

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

## 新橋コミュニティハウス 評価シート

関名：経営創研株式会社\_\_\_\_\_

平成\_\_28\_\_年\_\_11\_\_月

# 目次

評価結果の総括	2
<b>I. 地域及び地域住民との連携</b>	<b>4</b>
(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)	6
<b>II. 利用者サービスの向上</b>	<b>7</b>
(1) 利用者会議	7
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	9
(3) 意見・苦情の受付・対応	11
(4) 公正かつ公平な施設利用	14
(5) 自主事業	16
(6) 図書の出し入れ、購入及び管理	17
(7) 広報・PR活動	17
(8) 職員の接遇	18
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	18
(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	19
<b>III. 施設・設備の維持管理</b>	<b>20</b>
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	20
(2) 備品管理業務	21
(3) 施設衛生管理業務	22
(4) 利用者視点での維持管理	23
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	23
<b>IV. 緊急時対応</b>	<b>24</b>
(1) 緊急時対応の仕組み整備	24
(2) 防犯業務	24
(3) 事故防止業務	26
(4) 事故対応業務	27
(5) 防災業務	28
(6) 緊急時対応全般(その他)	29
<b>V. 組織運営及び体制</b>	<b>30</b>
(1) 業務の体制	30
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	32
(3) 個人情報保護・守秘義務	35
(4) 経理業務	37
(5) 組織運営及び体制全般(その他)	40
<b>VI. その他</b>	<b>41</b>

