

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：株式会社ソートフル

令和 3年 11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)図書の貸出し、購入及び管理	15
(7)広報・PR活動	15
(8)職員の接遇	16
(9)利用者サービスに関する分析・対応	16
(10)利用者サービスの向上全般(その他)	17
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上白根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ます。運営委員会は、年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合いを行う場であります。運営委員会のメンバーは、地域の代表で、連合自治会、地区社会協議会、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委員20名によって組織され、多種多様な地域のニーズを取り入れています。</p> <p>②館内の事業運営だけではなく、地域行事・イベントにも積極的に参加させて頂いています。自治会や社会福祉協議会の行事へ参加やお手伝い等もさせて頂いています。地域の取り組みである、まちぐるみ推進会議にも参加してコミハとしてできることをさせて頂いています。地域の方と共に地域課題を考え地域との連携を強化しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> コロナ禍以前地区社協や地元商店街と共に催で春・夏年2回3日間に亘り開催されていた「お祭り」は平均延べ4千人以上の集客があり、地域住民と深いコミュニティの醸成と連帯意識の形成に寄与しています。 ・コミュニティハウス内の活動に留まらず、連合自治会が主体となって活動している旭北地区まちぐるみ福祉推進会議に参画しています。同会議は①目標A安心・安全なまちづくり、②目標B夢のあるまちづくり、③目標C和み親しめるまちづくりの3部会で構成され、当施設は目標Bの子育てや子どもの居場所提供・ボランティア支援に参加しています。 ・スポーツ推進委員会や青少年指導委員の定例会にも出席する場合もあるなど地域との連携強化に積極的に取り組んでいます。地区社協・地区子育て支援運営委員会・地域ケアプラットフォーム協業して子育て地域サロンにも参画しています。
II ・利用者サービスの向上	<p>①接遇に関しては、利用者の方が来館された際は積極的に挨拶や声かけをおこない、感じの良い接遇を職員一同心がけています。</p> <p>②館内にご意見箱を設置し、利用者アンケートの実施、年1回の利用者会議の実施を通じて利用者の要望や意見等を頂き、運営改善に繋げています。</p> <p>③館内の情報掲示、地域の依頼イベントのチラシや利用サークル募集のチラシをわかりやすく掲示しています。自主事業のお知らせも掲示しています。</p> <p>④毎月発行している上白根コミュニティハウス通信の配布ホームページでの発信、更新することで利用者に最新の施設情報、自主事業やサークル活動の発信しています。問い合わせがあった場合は、利用者にあった自主事業の紹介やサークルの紹介をしています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 令和2年度アンケートにて、スタッフの対応は満足とやや満足の合計が93%となっています、又 73%の方々は知り合いが増加したと回答されています。サークル活動などを通じて相互交流を深めることを目的としたコミュニティハウスの利用目的に沿った望ましい結果となっています。 利用案内を窓口に設置し、毎月700部発行される広報誌「ドリームバスケット」には当月の自主事業の案内を掲載し、幅広い参加を呼びかけると共に毎日の予定が分かるカレンダーをHPに載せています。 事業内容の詳細を求めてくる来館者には見学が可能なプログラムを紹介したり、作品の見本を置くなど利用者が情報を得て自然と参加を促すきめ細かな工夫がなされています。 ・コミュニティハウス運営委員会の開催頻度は年3回と多く、情報の共有や毎回活発な意見交換が行われ様々な課題の抽出と改善・解決に繋げています。
III ・施設・設備の維持管理	<p>①玄関・会議室・交流スペース・トイレなどは、毎日定期的に職員が点検清掃を実施しています。会議室に関しては、今は感染対策の為、利用者に利用後の清掃と消毒でのテーブル・椅子を拭いて掃除機をかけて頂いています。次のサークルさんが気持ち良く利用できるように協力して頂いています。</p> <p>②上白根コミュニティハウスは公園に隣接していますので毎日ではないが、ゴミなどが公園に捨てられることが多く、公園の管轄は旭土木事務所であるが、毎朝ゴミ拾いと清掃を実施しています。施設も含め近隣の美化活動を強化しておこなっています。</p> <p>③毎月の館内定期清掃や施設巡視点検、自動ドア保守点検、空調設備点検、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・維持を行っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 各室にはコードレスの掃除機を用意し、利用時には消毒された雑巾と消毒液を貸し出し、使用後に利用者に清掃と消毒の協力をお願いしています。拭き掃除の雑巾は、使用後消毒液入りのバケツに入れてもらい、職員が1日分を纏めて綺麗にし、乾燥させます。公園の砂などによる館内の床やガラス窓の汚れは隨時清掃し、雨の日や保育園児の利用後にはトイレや床が濡れていることが多いので、高齢利用者等が滑らないよう速やかにふき取るように心がけています。このような努力で全体的に清潔感のある施設になっています。 ・設備や貸出備品なども定期的に巡回点検し、不具合を発見した場合は速やかに対処し、備品の損傷は職員間で確認共有するなど、安全に利用できるように常に心がけています。 ・隣接するふる里公園の清掃とゴミ回収は、毎朝実施し、公園愛護会など地域ボランティアとは美化活動に協力をしています。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・緊急時対応	<p>①緊急時の対応については、職員会議などを通じて共通認識をもてるようにしています。事務所には、「緊急時対応マニュアル」や「緊急連絡網」を常時掲示しており迅速に対応できるようにしています。</p> <p>②夜間の所では、公園もありますので、不審者対策として警察へ連絡することが一番ですが、携帯式のペンダントを首からかけてボタンを押すと警備会社に発信され、警備会社が駆けつけるサービスを結んでいます。</p> <p>③年に1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、火災の場合の利用者の避難誘導や消火方法、救命方法、通報の仕方などを学んでいます。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・夜間人気のない公園が隣接している事から、不審者対策としてボタンを押すと速やかに警備会社に連絡できる携帯式のペンダントを夜間勤務者と日・祝祭日勤務者は、首にかけています。 ・緊急時対応として近隣のケアプラザなどの施設と協力して危険な場所や不審者情報を共有しあうSOSネットワークを作っています。防犯カメラを一台設置し、警察にも日常巡回をお願いしています。 ・地震・火災時、台風や大雨等の災害時のそれぞれに対応する実施計画を作り、年一度の防災訓練には、利用者にも参加いただき、消防署からの専門的指導の下、利用者の避難誘導や消火、救命方法、通報の仕方など実践的な学びの場にしています。また横浜市民防災センターへの研修はスタッフ全員が体験できるようにしています。
V ・組織運営及び体制	<p>①人員体制は、現在は常勤(館長)1名、非常勤5名体制をとっています。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しています。勤務体制は、自主事業実施時期やお祭りなどのイベントは人員体制を多く配置しています。基本日中は2名体制になるようにシフトを組んでいます。交代制で勤務しています。</p> <p>②日々の引継ぎや確認事項は、業務日誌や連絡ノートに記入し情報の共有を行える仕組みを整えています。複雑な引継ぎ事項などは、電話等での詳細を確認しています。</p> <p>③月1回の職員会議を実施しています。職員全員があらゆる業務に対応できるよう運営方針の確認や業務内容の確認を実施しています。各職員の意見や積極的に出して頂き討議する話し合いを中心とした内容になっている。職員全員が集まる時間を有効に使っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎月1回の休館日を利用して、職員全員が集い、運営方針の確認や自主事業などの業務内容の打ち合わせに加えて、研修も実施し、職員全員が集う時間を有効に使っています。 ・横浜市や旭区が主催する研修には、非常勤職員を順番に参加させ、知識や技術の向上を図ると共に、研修後に内部での伝達研修をすることにより、伝える事を学ぶ機会にするなど職員全体の資質向上に配慮しています。 ・現金の取扱いについては、館長と経理担当者に加えて、出納担当者を置き、3人での確認を行うことを法人が決定し、間違いが起らぬよう万全の体制が構築されています。
VI ・その他	<p>全体的に昨年度は3月～5月まで緊急事態宣言が発令されてコミュニティハウスは休館になりました。6月から開館できるようになりました、受付けにビニールを張ったり、消毒の準備や感染対策に追われる日々が続きこれからどうなるんだろうとても不安になりました。休館でもやることが多く感染したらどうしようなど、職員とシミュレーションしたり会議室のソーシャルディスタンスを取ると当然人数の制限をしなければいけないし、利用者さんへの周知の徹底、密にならないように注意を呼びかけました。お願いとして「マスクの着用・消毒・検温・換気等」職員も会議室利用後の消毒の作業、手すり・トイレの全ての消毒・備品等も返却されたら消毒をして戻すなど初めてな事ばかりで戸惑うこともありました。今後もコロナ禍が収束しない限り感染対策の強化をしっかり行いながら運営していきます。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・隣接しているふる里公園は、旭区土木事務所の管理ですが、土木事務所と連携し、当事業所で2大祭りのイベントや子育て支援団体主催の親子が集るイベントなどに公園を使用させていただく一方、公園の美化活動には、当事業所も協力しています。 ・高齢者の楽しみの場としての「くらサポサロン」は、お楽しみリストに登録されたボランティアの演芸や社交ダンスなども行われ、憩いの場所としての役割を果たしています。コロナ禍で中止されており、早期の再開が期待されています。 ・新型コロナ感染症拡大防止対策として、入館時の消毒・検温を始めとして、利用者数の削減、利用者のマスクの着用、換気の徹底、使用後の消毒作業など徹底した対策が利用者の協力も得て取り組まれています。

