シールが貼り付けられており、管理台帳との突合作業が効率よく行えるよう配慮している。</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>	

(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)>	
当施設に隣接する公園(指定管理者の管理対象外)のゴミであっても、毎日拾い集め、公園愛護会に引き渡す等、地域団体と連携しながら施設周辺の環境づくりに貢献している。	

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>施設の清潔さを保つために、時間帯ごとの定期的な清掃だけでなく、随時巡回を通して清掃を行っている。また、部屋などに関しては利用者に清掃チェックリストを渡し、使用後の清掃協力をお願いしている。それらにより、施設の清潔さは維持され、利用者アンケートなどでも非常に高い評価を得ている。</p> <p>庭の植栽や草むしりに関しては、業者に依頼したり、地域のボランティアさんに整備を行っていただいている。コミュニティハウスでも、日々隣接している公園のゴミ拾いを実施するなど、地域の方と共に美化活動に取り組んでいる。</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>現場確認およびヒアリングで確認した。</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>利用者に清掃美化の維持に対する協力をお願いするにあたり、利用後に受付に提出する「利用報告書」に清掃チェックリストを記載する等、掛け声だけにならないよう工夫している。</p> <p>各部屋には、部屋の実態に応じた清掃の方法や留意点等がわかりやすく掲示されており、実効性を高めている。</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>ご意見箱に投書された内容から、利用者である子どもたちが「自分たちの施設」という意識で清掃活動に参加している様子が伺えた。隣接する公園の掃除には多くの近隣住民が参加しており、地域住民の意識やモラルの高さが感じられた。館長が目標とする「たとえ管理者が代わっても地域活動ができる文化の形成」が実現されつつある。なお、利用者に施設や地域に対する愛着を感じていただくため、年末大掃除への参画を呼び掛けている。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>緊急時対応マニュアルは、災害や事故の発生時に対応できる実践的な内容となっている。緊急時に責任者が不在であっても、スタッフが誘導指示が出せるようにフロー図が示されている。フロー図には、法人緊急窓口、自治体や警察などの外部機関窓口等が明示されている。</p>	

(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 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
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p><警備の内容についてチェック又は記述して下さい。></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input checked="" type="checkbox"/> その他(具体的に:警備会社による月1回の巡回警備)</p> <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>日常的な防犯対策は職員の巡回により行っているが、機械警備会社には月に1回の頻度で人的パトロールを依頼している。近くの交番(光が丘警察派出所)に当施設周辺のパトロールを依頼しており、さらに自治会等と連携して防犯パトロールを行っていることで防犯機能の強化に努めている。イベント開催時には、周辺施設に挨拶する等、顔の見える関係を構築している。</p>	

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)> 現地確認およびヒアリングにて確認した。</p> <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> <p>個人情報等重要書類が保管してあるキャビネットの鍵は、別の施錠できるキャビネットで管理している。さらにその鍵は館長の施錠可能なデスクで保管される等、複数の保護が行われている。</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>毎朝の事業点検時に当施設内外の巡回を行っている。また、各部屋の点検は、利用者の入れ替え時に随時行うことで、施設内が安全な状態であることを確認している。また、地域のSOSネットワークに加盟するなど、地域と一体となった防犯体制に参加している。</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)>	
「危機管理対応マニュアル」に基づいて標準化された目視点検を行っており、職員研修時には「ヒヤリハット」で実践的な予防策を確認している。	

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)>	
「ヒヤリハット」(平成28年度は、利用者の館内利用時に想定できる転倒などの予防策)、「心肺蘇生訓練(AED取扱い含む)・防災訓練」「災害時対応」(災害発生時の出勤体制および館内誘導方法)	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
毎月1回の職員会議では、スタッフ全員が事故防止の観点から運営方針や業務内容の確認を行っている。また、日常で「ヒヤリハット」を感じたときは、所定の書式に記載して、館長に報告するルールを定め、運用している。	