## 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>指定管理者のNPO法人中川コミュニティグループは、地元自治会・町内会が母体となり設立されており、地域との連携をとりながら管理運営に取り組んでいます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月 広報紙「しんばし」を自治会・町内会に依頼し班回覧してもらい施設・事業等のPRを行っています。</li> <li>・自主事業の大きなイベント「ミニ縁日」や「ありがとうまつり」を開催するに当たり模擬店等地元の協力を得て実施しています。</li> <li>・自治会、学校関係、利用者代表など各方面の方々にコミュニティハウス委員会の委員を依頼し、課題や地域ニーズを把握しています。</li> <li>・「おはなし会」「おもちゃの病院」子ども折り紙教室」などの自主事業実施に当たっては、近隣に居住している方にボランティアとして講師をお願いしています。</li> <li>・地域開催のイベント・行事に積極的に出向き、地域の課題やニーズを把握し、自主事業などに反映しています。</li> </ul>	<p>法人の設立母体が地域の4つの連合自治会・町内会で地域と密接につながっているため、次のような管理運営上のメリットがあります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・イベントや講座情報など施設の毎月の情報を掲載した広報紙「しんばし」を泉区北東部の隅々にまで回覧したり、自治会の掲示板を使ってイベントをPRできるなど広報の面でメリットが大きい。</li> <li>・地域のネットワークを使ってボランティア講師を探すことで、多彩な講座を低コストで開催できる。</li> <li>・「ミニ縁日」や「ありがとうまつり」等、地域の協力を得て少ない予算で盛大なイベントを開催できる。</li> <li>・自治会のネットワークで地域のニーズや情報がすぐに手に入る。</li> </ul> <p>しかし一方で施設周辺では、自治会に加入しない若い新住民が増えています。新住民のニーズを踏まえた事業を積極的に実施し、利用者数を着実に増やしていますが、今後は新住民への施設情報の周知や新住民とのネットワークづくりが課題となります。</p>
II ・ 利用者サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者どなたに対しても平等・公正に対応するとともに対応した職員・スタッフによる差異が生じないよう毎月ミーティングを通じて情報共有に努めています。</li> <li>・利用者からの要望や利用者アンケートを実施し、対応できる課題について対応策を講じています。</li> <li>・地域、利用者のニーズを把握しながら魅力的な自主事業などを企画・立案するとともに自主事業から独立したサークルについては適切な支援を行っています。</li> <li>・広報紙「しんばし」を毎月発行し、地域のネットワークを活用して積極的に施設・事業のPRを行っています。</li> <li>・受付カウンターに利用案内や各種パンフレットを置き、情報提供を行い、初めての来館者には丁寧に説明を行っています。</li> <li>・ホール・ロビーで計画的にサークル紹介を行い興味のある方に参加いただくように努めています。</li> <li>・図書の貸し出し等は行っていないですが、数種の雑誌を購入し閲覧し、古くなったものは貸し出しもしています。</li> </ul>	<p>利用者サービスの向上では、「利用者ニーズの収集」、「サークル活動支援」、「広報・PR」、「接遇」が優れています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者ニーズの収集については、アンケートは団体・個人合わせて279件回収しており、多くの利用者の意見を収集できています。また利用者会議についてもイベントの準備会議に合わせて実施することで、22団体の意見を確認できました。</li> <li>・サークル活動支援では、「ホールやロビーで計画的にサークルの作品を展示する」、「サークル紹介用の掲示板にサークルのチラシを掲示する」などの取組を行っています。新規に独立したサークルには6カ月まで優先的に部屋を確保し、サークルの自立を支援しています。</li> <li>・広報・PRでは、毎月広報紙を発行するほか、区の広報への掲載、タウン情報誌2誌への広報紙送付、ボランティアを活用したホームページなど多様な手段で情報発信しています。</li> <li>・接遇では、利用者への挨拶が徹底できています。</li> </ul>
III ・ 施設・設備の維持管理	<p>開館してまだ7年と日が浅いため、大きな不具合等は現在のところありませんが、維持管理に関しては協定書に従い、委託業者により実施するとともに、合築の新橋ケアプラザと連携し、施設の維持管理に努めています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の小破修繕で対応できない不具合については区役所に報告し対応を協議します。</li> <li>・日常清掃は職員が対応していますが、業者による定期清掃も実施しています。</li> <li>・職員による定期的な見回りにより、不具合箇所の早期発見に努め、対応が必要な箇所についてはその都度対応を行って修繕費の削減に努めています。</li> <li>・樹木の剪定等は、外部委託により快適な環境保持に努めています。</li> </ul>	<p>維持管理については、マニュアルやチェックリストが整備されており、確実な維持管理を行える仕組みが構築されている点が優れています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・マニュアルについては、タイムテーブル形式の詳細な業務マニュアルがあり、マニュアルに従って業務を行えば維持管理を含む日常業務を確実にこなせるようになっていきます。</li> <li>・チェックリストについては、清掃作業日報に日常点検及び清掃のチェックリストがあり、チェックリストで点検することで業務を漏れなく確実にこなせるようになっていきます。</li> </ul> <p>確実な日常保守点検と清掃により、施設は安全・清潔で美しい状態が保持されています。</p>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・緊急時対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・災害時の情報伝達や緊急避難時の体制などのマニュアルを整備し、毎年防災訓練・消防訓練を実施しています。</li> <li>・館の裏側が林になっており目が届きにくい箇所があるため夜間照明や、防犯カメラを増設し事故を未然に防止するよう対策をしています。</li> <li>・毎年法人が指定管理となっている地区センター等と合同で消防署の協力を得てAEDの操作研修を行っています。</li> <li>・緊急時の連絡先・防災体制の役割分担表、消防への通報方法・自衛消防隊組織図などを机の見やすい場所に置いています。</li> </ul>	<p>緊急時対応にかかるマニュアル整備、日常的な巡回、定期的な訓練を実施して、事故予防、事故対応等に確実な対応ができるようにしています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・危機管理マニュアルを火災、事故対応、地震などのテーマ別に設定しています。定期的な訓練時には、マニュアルの内容を確認する研修を併せて行っています。</li> <li>・防犯業務では、施設の立地を考えてケアプラザと連携しており、夜間照明、防犯カメラなどを設置し、安全対策を強化しています。</li> <li>・事故防止のための巡回は、施設清掃のチェックを兼ねて、開館、勤務時間帯(A、B、C)、閉館時に行い、「清掃作業日報」に記録しています。</li> <li>・緊急時対応に関して、AEDの操作研修は、消防署職員に講師を依頼し、専門的な実技指導を受けています。消防訓練は、隣接するケアプラザと合同で実施し、避難誘導の訓練を行っています。</li> </ul>
V ・組織運営及び体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・常勤職員2名のうち館長は地区センターと兼務していますが、地区センターとは近距離にあるため緊急時はすぐ対応が可能となっています。</li> <li>・通常1名体制ですが、混雑が予想される時やイベント開催時には複数体制にして対応しています。</li> <li>・ローテーション勤務のため日々の事務引き継ぎは、「業務日誌」により確実に伝達を行っています。</li> <li>・職員研修については、個人情報保護研修・人権研修・接遇研修など計画的に実施し、職員の資質向上に努めています。</li> <li>・個人情報の取り扱いについては、情報収集は必要最低限にし、保管は施錠できる場所に保管するなど慎重に行っています。</li> <li>・会計システムの入力は地区センターで一括して行っており、その内容は随時税理士も閲覧できる体制になっています。また、税理士とも月1回定期的に執行状況等について打ち合わせを行っています。</li> </ul>	<p>人員配置の工夫、日常業務のマニュアル整備、年4回の内部研修、業務日誌の活用などにより、安定した業務運営と職員間の情報共有を行っている点が優れています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・月単位の出勤日・シフトを早目に決めて、また、イベントがある日は配置の増員を図って、必要な人員を確保しています。</li> <li>・接遇対応、申込書受付、設備機器の取扱いなどについて実践的なマニュアルを作成し、日常業務の確認に役立っています。</li> <li>・年4回の内部研修では、同じ指定管理者である近隣の地区センター等と一緒に、運営方針の確認、各種マニュアルや個人情報保護等の共通理解が図られています。</li> <li>・今後は外部研修も活用して、業務運営や自主事業等に新たな工夫が加わることも期待しています。</li> <li>・経理業務では、常勤職員、館長、本部の理事長との間でダブルチェック体制が取られ、月1回は税理士をまじえて、予算の執行状況、経理業務の確認を行っています。</li> </ul>
VI ・その他	<p>近隣に新築のマンションが多く、たくさんの子供さんが居住している地域のため親子での利用が多い傾向があります。そのため親子・子どもを対象とした自主事業なども多く実施しています。</p>	<p>横浜市や泉区の施策への協力として次のような取組みを行っています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・横浜市や泉区の事業、関連機関のイベントについて館内掲示</li> <li>・地域の町内会・自治会・子ども会の会合での会議室利用</li> <li>・ミニ縁日では、横浜市の資源公社のリサイクル食器を使い、環境問題への啓発</li> </ul> <p>地域の子育て世代の増加に対応して、子育て支援、地域の交流拠点として、次のような取組みを行っています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の子育て支援としてキッズコーナーの設置</li> <li>・親子向けや小学生向けの自主事業の開催</li> <li>・世代間交流として、夏のミニ縁日、12月ありがとうまつり、皆で楽しむ囲碁・将棋教室</li> </ul> <p>今後、地域の高校・大学等への広報を拡げ、若い世代の利用者増加や、イベント参加による世代間交流の発展に期待しています。</p>