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<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)> ①地域との連携では、コミュニティハウスで年2回開催しているお祭りを社会福祉協議会と企画から準備等を協力してやっている事ふる里公園に地元の商店街の方々も来て盛大にやっています。②連合自治会が主催して行われる賀詞交換会や新旧顔合わせ会などの準備等を協力させて頂いています。また防災フェスタなどへ参加したり、毎月発行している広報誌を各自治会に回覧でまわしてもらったり掲示して頂いています。 ③地域ケアプラとの共催事業と一緒にやっています。 ④年4回「旭北地区まちぐるみ福祉推進会議」にコミハとして参加しています、3部会にわかれ、安心安全なまちづくり、夢のあるまちづくり、和み親しめるまちづくり、地域自治会の代表、行政、社協地域の関係機関の方、小学校、中学校の校長先生がきていますコミハは子育て支援や子どもの居場所などの相談をしています。	<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、広報誌、旭北区まちぐるみ推進会議議事録、事業報告書、ヒアリング。 <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> コロナ禍以前地区社協や地元商店街と共に春・夏年2回3日間、開催されていた「お祭り」は平均延べ4千人以上の集客があり、地域住民と深いコミュニティの醸成と連帶意識の形成に寄与しています。地域ケアプラザと共に認知症・就活・エンディングノートの作成などの講座を企画し、地域の課題に取り組んでいます。地区社協・地区子育て支援運営委員会・地域ケアプラザと協業して子育て地域サロンにも参画しています。

(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 checked="" type="checkbox"/> 開催している
<input type="checkbox"/> 開催していない	<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)>	
年3回開催(5月・10月・2月)の運営委員会は自治会長・民生委員や小・中学校の校長先生など総勢18名(令和3年度)が委員として運営を構成し、地域の課題や情報の共有をしています。利用状況や稼働率、施設内外で起っている問題などを運営委員会で活発に討議されています。	

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	
<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)> 上白根コミュニティハウス運営委員会資料、ヒアリング。 <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 令和2年度はコロナ禍で休館や利用制限もあり開催できなかつたが、毎回コミュニティハウスの利用状況や利用団体についてや公園に隣接しているコミュニティハウスなのでゴミの問題や駐車場の件など相談しています。	

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	
<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)> 上白根コミュニティハウス運営委員会資料、ヒアリング。 <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 施設前の公園のゴミや卵、小麦粉の散乱、木の枝を燃やして点字ブロックの焦げなどの被害に対し、地元警察に通報し、巡回を依頼した結果、その後再発は防止されています。令和3年7月に防犯カメラの設置も試みましたが近隣住民の方々から個人情報に関わる面もあるとの意見もあり思うように奏功していないが、気持ちよく利用していただけるよう日々検討の上、種々工夫を重ねています。	

(3) 地域及び地域住民との連携全般（その他）

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 連合自治会が主体となって活動している旭北地区まちぐるみ福祉推進会議は～人にやさしい、包みあうまち～をテーマに目標A安心・安全なまちづくり、目標B夢のあるまちづくり、目標C和み親しめるまちづくりの3部会で構成され、当施設は目標Bの子育てや子どもの居場所提供・ボランティア支援に参加しています。スポーツ推進委員会や青少年指導員の定例会にも出席するなど地域との連携強化に積極的に取り組んでいます。 <参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