(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)>	

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)>	
消防署員の立ち合いのもと、心肺蘇生訓練(AED取扱い含む)とともに開催しています。消防署の職員は、近隣消防署の署長が直接訪れることが多く、これは、地域からの信頼の表れといえる。訓練は、一般利用者のご協力により利用時間帯に行うことで実践力を高めています。	

(6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
緊急時の対応力を高め、安全に対する意識啓発を目的に、避難訓練等は一般利用者にも開放している。訓練終了後は、都度、当施設の運営委員からフィードバックを求め、気づきと改善を促している。
<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)>
横浜市は「横浜市災害時等の手引き」マニュアルを公開している。当施設の災害時マニュアル(当施設においては「危機管理対応マニュアル」と称する)をアップデートする際の参考にするとい。

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 type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<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
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)>	
地域の課題や地域特性を理解した運営を行うため、職員は原則として地元からの採用を優先している。	

②協定書等のお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、協定書等のお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"/> 協定書等のおおりに開館している <input type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館している <input type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館していない
評価機関 記述	
<協定書等のお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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
保守点検は、原則として年間スケジュールのもと休館日に集中して行っている。	

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 type="checkbox"/> 公表していない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <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)>	
運営委員会での配布および希望者に対する窓口での閲覧および広報誌「ドリームバスケット」にて公表している。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(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 type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input checked="" 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)> 「年次事業計画及び収支計画」には、年間で実施する研修内容(テーマ)が明記されているが、期日が明示されていない ※なお、横浜市の職員研修の日程が公表されていないため、致し方ない側面はある。 <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 職員研修実施実績、年次事業計画書、連絡メートならびにヒアリングで確認した。 <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)> ①横浜市・旭区の施策 ②コミュニティハウスの設置目的 ③法人の理念と組織運営 ④人権尊重 ⑤接遇 ⑥施設での基本業務 ⑦個人情報保護 ⑧経理事務 ⑨苦情処理 ⑩地域のニーズ ※全員参加 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 研修は館長を含めて6名全員に参加を義務づけている。毎月1回の職員会議では、スタッフ全員が多岐に渡る課題や問題や状況について研修の一環で話し合っている。職員会議の時間内に研修を実施するなど、職員全員が集まる時間を有効に使っている。管理者であり常勤職員である館長は、団体が定めた研修会に計画的に参加している。	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

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

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
職員の資質向上のために、区の職員向け研修には非常勤職員も参加している。また、法人の事業本部からエリアマネージャーが毎月の職員会議に参加し、フォローを行っている。 情報共有に関しては、日々の連絡ノートだけでなく、職員会議でも重複して議題を出し、共通認識をしっかりともてるようにしている。	連絡ノートおよびヒアリングで確認した。 <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)>
	「連絡ノート」を職員間の情報共有ツールと位置づけており、職員が記載したコメントに対しては、館長が必ずフィードバックを行うなど、職員全員に施設の管理運営に対する参画意識を醸成している。 職員会議は、館長や団体からの一方的な情報伝達とならないよう、テーマによってはワークショップスタイルで行っている。

(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)>	
平成27年度には、新たに運用される「マイナンバー」(マイナンバー法)に関する研修も行っている。	

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>窓口にマニュアルがあり、それを参照しながら説明することができる。</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>	

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)> <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)> 個人情報にアクセスできる担当者を決めており、パスワードで管理している。	

(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)> 出納帳簿が整備されており、会計ソフト(大手会計ソフト)による運用を行っている。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input checked="" type="checkbox"/> 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 type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input checked="" type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングで確認いたしました。	
<仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
当施設に経理担当者を1名おき、チェックは館長が行う体制となっている。また、予算の執行管理については本部が行っており、経理担当者、館長、本部の3者が互いにけん制できる仕組みとなっている。	