# I. 地域及び地域住民との連携

## (1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人の設立母体が地域の4つの連合自治会町内会であるため、地域の情報が常に入手できるようになっています。</li> <li>・より多くの方に利用していただき、地域の交流の拠点となるように毎月広報紙「しんばし」を発行し、自治会町内会に回覧を依頼し施設のPR、自主事業等の案内を行っています。</li> <li>・毎年実施している「ミニ縁日」、「ありがとうまつり」を地域住民の方々のご意見・協力を得て行っています。</li> <li>・泉区社会福祉協議会・泉区火災予防協会に加入したり、新橋ケアプラザの運営委員となっていることから地域の子育て・高齢者の情報など得やすくなっています。</li> <li>・毎月連合の定例会の資料を入手できるので地域の行事や地域の動静の把握が容易に可能となっています。</li> <li>・地域の情報としてサークルやクラブの情報を掲示をしています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>訪問時の自治会役員との挨拶およびヒアリングにより確認</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>団体の設立母体が4つの連合自治会であり、団体の理事会で常に地域住民の代表である自治会役員と情報交換を行っています。また施設の2大イベントを、自治会や地域の団体など地域住民の協力で実施しています。広報についても4つの連合自治会町内会会員へのチラシの回覧や自治会掲示板へのポスターの掲示で協力していただいています。また地域の団体の会合には積極的に出席しています。</p>