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)>	
コロナ禍の中で会議を催すことは感染防止の観点から令和2年度は開催していません。行政からの自粛の要請もあり今年度はアンケート調査のみのご協力をお願いしました。賢明な措置だと思います。	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
<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>	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用者会議や利用者アンケートで抽出された意見や備品への要望、新たな自主事業などは、きちんと対応策を文書にまとめて公表しています。要望などは予算に合わせ改善できることは実施しています。	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 利用者会議議事録、ヒアリング。	
<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者会議には運営委員会々長や法人本部の部長または事務局員が必ず参加しています。可能な限り利用者の声に答えられる体制を取っています。参加される団体さんも他のサークルさんとのことを知りたいなどがありますので、毎回サークルさんの紹介から始めています。「駐車場利用の問題」は永遠の課題となっています。	

(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。

アンケートでなくとも、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2年10～11月に実施(令和3年度は10月現在進行中)、100部配布し約50%の回収率	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 令和2年度のアンケートに於いてスタッフの対応結果は満足72%とやや満足25%と回答しています(因みに令和元年はそれぞれ80%、12%となっています)。施設利用により73%の方々は知り合いが増加した回答されています。サークル活動や研修会などを通じて相互交流を深めることを目的としたコミュニティハウスの意義と利用目的に沿った望ましい結果となっています。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

※利用者アンケート等で挙げられた意見や調査結果の分析から、課題を抽出しているかを確認する。
※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 利用者アンケートのまとめ、ヒアリング。 <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者アンケートを利用者会議の討議資料として活用しています。「駐車場の問題」は毎回ですが、コミュニティハウスは徒歩圏内で利用していただくことになっています。障害者用に1台あります。地域優先枠での利用や資料が多いことや印刷物が多い時には駐車場の使用許可を出しています。	

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)> 利用者アンケートのまとめ、ヒアリング。 <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者会議で抽出され課題には適時に対応しています。高齢者の居場所の問題なども「お茶のみサロン」や「歌声サロン」に参加してもらうことで交流ができたりしています。コロナ禍で今年度は多くの自主事業が開催ができていませんがコロナ感染が収束した後の日常生活が取り戻せる日々を念頭に準備怠りなく努めています。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館内掲示、事業報告書、ヒアリング。 <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用者アンケートの結果は、集計して館内に約3か月間掲示しています。新たにやつてほしい自主事業などは、講師を探して開催できるよう取り組んでいます。備品等の要望はできる範囲で対応しています。	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
当施設の掲示版に「ご意見ダイヤル」に関する情報が示されています。(団体等・連絡先)	

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)> 施設窓口に設置。	
<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ご意見箱は子ども達の要望や意見が多く、今はコロナ禍の為ほとんど子どもの利用はありません。要望・意見があればきちんと回答して掲示版に掲示しています。苦情等は、苦情対応マニュアルに添って対応に努めています。	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館内掲示、ヒアリング。	
<仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 苦情対応マニュアルは職員全員で共有しています。苦情があった場合はきちんと事実を確認の上、職員会議などで共有しています。「スタッフ連絡ノート」を活用また法人と行政に報告書を提出しています。	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 館内掲示目視確認。	
<周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 館内掲示しています。苦情がでないように職員間での共有をしっかりと行っています。また苦情がでた場合は速やかに誠意を持って対応に努め、解決を図っています。	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない

評価機関 記述

<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)>

職員の接遇に関する苦情が今年3回ありましたが、個人的に内容の確認を行った上、職員会議などで同じことが繰り替えすことのないように連絡ノートなどを活用し、討議を行い、改善に繋げています。

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない

評価機関 記述

<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)>

苦情対応報告書、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)>

苦情対応マニュアルに従って対応が図られ、職員会議で問題を認識し、対応方針を決定することで一定のサービスの品質を維持しています。利用者のマナーに対する他の利用者からの苦情に関しては、館長が自らが対応し、お互いの協力を求め、解決に努めています。

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない

評価機関 記述

<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>

館内掲示、苦情対応報告書、ヒアリング。

<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

寄せられた苦情などは、横浜市へ寄せられた場合は、きちんと事実を確認し、今後の対策等を提示し、報告しています。直接当事業所に寄せられた場合でも同じで的確に対応しています。苦情は個人情報とプライバシー保護に留意しながら、運営委員会や利用者会議の議題として公表しています。

(4)公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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>利用される団体さんには、サークル登録時に「施設利用案内」をお渡し利用方法を周知しています。また個人利用の方にもコミハの利用を説明しています。交流スペースの利用と自主事業への参加を呼びかけています。図書の貸出業務は行っていませんが、その場で読むことができるようになっています。またどうしても貸して欲しいと要望があれば貸出して利用して頂いています。利用者会議では施設利用の注意点やコミハからのお願いを再度伝えています。中々全団体の参加は難しいのですが、欠席の団体さんは、利用者会議の議事録をお渡ししています。ホームページを有効活用し、利用者さんが施設利用案内を容易に閲覧できる環境を整えています(ホームページの整備は本部の協力体制もあります)</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>移設利用案内、施設利用票(個人)、団体利用申込書、ホームページ、館内配架各種パンフレット類。</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"> 施設利用案内を窓口に設置し、毎月700部発行される広報誌「ドリームバスケット」には当月の自主事業の案内を掲載し交流スペースの利用も併せ幅広く参加を呼び掛けています。 法人本部がホームページの整備に協力し、コミュニティハウスの活動に留まらず、地域の課題の解決に取り組み地域に密着した施設、利用者団体の施設として利用者と地域との協同に重点を置き運営しています。

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	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
受付のわかりやすい場所に、施設利用案内書が設置しております。来館者への説明も口頭で丁寧に対応を心がけております。	

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)>	
来館者へは、明るく挨拶をする。困っているような方には積極的に声をかけ施設利用のしかたや自主事業などの説明もしています。	

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述 <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング。	
<行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用予約については、電話での仮予約から来館による予約を受付ています。団体予約(優先予約)は翌月分を1日～3日の間に申込みをいただき、予約が多い場合は4日に抽選を行っています。4日以降確定後は、当日でも先着順で予約を受付けるなど利用者の声を反映させ、公平・公正性を意識した対応を図っています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述 <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和元年7月「人権と権利について」伝達研修実施。	
<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)>	
コロナ禍で令和2年は実施が不可となりましたが、令和3年11月WEB会議で実施予定。法人が行う「人権擁護研修」を年1回受講しています。	