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)> ヒアリングで確認いたしました。	
<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)>	
事業所は独立した経理事務を行っている。指定管理費は本部に入金され、本部と事業所間の取引で運用している。本部の指定管理費の収支については、事業所から領収書と伝票を送り管理しているため、伝票と領収書および本部からの送金については共通となっているが、会計データは独立性を維持できている。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。
 なお、法人等の本部等で管理されている場合でも、コピー等により必ず伝票を確認する。

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

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input 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)> 現場確認とヒアリングで確認した。</p> <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> <p>当施設における管理責任者は館長となっており、金庫で管理されている。</p>	

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"/> 目的に沿って支出している
<input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある	<input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑦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"> ・机や網戸の修繕など、職員でできることに関しては外注しないで自分達で実施することになっている。 ・チラシの裏紙使用や送られてきた封筒など、個人情報に気をつけながら二次活用を行い経費削減を実施している。 ・人件費発生を抑制するために、買い出しなどでインターネットを活用できるものは活用している。 ・利用者の方に、ラジカセや掃除機などの機材を寄付して頂き、備品購入費を抑えている。また、本などの寄付もいただいている。 ・利用者の方に、エアコン設定温度の協力をしていただき、電気代の節約に繋げている。 	<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>「(様式9)サービス向上及び経費節減努力事項報告」およびヒアリングにて確認した。</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>利用状況に応じた照明および空調等の運転ならびに職員による修理等対応により、利用者満足の向上と経費の節減を実現している。前者は、施設内のスイッチをこまめに切るなどの対応を行い、後者は、余ほどの専門性が必要とされない限り、職員が対応している。たとえば、利用者からスリッパ置きのリクエストがあった際は、館長を中心に日曜大工で作成した。また、ゴーヤによるグリーンカーテンの取組も評価できる。</p>

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>全国で多くの「公の施設」を運営している団体が、これまで培った知見や経験が当施設の管理運営にいかんなく発揮されている。館長に責任と権限を与える一方、エアマネージャーが館長を支え、管理する体制ができている。館長の目的の一つに、「たとえ指定管理者が代わっても自律した地域活動が継続される活性化した地域文化を創り上げる」との想いは、地域コミュニティに新たな価値を呼び込んでいくと思われる。</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>非常勤職員に対して、長期的なキャリアパスならびにエンプロイヤビリティを高める仕組を講じることを提案する。</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>・コミュニティハウス主催のさくら祭りでは、旭区で力を入れている「旭の逸品ブース」の出店をコーディネートし、地域の方に広く周知できる機会をつくっている。また、イベントごとに「あさひくん」を呼んだり、あさひくんグッズのウェアを着用するなど、あさひくんのPR活動を積極的に実施している。</p> <p>・28年度は市で力を入れているアジアフェアにも積極的に協力し、当施設でも料理講座を実施する。</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>運営委員会議事録、年次報告書、記録写真およびヒアリングで確認した。</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>公の施設を「地域課題を解決するための拠点」と位置づけ、地域との連携を積極的に図りながら、市や区の施策に貢献している。毎年春に主催する「さくら祭り」では、社会福祉協議会、自治会や近隣商店街との協力で「旭の逸品ブース」を設け、ご当地キャラクター「あさひくん」との触れ合いを演出している。近くの動物園「ズーラシア」のイベント時期に合わせて緑化フェアを開催することで、地域の賑わいづくりに貢献している。</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> <p>・コミュニティハウスは公園と隣接しているので、公園を活用した事業を実施している。28年度は、さくら祭りや旭北ふる里祭りなどのお祭りや、地域の子育て支援団体が主催する「流しそうめん」「シャボン玉」のイベントなどを実施している。</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>現場確認およびヒアリングで確認した。</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>商店街、旭区、横浜市、ケアプラザ、警察、消防、小中学校、地域自治会、網の目のような外部連携組織と相互に協力し合い、情報を共有しあう信頼関係を構築している。</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>指定管理者の努力により、施設への来訪者は毎年増えているが、厨房の稼働率は低迷している。男性や親子など、従来と異なるセグメントを対象とした料理教室等を開催することで、あらたな需要を開発することを検討されることを提案したい。</p>