## (2) 地区センター委員会等

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p>&lt;開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>4つの連合自治会役員、民生委員、小学校校長、新橋ケアプラザ所長を構成員として6月にコミュニティハウス委員会を開催しています。昨年度の実績や今年度の計画を報告するほか、施設の課題について相談します。また開催時期が自治会や地域の団体と一体となって開催する「ミニ縁日」の準備時期と重なるので、イベントの進め方について具体的に話し合っています。</p>	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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)> 委員会議事録およびヒアリングにより確認 <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)>	
コミュニティハウス委員会の委員は普段から当施設によく出入りしているため、問題意識を十分に共有できています。	

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)> 委員会議事録とヒアリングで確認 <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)>	

### (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)>

折り紙教室、囲碁将棋、お話し会等の教室の講師は、地域住民にボランティアでお願いしています。ボランティアの講師は法人が自治会と直結している強みを生かし、自治会の人脈を使って探します。

<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)>

当地区では、新築マンションに住む新住民と昔からすんでいる旧住民の2つのタイプの居住者が混在しており、その融和と交流もコミュニティハウスの重要な役割です。そのためイベントを工夫するなど、住民の交流には積極的に取り組んでいます。スタッフやコミュニティハウス委員等、運営側に新住民を加えることができれば、意思の疎通が容易になります。住民間の交流も進むので、取り組んで見られることを期待します。

## 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 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	
<p>&lt;開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「利用者会議」単独で参加者を募っても集まりが悪いため、12月開催のありがとうまつりで行う「作品実技発表会の打合せ会」に合わせて利用者会議を実施しました。その結果、22団体の参加があり多くの利用者の意見を確認することができました。</p>	

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 checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>議事録とヒアリングにより確認</p> <p>&lt;課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	



③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	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            議事録とヒアリング、現場確認。            &lt;一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>前年度抽出された課題への対応とそれに対する利用者の反応について、翌年度きちんと利用者会議にて報告している点が評価できます。</p>	

## (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 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 type="checkbox"/> 実施していない
<input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> その他	
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 本年度9/28～10/24の期間に実施しました。施設の利用時に、アンケート用紙を配布する方法で実施し、団体38グループ249人、個人30人の回答を回収しました。	
<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)> 施設の規模の割に数多くの利用者からアンケートの回答を得ており、幅広い意見を収集できています。団体だけでなく、小学校高学年、幼児の母親、高齢者などロビーに集まった個人利用者からも意見を収集している点も評価できます。	

### 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 checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> スタッフ会議議事次第とヒアリングにより確認	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
アンケートで集めた主な意見(予約方法や駐車場不足)を10/29に行われた利用者会議で報告しています。	

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)> ヒアリングで確認 <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)> 子どもたちの利用への対応として、小学生が集えるゾーンをホールの一角に定めて、ロビーで読書や歓談をする大人の利用者の迷惑にならないようにしました。また、アンケートや利用者会議、ご意見箱等で収集した利用者の意見やニーズに対し、あいまいな回答で利用者に期待を持たせることはせず、出来るものはすぐに対応し、どうしても出来ないことは「できない」と明確に回答しています。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(受付カウンター・掲示板) <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)>	
アンケートを集計したファイルを受付カウンターに設置するとともに、掲示板で設置場所を案内しています。	

### (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 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"/> 情報提供しているが、一部不備がある
<input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<p>&lt;一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>区の指導に従い、意見や苦情の申し出先として当施設の電話番号も掲示板で案内しています。</p>	

#### ②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？

※利用者からの苦情や意見を受け付ける窓口を整備しているかどうか目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input 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>&lt;設置内容を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>受付カウンターのわきの目立つところに、「ご自由な意見を入れてください」と言う案内文とともにご意見箱を設置しています。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

③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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      掲示物を現場確認                      &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

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>&lt;周知方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;                      苦情受付方法・対応手順、責任者・担当者を記したチラシを掲示板に掲示し、利用者へ周知しています。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

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	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>苦情の発生から解決するまでの意見・苦情の申し出者との受け答えを、「苦情ノート」に詳細に記録(対応日、対応者、対応内容)しています。記録に関して、館長から職員に、苦情の内容・対応などを説明しています。</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ついては、市・区等関係機関につないでいるかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングにより確認 <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)>	
現場責任者が館長に報告、必要に応じて本部の理事長、市の所管課とも相談しながら対応しています。	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングと、掲示板を現場確認 <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
苦情の内容及び対応を記録したファイルをカウンターに設置するとともに、利用者への案内を掲示板に掲示しています。	