(5)自主事業

①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<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)> 事業計画書、事業報告書、ヒアリング。 <年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価で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の企画をし、子どもから高齢者まで網羅した内容となっていますが、令和2年度の自主事業95回計画の多くが実施不可となっています。その中で感染予防を取り、小物作り、高齢者向け体操(ストレッチ、インナーマッスル)など工夫しながら実施しています。9月後半には人数制限や感染拡大防止対策を徹底し、出来る範囲で徐々に事業再開に向け準備しています。	

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つた場合など合理的な理由があり、行政と協議のうえ、計画を変更したものは実施されていると判断する。その場合は、変更内容と変更した理由を明らかにすること。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<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)>	
<評価で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)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 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 checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
<利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
図書貸出業務は対象外施設ですが交流スペースで閲覧のみ利用して頂いています。どうしても借りたい方には、管理しながら貸出しています。利用率をアップの為にも新刊本を購入していくことも検討中です。	

(7)広報・PR活動

①広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)>	<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>広報誌「ドリームバスケット」、館内掲示、館内配架各種チラシ類、ホームページ、ヒアリング。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>毎月上白根コミュニティハウス通信の「ドリームバスケット」を発行しています。自主事業の広報やサークル活動団体の紹介を行っています。掲示版には、募集しているサークルのチラシを掲示しています。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してお知らせしています。またホームページで最新情報を発信したり、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ます。地域へ回覧等でチラシの配布もお願いしています。子ども向けの自主事業に関しては、近隣の幼稚園や保育園、小学校、子育てサロン等にチラシの掲示もお願いしています。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・広報誌「ドリームバスケット」を700部を毎月発行。自治会・町内会・地区社協やその他小学校や保育園など公共施設に配布して施設の情報を提供・紹介し広報・PR活動を実施しています。 ・掲示板で活動の内容は周知していますが、詳細を求めてくる来館者には見学が可能なプログラムを紹介したり、作品作りの事業には見本を館内に置くなど利用者が情報を把握しやすい工夫がなされています。</p>

(8)職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>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ます。相手の立場や子どもの目線にあった対応を心掛けるだけでなく、利用者からの声を大切にし様々な助言を真摯に受け止めることを大切にしています。対応も明るく元気よく、高齢者にはわかりやすく説明をしてあげる優しくしてあげることで安心できると思います。電話の対応は、「施設名と自分の名前」を名乗りはつきりと聞こえるように声の大きさや言葉遣いなどに気をつけ必ず復唱をすることを基本にしています。日々の業務の中で、職員同士が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ます。毎月の会議の中で共有しています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員全員は名札を下げ、女性職員はエプロンを着用して、利用者と職員が誰でも即座に峻別できるように配慮しています。 ・接遇マニュアルを事務所内に常備し、接遇研修は直近では令和2年6月に他の施設で実施された研修を基に学習しています。 ・職員同士が情報を共有し、互いに指摘し合うことによって接遇レベル向上へ研鑽に努めています。

(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く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、毎日統計を取ること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、地域優先の予約は、土曜日や日曜日が多いのと、平日の会議等もあるため思うように予約が取れない団体も存在しています。また講師が入るためこのよう日でないと駄目と言う事になると、抽選になってしまいます。なるべく空いている曜日を利用して頂けるようにお願いはしていますが、難しい現状です。年間目標を3万人にしていますがここ2年はコロナ禍で全てのイベントが中止になった為今までにない数字になっています。利用者の声を聞きながら。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たり、利用者同士で話し合いを行い解決することもあります。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思います。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>稼働率は全コマ数比令和2年33%、令和元年55%とコロナ禍の影響でイベントの中止が相次ぎました。事業実施が儘ならない中、利用率の低い夜間の時間帯(18:00～20:30)に詩吟、青少年向けヒップホップダンスやフラダンス教室を感染防止に努めながら企画・実施し、少しでも利用者サービスと利用率向上に工夫を凝らしています。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

コミュニティハウス運営委員会の開催頻度は年3回と多く、情報の共有や毎回活発な意見交換が行われ、様々な課題の抽出と改善・解決に繋げています。地域の生活困窮者への支援や子供の貧困の問題に対しても地域で支え合う
けっかけ作りに取り組んでいます。来館時の検温と手指消毒並びに換気の励行を徹底。受付事務所にフィルムを設置
しイベント終了後職員による消毒を実施し、コロナ感染予防対策に万全を期しています。

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

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	
<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)>	
保守管理・修繕・見積書参考資料によって定期点検等が適切に行われ、不具合個所も修理修繕なされていることが確 認されました。	

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	
<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)>	
定期清掃は毎月1回外部専門業者によって行われ、日常清掃はトイレを含めて毎日職員により行われていることが業 務日報により確認できました。	

(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 type="checkbox"/> ない	<input checked="" type="checkbox"/> ある <input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<(備品台帳が)ない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
市所有の備品と指定管理者の備品には管理シールを貼り、管理台帳との突合作業が効率よく行えるように配慮しています。	

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 type="checkbox"/> 揃っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている <input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
備品台帳から抽出した備品は、台帳番号と一致していることが確認出来ました。	

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関する損傷等がないか？

※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、「安全性に関する損傷等がない」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"/> 安全性に関する損傷等がない <input type="checkbox"/> 安全性に関する損傷等がある	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関する損傷等がない <input type="checkbox"/> 安全性に関する損傷等がある
評価機関 記述	
<安全性に関する損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
常に貸出し備品は、都度、目視点検を行い、破損等がないか怪我につながるような備品がないか職員間で確認をしています。不都合備品は処分して新たに購入しています。	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
自主事業で出たゴミは持ち帰りをお願いしています。館内で出たゴミだけでなく公園で出たゴミも一緒に鍵付きの館内倉庫に収集日まで適切に保管管理されています。	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
紙ごみ、プラごみ、燃やすごみ等は鍵付きの館内倉庫に適切に分別保管されています。ごみ収集の出し忘れを防ぐため前日のスタッフがごみ出しの用意をするルールになっています。	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<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)> 施設の清潔さを保つために、玄関の所の砂はこまめに履きだしています。公園がすぐそばなので砂ぼこりは日常茶飯事です。窓側は特に気をつけて清掃しています。ガラス窓もすぐに汚れてしまうので年に2回は業者に入っでもらいますが、シフトの中でできる時は職員が清掃しています。会議室利用の利用者に「会議室利用後チェックリスト」を渡し、使用後の清掃の協力をお願いしています。トイレの掃除も職員が毎日、消毒の徹底と清掃を実施しています。利用者さんからは、「いつも奇麗に清掃されていますね」気持ちが良いですとお褒めの言葉も頂いています。中間でのトイレ点検も、近隣の保育園さんの利用の時は洗面台や床が濡れている時が多いので、高齢者さんの利用も多い施設なので、滑って怪我をする場合もあるので注意してみています。	<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。 <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 毎朝、公園を含めた館周りを清掃しています。各室にはコードレスの掃除機を常備し、消毒された雑巾と消毒液も用意して、利用者にも部屋の清潔維持のための協力をお願いしています。

(5) 施設・設備の維持管理全般（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)> 隣接するふるさと公園の清掃とゴミ回収は毎朝実施し、植栽維持も含めて公園愛護会など地域ボランティアとも協力し、公園の美化活動に取り組んでいます。公園のゴミも館で収集日まで保管管理しています。
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

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？

※緊急時に對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)>	
館長を中心に本部、警察、消防、館職員への緊急連絡網と消防計画、地震防災応急計画などが事務室の見やすいところに掲示されています。	

(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 <input checked="" type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> 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:警備会社による月1回の巡回警備)	
<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)>	
防犯カメラを入り口に1台設置し、警察にも日常巡回をお願いしています。また、近隣のケアプラザ等とも協力して地域のSOSネットワークを作っています。	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング。	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
入り口の鍵とリモートカードは番号簿を作って管理しています。リモートカードは警備会社にも番号登録されています。その他の鍵もキャビネットに厳重に管理し、閉館時チェックリストに確認項目として入れています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
業務日報に清掃点検・消防点検・トイレ点検等の項目を設け、朝昼晩の3回は館内外を巡回し、安全を確認しています。	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
ヒヤリハットを感じた時は、ヒヤリハット報告書に記載し、館長及び行政へ連絡し、スタッフ連絡ノートと職員会議でも情報共有しています。調理室の包丁は番号を付け、貸し出し時にはノートに記入し、普段は鍵のついた事務所内のロッカーで管理しています。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ:ヒヤリハット、心肺蘇生訓練AEDの取り扱い、防災訓練、災害時対応など 対象者:全職員 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
毎月1回の職員会議では、職員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ます。また日々の業務の中で「ヒヤリハット」を感じた時は、所定の書式に記載して、館長に報告し、行政にも報告しています。	

(4) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ:心肺蘇生訓練AEDの使い方・防災訓練 対象者:全職員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 心肺蘇生訓練(AEDの取り扱いを含み)・防災訓練は、消防署の指導の下、全職員のほか利用者(個人・団体)にも参加して頂いています。	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<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。	
<体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 緊急時連絡網は、事務所内に掲示され、職員からは見やすく、利用者からは見えないようにしています。館長不在の場合にも適切な対応ができるような連絡体制が示されています。	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。
※評価対象外施設だがマニュアルを作成している場合は、『評価対象外施設である』にチェックをしたうえで、評価できることを感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
帰宅困難者用備蓄品として、アルミブランケット、トイレパック、水、ビスケットを備蓄しています。	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
例年では消防署員の立ち合いのもと、心肺蘇生訓練(AED)を行っています。利用時間帯に行うことで一般利用者も参加でき、実践力を高めることができます。	

(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)>
緊急時マニュアルに、救急車要請時の対応として所在地・容態・事故等の状況の項目を加え、慌てずに救急車要請ができるような工夫をしています。
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

※訪問調査当日の職員の出勤状況と訪問日以外の出勤簿等の両方で確認する。なお、必要な職員体制がとれていないことについて、横浜市と調整できている場合はとっていると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている <input 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)>	

②協定書等のとおりに開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

※館内で公表しているかどうかを確認する。希望者のみに閲覧させている場合、事業計画書や事業報告書を閲覧できる旨をポスター等で周知していれば、公表していると判断する。

※ホームページでも公表している場合は、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input 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)>	
館内の掲示板に、希望者は、事業計画書、事業報告書の閲覧可能なる旨のポスターを掲示しています。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 職員研修実績、ヒアリング。	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ:個人情報保護、人権擁護、接遇他 対象者:全職員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
月1回休館日に職員会議を行い、原則、職員全員の参加を義務づけています。職員全員が集まる時間を利用し、研修を実施しています。常勤職員である館長が法人の定めた研修に計画的に参加し、職員会議にて伝達研修を行い、情報を共有しています。また職員が研修に参加した時も職員会議のなかで報告をしています。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<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)> 全職員が研修に参加しやすいようにシフトの中で調整をおこなっています。例えば区民利用施設職員向けの区役所主催の職員研修は研修内容もよく比較的新しく入られた方を中心参加してもらっています。職員会議の中で実施することが多いです。会議には欠席しないようには決めていますが、欠席した場合は館長が個別におこなっています。外部の研修はとても学ぶことが多いしわかりやすく指導していただけるので積極的に職員に参加してもらうようになっています。また参加して他職員に自分で伝えていくことも大事ですし学ぶ場になっています。	<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)> スタッフ連絡ノート、ヒアリング。 <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 館長は、シフトを調整して、非常勤職員に外部研修への参加を促しており、毎年行われる区役所主催の区民利用施設職員向けの研修には、新しい非常勤職員に参加してもらっています。参加した職員は、他の職員への伝達研修を行い、伝えることの勉強にもなっています。

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	
<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)> 職員会議議事録、ヒアリング。	
<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)>	
<評価で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、研修は施設運営を行っていく上で大事なことだと考えており、仕事として積極的に参加することを原則としています。また研修で得た情報や知識はきちんと共有して職員に伝えています。研修資料も必要に応じて職員に配布したりいつでも閲覧できるようにファイルにしています。	

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)>
<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>「受付マニュアル」を受付窓口に置いており、職員は明るく挨拶したり、利用者や来館者が何か困っている時には、すぐ対応できるよう、こちらから積極的な声掛けを心掛けています。</p>	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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)></p> <p>横浜市や旭区の研修には積極的に参加をしています。それをもとに職員会議で共有しています。法人の研修も常勤だけでなく非常勤も参加することを進めています。 会議でも議題を出して討議しています。日々の業務での情報共有に関しては、口頭及び職員連絡ノートの活用し重視しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>スタッフ連絡ノート、職員会議議事録、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"> ・横浜市や旭区主催の研修には、職員を積極的参加させ、伝達研修で職員全員が情報を共有しています。法人で行われる新人職員研修にも非常勤職員を派遣しています。 ・日常の業務での情報共有は、引き継ぎ時の口頭での連絡やスタッフ連絡ノートの活用しています。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
法人の個人情報保護規定を館内の掲示板に掲示し、利用者に公表しています。	