#### (4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・受付窓口に施設の利用案内・利用方法のパンフレットを置き、利用者がいつでも自由に持ち帰れるようにするとともに、質問があればその場で説明を行っています。</li> <li>・初めて来館された方には利用案内を渡し、利用方法・事業内容などを必ず行うようにしています。</li> <li>・施設の利用方法、自主事業の案内などの情報を地域のボランティアの協力を得てホームページで提供しています。</li> </ul> <p>利用案内のパンフレットや広報紙「しんばし」は、同じ法人が運営する地区センター・老人福祉センター、コミュニティハウスでも配架してPRしています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業のポスターを作成し、外の掲示版に掲載するとともに、法人が運営する地区センターにも掲示しています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>カウンターに設置されたパンフレット、ホームページ、外の掲示板を現場確認</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用案内を掲載したパンフレットは、団体が管理運営する他施設にも配架しています。またホームページは、ボランティアの協力で毎月更新されています。トップページには毎月の行事やサークルの活動予定が掲載されています。</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>&lt;備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>貸室の種類、施設の平面図、個人で利用できるコーナー等、当施設の設備や利用手続き、利用上の注意、アクセスなどを掲載したパンフレットがA4三つ折り・上質紙で作成され、カウンターに設置されています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用要綱はカウンターに設置されたファイルで閲覧できます。ファイルの存在は掲示板で知らせています。</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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt; ヒアリング、資料(横浜市新橋コミュニティハウス部屋利用のご案内)で確認</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用申請の予約は利用月の前々月の1日から2週間受付け、申込が重複した場合は翌日に調整会議を開いて調整します。16日以降は先着順で受け付けます。公平性が保たれるうえ、早目に利用日が確定するため多くの利用者から支持されています。</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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt; 資料(研修記録)で確認</p> <p>&lt;一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>当団体が指定管理者となっている近隣の地区センター、コミュニティハウスと定休日が重なっているため、合同で消防訓練と合わせて実施しています。テキストは広報よこはま12月号の人権特集の記事を使い、館長が講師となって実施します。「障がい者への対応」や「インターネットによる中傷」など当施設とかかわりの深いテーマを重点的に教育しています。</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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            資料(事業計画書及び事業報告書)により確認            &lt;年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;            子どもから高齢者まで幅広い年代層をカバーする事業が実施されています。施設が新興住宅地にあり、近隣に若い世帯が多いため、「若い奥様向けの教室」や「幼児や小学生が親子で参加できる事業」に力を入れていますが、太極拳やフラダンスなどシニアに人気の高い事業も積極的に実施しています。</p>	

### ②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input 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>&lt;実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。            また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;            限られた予算で数多くの事業を実施するため、講師を近隣住民のボランティアに依頼しています。自治会の役員との打ち合わせなどの機会に講師の情報がいろいろ入ってきます。講師をイメージしながら自主事業計画を立案するため、ほとんどの場合計画通り事業を実施できます。            また地域と常に交流しており、事業のアイデアは、スタッフの他、地域住民からも集めています。</p>	

## (6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

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

## (7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・「広報よこはま泉区版」にイベントや自主事業の開催案内を掲載依頼し、広く区民に周知しています。</li> <li>・広報紙「しんばし」を毎月発行し、自治会町内会の地域回覧をしています。また、同じ法人が運営する地区センター・老人福祉センター、コミュニティハウスでも配架して事業のPRをしています。</li> <li>・施設の利用方法、自主事業の募集案内などの情報を地域のボランティアの協力を得てホームページで提供しています。</li> <li>・事業のポスターを作成し、外の掲示板に掲載するとともに、法人が運営する地区センターにも掲示しています。</li> <li>・地域の情報誌やケーブルテレビに記事にしてもらえるよう情報提供をしています。</li> </ul>	資料(広報「しんばし」、区の広報紙、ホームページ)を確認 <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)>
	広報紙「しんばし」は毎月1500部印刷され、泉区北東部の4～5万人に回覧されています。また毎月ホームページにも掲載され、PDFでダウンロードできるようになっています。また当団体が管理運営する他施設でも配架しています。そのほか「リベルタ」、「タウンニュース」などのタウン情報誌にも送付しており、パブリシティとして広報紙に掲載された自主事業が紹介されることもあります。