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)>	
上白根コミュニティハウス個人情報漏洩防止対策チェックリストを毎年、職員が見直し、個人情報保護の重要性を再認識しています。	

④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input 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 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"/> 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 type="checkbox"/> 適切に収集していない	<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
評価機関 記述	
<適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<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
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)>	
収集した個人情報は目的外に使用しないことになっていますので、廃棄する際には、全てシュレッダーで処理しています。自主事業で使用した名簿なども終了になったら処分しています。	

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

※個人情報を適正に管理するため、離席時のコンピュータのロック、コンピュータや個人情報の含まれた書類等の施錠保管、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、シュレッダー、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)> 個人情報に関するものは、しっかりロッカー入れて施錠することを職員間で共有しています。利用者から収集した名簿なども必要ないものは全てシュレッダー処理を基本としています。コンピューター内の個人情報へのアクセスなどはパスワードで管理しています。	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 出納帳は常に整備しています。法人本部の会計ソフト(Guts)で運用しています。	

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 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"/> 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	<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)> 資金依頼書、月報報告書、入出金伝票、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)>	
経理担当者を1名おき、チェックは館長が行う体制になっています。昨年度から出納担当者を1名を置き、お金の確認は3名で行うことと義務づけられました。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者がお互いにけん制できる仕組みになっています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している
<input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 月報報告書、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)>	
当コミュニティハウスは法人の上白根事業所として独立した経理事務をおこなっています。指定管理費は本部の口座に入金され、本部と事業所間の取引で運用しています。法人本部の指定管理費の收支については、事業所から伝票と領収書を月でまとめ送り、法人本部にても管理しています。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する
<input type="checkbox"/> 存在しない	<input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
毎月、全ての伝票と領収書は、纏めて、法人本部に送ります。出納帳のみ当コミュニティハウスでファイルして管理しています。	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング。 <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 当施設における管理責任者は、館長になっています。通帳と印鑑は別にして金庫で管理しています。	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

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

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費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> <p>経年劣化による修繕が多かった。計画的に優先順位を決め対応しました。(自動ドア全交換・パーテイションの修理・非常時のバッテリー交換・印刷機の交換・コピー機の交換)などが実際に行いました。机や網戸張替えなどは、職員が研修で得たことを実践での取組みを行いました。自分達でできることは率先して修理をしました。人件費もシフトの見直しや予約状況に応じて調整したりして改善をしました。なるべく在庫品を優先して使用して無駄な買い物はしないように努力しています。水道光熱費も冷暖房使用については、効率よくエアコン設定温度を守りつつおこなっています。予算の範囲内で取り組めるように努力しています。コロナ禍では換気も重要になりますので、利用者さんが快適に利用できるように、色々配慮しながら取り組みました。予約がない場合は速やかにエアコンのスイッチを切るなど節約に繋げている。</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。</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>机の簡単な修理や網戸の張り替えなどは、職員が研修で得た技術を実践で生かした実例があり、自分たちでできることは率先して修理し、修理費の節減に効果を上げています。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

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

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て対応している	<input checked="" type="checkbox"/> 全て対応している
<input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある	<input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある
<input type="checkbox"/> 全て対応していない	<input type="checkbox"/> 全て対応していない
<input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input 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)>

管理運営月報、ヒアリング。

<未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

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 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 type="checkbox"/> 協議されていない

評価機関 記述

<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>

ヒアリング。

<協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

区役所の担当課とは、四半期毎に業務点検(モニタリング)で協議しています。

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>利用者サービス、業務運営、職員育成、財務について目標をかかげました。地域特性を活かしたお祭りの開催しました。高齢者が気軽に来れるお茶のみサロンの開催、子育て支援団体と連携した事業「七夕祭り・シャボン玉・ズーラシアとコラボ」の実施は毎年50組の親子が参加できるようになっています。子どもの居場所や高齢者の居場所を作れたらと思っていましたが、目標達成にはならず、結果、生活支援講座からボランティア活動が立ち上がり、くらサポサロン(お茶のみサロン)を開催することになりました。この2年間はコロナ禍で開催することができていません。コロナ禍が収束になつたら継続したいと思っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>事業計画書、管理運営業務点検報告書、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>毎年、事業計画書を策定し、毎月の管理運営月報にて、計画の進捗状況を確認しています。現在は、コロナ禍にて、区役所との打ち合わせは、WEBにての開催になっていますが、コロナ禍以前は、4半期毎に区役所との対面での検討会を実施していました。</p>

(6) 組織運営及び体制全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>当事業所は、地域の住民の土地の寄付により設立された経緯もあり、当初より地域との連携は密接ですが、館長も更なる「地域コミュニティの拠点」としての活動を重視しています。桜や小川の流れる公園に隣接している特性を生かした子供が集まれるお祭りなどの開催を通じて、地域住民への信頼関係の深耕に取り組んでいます。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

VII. 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>地域との信頼関係は、歴代の館長が作り上げています。それが感じられるのが、「夏のふる里まつり」「春のさくらまつり」での取り組みは、社会福祉協議会と共にあります。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ます。コロナ禍では取り組みは出来ていません。また、旭区が主催の「区民まつり」に参加して色々学ばせて頂きました。</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>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><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>上白根コミュニティハウスは、ふる里公園に隣接しているので、公園を活用した事業を実施しています。平成29年度～令和元年度は、さくら祭りや旭北ふる里祭りの実施、地域と共に連携して行いました。また、地域の子育て支援団体が主催する「流しそうめん」「シャボン玉で遊ぼう」の親子で楽しめるイベントを実施しています。ふる里公園は地域の癒しの場所になっています。四季を楽しむことができるさくらが満開になる時は毎年見事に咲きほこります。中堀川に鯉が住み着いて散歩の途中で見られる方がいました。現在は水不足の為、鯉が死んでしまうので、旭土木の方が引き上げていきました。今は地域のボランティアの方の取り組みで「中堀川を綺麗にしよう」「毎月行われている公園の掃除」もやって頂いています。「ほたるの飼育」をして中堀川に放流する活動もしています。</p>	<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・隣接しているふる里公園は、旭区の土木事務所が管理しており、行事の際には使用の許可をいただいたり、公園の美化活動に協力したり、連携しています。 ・当事業所のお祭りに旭区のマスコットキャラクター「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ました。コロナ禍でここ2年はお祭りが開催できず、来年の再開を期待しています。 <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。</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"> ・当事業所は、公園に隣接しているので、公園を活用した事業を実施し、年2回のお祭りとは別に、子育て支援団体が主催する親子で楽しめるイベントを実施しています。 ・高齢者の集いである「ぐらサポサロン」は、お楽しみリストに登録されたボランティアによる演芸の演し物も行われる高齢者の楽しみの場になっていましたが、コロナ禍の現在は、開催できず、早期の再開を期待されています。 <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>

◆参考:評価に必要な資料・評価項目の根拠

※評価全体を通して確認する書類:基本協定書、仕様書、事業計画書等(必要に応じて公募要項)

評価項目	必要書類	根拠
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	地域での会合等の議事録、地域アンケート結果等	仕様書における運営改善の取組（地域住民の主体的な活動の支援）に関する項目
(2) 地区センター委員会等	委員会議事録等	仕様書における施設の運営に関する委員会の設置（地区センター委員会等）の項目
(3) 地域及び地域住民との連携全般（その他）	-	-
II. 利用者サービスの向上		
(1) 利用者会議	利用者会議の議事録等	仕様書における利用者会議の開催の項目
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	利用者アンケート結果の公表媒体等	仕様書における運営改善の取組（地域や利用者ニーズ把握）の項目
(3) 意見・苦情の受付・対応	苦情解決の仕組みや対応策等の仕組みに関する書類等	仕様書における意見・要望への対応の項目
(4) 公正かつ公平な施設利用	規範・倫理規定等の資料、研修資料等	仕様書における公平性の確保、人権の尊重の項目及び基本協定書における人権の尊重の項目
(5) 自主事業	事業計画書、事業報告書等	特記仕様書における自主事業の項目
(6) 図書の貸出し、購入及び管理	-	特記仕様書における図書コーナーの項目
(7) 広報・PR活動	チラシ、広報よこはま、HP、パンフレット、PR誌等	特記仕様書における施設情報の提供、施設のPRの項目
(8) 職員の接遇	-	-
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	-	-
(10) 利用者サービスの向上全般（その他）	-	-
III. 施設・設備の維持管理		
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	点検等報告書等	基本協定書・仕様書・事業計画書における維持管理の項目
(2) 備品管理業務	備品台帳等	特記仕様書における備品管理業務の項目及び基本協定書における備品等の扱いの項目
(3) 施設衛生管理業務	研修資料等	基本協定書における廃棄物の対応の項目
(4) 利用者視点での維持管理	-	-
(5) 施設・設備の維持管理全般（その他）	-	-
IV. 緊急時対応		
(1) 緊急時対応の仕組み整備	緊急時マニュアル等	仕様書における緊急時の対応等に関する項目
(2) 防犯業務	機械警備等の契約内容等がわかる資料、実施状況がわかる資料等	特記仕様書における保安警備業務の項目
(3) 事故防止業務	事故防止に関するマニュアル、研修等資料等	仕様書における危機管理意識に基づく健全かつ安全な業務執行の項目
(4) 事故対応業務	事故対応に関するマニュアル、研修等資料等	基本協定書における緊急時の対応についての項目
(5) 防災業務	指定管理者災害時対応マニュアル、消防計画届出書等	特記仕様書における災害等緊急時の対応の項目
(6) 緊急時対応全般（その他）	-	-
V. 組織運営及び体制		
(1) 業務の体制	事業計画書、業務日誌等	特記仕様書における開館時間の項目及び仕様書における職員の雇用等に関すること及び事業計画書等の作成・公表の項目
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	研修計画、窓口等の対応手順マニュアル等	特記仕様書における職員の雇用・配置体制に関する留意事項の項目
(3) 個人情報保護・守秘義務	個人情報に関する研修資料等	仕様書における個人情報保護に関する項目
(4) 経理業務	事業計画書、収支決算書等	-
(5) 運営目標	自己評価表、管理運営業務点検報告書、業務点検結果シート	基本協定書における事業計画書、事業報告書、自己評価、業務実施状況の点検、市による業務の改善指示に関する項目
(6) 組織運営及び体制全般（その他）	-	-
VI. その他		

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック		評価機関 チェック	
I ・地域及び地域住民との連携	(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？	レ 開催している	レ 開催している		
			開催していない		開催していない	
		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？	レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している		
			課題を抽出していない		課題を抽出していない	
			特に課題がない		特に課題がない	
			非該当		非該当	
		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？	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している		
			一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない	
			対応策を実施していない		対応策を実施していない	
			非該当		非該当	
不備の数			0		0	
II ・利用者サービスの向上	(1) 利用者会議	①利用者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？	レ 開催している	レ 開催している		
			開催していない		開催していない	
		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？	レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している		
			課題を抽出していない		課題を抽出していない	
			特に課題がない		特に課題がない	
			非該当		非該当	
		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？	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している		
			一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない	
	(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？	レ 年1回以上実施している	レ 年1回以上実施している	レ アンケート	
			実施していない		実施していない	その他
		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？	レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している		
			課題を抽出していない		課題を抽出していない	
			特に課題がない		特に課題がない	
			非該当		非該当	
		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？	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している		
			一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない	
	(3) 意見・苦情の受付・対応	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？	レ 公表している	レ 公表している		
			公表していない		公表していない	
			非該当		非該当	
		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？	レ 情報提供している	レ 情報提供している		
			情報提供しているが、一部不備がある		情報提供しているが、一部不備がある	
			情報提供していない		情報提供していない	
		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？	レ 設置している	レ 設置している		
			設置していない		設置していない	
		③苦情解決の仕組みがあるか？	レ 仕組みがある	レ 仕組みがある		
			仕組みがない		仕組みがない	
		④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？	レ 周知している	レ 周知している		
			周知していない		周知していない	
		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？	レ 記録している	レ 記録している		
			記録していない		記録していない	
			苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない	
		⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している		
			一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない	
			対応策を実施していない		対応策を実施していない	
			苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない	
		⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？	レ 公表している	レ 公表している		
			公表していない		公表していない	
			苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない	

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
II・利用者サービスの向上	(4)公正かつ公平な施設利用	②窓口に「利用案内」等を備えているか?	レ 備えている レ 備えていない	レ 備えている レ 備えていない
		③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか?	レ 閲覧できる レ 閲覧できない	レ 閲覧できる レ 閲覧できない
		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?	レ 行っている レ 行っていない	レ 行っている レ 行っていない
		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・非常勤に問わらず)	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない
		①世代等を網羅した自主事業を提供しているか?	レ 年齢や性別が網羅できている 年齢や性別が網羅できていない	レ 年齢や性別が網羅できている 年齢や性別が網羅できていない
	(5)事業自主	②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか?	レ 実施している 実施していない	レ 実施している 実施していない
		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?	利用者から希望をとっている 利用者から希望をとっていない レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	利用者から希望をとっている 利用者から希望をとっていない レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
	不備の数			0
				0
III・施設・設備の維持管理	(1)業務協定の書類等に基づき	①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか?	レ 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 協定書等のとおり管理していない	レ 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 協定書等のとおり管理していない
		②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか?	レ 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 協定書等のとおり実施していない	レ 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 協定書等のとおり実施していない
		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?	レ ある ない	レ ある ない
		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?	レ 揃っている 揃っていない	レ 揃っている 揃っていない
	(2)備品管理業務	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?	レ 安全性に関わる損傷等がない 安全性に関わる損傷等がある	レ 安全性に関わる損傷等がない 安全性に関わる損傷等がある
		①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか?	レ 適切に管理している 適切に管理していない	レ 適切に管理している 適切に管理していない
		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?	レ 適切に分別している 適切に分別していない	レ 適切に分別している 適切に分別していない
	不備の数			0
				0
IV・緊急時対応	(1)時短(1)み応急整備の緊急備急	①緊急時マニュアルを作成しているか?	レ 作成している 作成していない	レ 作成している 作成していない
		②協定書等のとおり防犯業務を実施しているか?	レ 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 協定書等のとおり実施していない 評価対象外施設	レ 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 協定書等のとおり実施していない 評価対象外施設
	(2)防犯業務	②鍵を適切に管理しているか?	レ 適切に管理している 適切に管理していない	レ 適切に管理している 適切に管理していない
		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?	レ 定期的に行っている 定期的に行っていない	レ 定期的に行っている 定期的に行っていない
		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?	レ チェックしている 一部チェックに不備がある チェックしていない	レ チェックしている 一部チェックに不備がある チェックしていない
	(3)事故防止業務	②事故防止策の研修等を実施しているか?(常勤・非常勤に問わらず)	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない
		③定期的な巡回を行っているか?	レ 定期的に巡回している 定期的に行っていない	レ 定期的に巡回している 定期的に行っていない
		④施設の安全性を定期的に点検しているか?	レ 定期的に点検している 定期的に行っていない	レ 定期的に点検している 定期的に行っていない

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
IV 緊急時対応	(4)業務事故対応	①事故対応策の研修等を実施しているか?(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない
		②事故発生時の連絡体制を確保しているか?	レ 体制を確保している 体制を確保していない	レ 体制を確保している 体制を確保していない
		①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか?	レ 評価対象施設であり、作成している 評価対象施設だが、作成していない 評価対象外施設である	レ 評価対象施設であり、作成している 評価対象施設だが、作成していない 評価対象外施設である
		②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか?	レ 実施している 実施していない	レ 実施している 実施していない
	(5)防災業務	不備の数	0	0
		①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか?	レ 協定書等の職員体制をとっている 協定書等の職員体制をとっていない	レ 協定書等の職員体制をとっている 協定書等の職員体制をとっていない
		②協定書等のとおりに開館しているか?	レ 協定書等のとおり開館している 協定書等のとおり開館していない	レ 協定書等のとおり開館している 協定書等のとおり開館していない
		③事業計画書・事業報告書を公表しているか?	レ 公表している 公表していない	レ 公表している 公表していない
		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)	レ 作成しており不備がない 作成しているが不備がある 作成していない	レ 作成しており不備がない 作成しているが不備がある 作成していない
		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)	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない
V 組織運営及び体制	(1)業務の体制	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?	レ 情報共有している 情報共有していない	レ 情報共有している 情報共有していない
		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?	レ 作成し、活用している 作成しているが、活用していない 作成していない	レ 作成し、活用している 作成しているが、活用していない 作成していない
		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?	レ 整備している 整備していない	レ 整備している 整備していない
		②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか?	レ 明確化し、周知している 明確化しているが周知していない 明確化していない	レ 明確化し、周知している 明確化しているが周知していない 明確化していない
		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)	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない
	(2)個人情報保護・守秘義務	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)	レ 全ての職員から取っている 一部の職員から取っていない 取っていない	レ 全ての職員から取っている 一部の職員から取っていない 取っていない
		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?	レ 適切に収集している 適切に収集していない	レ 適切に収集している 適切に収集していない
		⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか?	レ 適切に使用している 適切に使用していない	レ 適切に使用している 適切に使用していない
		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?	レ 適切な措置を講じている 一部適切な措置を講じていない 適切な措置を講じていない	レ 適切な措置を講じている 一部適切な措置を講じていない 適切な措置を講じていない
		①適切な経理書類を作成しているか?	レ 適切に作成している 一部適切ではない書類がある 適切に作成していない	レ 適切に作成している 一部適切ではない書類がある 適切に作成していない
		②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか?	レ 役割分担を明確にしている その他けん制機能を設けている 仕組みを設けていない	レ 役割分担を明確にしている その他けん制機能を設けている 仕組みを設けていない
	(3)個人情報保護・守秘義務	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?	レ 明確に区分している 明確に区分していない	レ 明確に区分している 明確に区分していない
		④収支決算書に記載されている費目に廻し、伝票が存在するか?	レ 存在する 存在しない	レ 存在する 存在しない
		⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか?	レ 適切に管理している 適切に管理していない	レ 適切に管理している 適切に管理していない
		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?	レ 目的に沿って支出している 目的に沿わない支出がある	レ 目的に沿って支出している 目的に沿わない支出がある
		レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設	
		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?	レ 全て反映されている 一部反映されていない項目がある	レ 全て反映されている 一部反映されていない項目がある

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
(一) 運営目標	(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? (3)施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか?	全て反映されていない	全て反映されていない	全て反映されていない
		前年度評価で改善する項目が無い	前年度評価で改善する項目が無い	前年度評価で改善する項目が無い
		レ 全て対応している	レ 全て対応している	一部未対応の項目がある
		一部未対応の項目がある	一部未対応の項目がある	全て対応していない
		全て対応していない	全て対応していない	市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
		市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	市(区)から年1回以上は協議している
		レ 年に1回以上は協議している	レ 年に1回以上は協議している	協議されていない
		協議されていない	協議されていない	協議されていない
		不備の数	0	0
		不備の合計	0	0