## (8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・受付には常にスタッフが在席するようにし、入館時笑顔で明るく声かけ・挨拶を行うようにしています。</li> <li>・初めての利用者には丁寧な利用案内・説明を心がけています。</li> <li>・子ども・大人それぞれの利用にあたっての注意事項を統一して、利用者に迷惑がかからないようにしています。</li> <li>・電話対応はマニュアル化して、すぐに対応できるようにしています。また、交替勤務のため別の担当スタッフへの伝言は必ず業務日誌又はメモを作成するようにしています。</li> </ul>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用者の入館時には必ず「こんにちは」と声をかけ挨拶しています。サークルの会場がどこか戸惑っている利用者がいれば、こちらから声をかけて案内するなど、利用者の立場に立った接遇が行われています。業務マニュアルの中に「電話対応チェックリスト」が作成されており、基本事項の確認を行っています。 電話によるバス停や駅からの道案内は、マニュアル化されており、どの担当者でもわかりやすく案内できるようにしています。</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>&lt;利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。&gt;(400字以内)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・部屋の稼働率、利用人数とも前年度より増加しています。なかでも小学生以下、一般の女性の利用者の増加が著しくなっています。地域の特性が出ているものと考えています。また、自主企画事業の実施にあたって子ども・親子対象の事業を今後も多く取り入れていきたいと考えています。</li> <li>・まだまだ新橋コミュニティハウスをご存じでない方も多くいます。今後も引き続き地域と連携してPRを実施していきます。</li> <li>・事前の利用申込期間を1か月から2週間に短縮して早期に利用が確定できるようにしています。</li> <li>・まだ新しい施設のため苦情等はほとんどありませんが、ご意見要望等については、施設管理者として可能なものは迅速に対応し、回答については掲示しています。</li> <li>・多目的室の机について使い勝手が悪かったため利用者の要望もあり、可動式の机に更新し、より多目的に部屋を利用いただいています。</li> </ul>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用者数はすべての月で伸びており、特に7月、12月、1月は2ケタの伸びです。ホームページでの情報提供の他、市の広報へ掲載、タウン情報誌への情報提供、自治会掲示板への掲載等による広報やラインを通じたロコミ等により、「ミニ縁日」や「ありがとうまつり」の2大イベントを中心にイベント・自主事業の参加者が増えていることが原因です。特に幼児を連れた母親、小学生など新興住宅地の若い世代の利用が増えています。</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)>

<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)>

新しいマンションの住民の自治会入会率は50%～60%ぐらいで、古くからの住民(100%入会)に比べ低い傾向にあり、自治会の回覧が届かない世帯もたくさんあります。新しいマンションの住民は若い世代が多く、SNSを通じたコミュニケーションが活発です。将来的にはホームページに「いいね」ボタンやツイッターボタンを付けるなど、SNSのネットワークに乗せてもらいやすい工夫を検討してみてください。

### 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)>	
日常点検は清掃作業日報のチェックリストに点検項目が設けられており、それを使って行っています。AB時間帯(午前・午後)とC時間帯(夜間)で役割分担を分け点検しています。点検後、実施者と確認者がそれぞれ押印します。いつどんな業務を行うかを記したタイムテーブル形式の業務マニュアルがあり、点検内容が詳細に記載されています。	

##### ②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常清掃・整理整頓や、定期的な清掃(床掃除及び窓清掃)を実施しているかどうか記録を確認する。

日常清掃に関しては、チェックリストを用いて記録しているかを確認する(チェックリストでなくとも、実施記録が存在すれば実施していると判断する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
定期清掃及び保守点検は、施設管理年間計画として計画し、計画書に実施日を記入することで、実施を管理しています。	

## (2) 備品管理業務

①指定管理者所有の備品と区別した、地区センター(市所有)の備品台帳があるか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p>&lt;(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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>備品台帳には、整理番号・メーカー・商品名・商品番号・購入年月日・設置場所が記載されており、現物との照合が容易にできます。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

③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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>館内は児童が裸足で走り回ることも多いため、掲示板は画びょうを使わず、セロテープを使って掲示しています。</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)>	
事業系ごみ指定袋使用表により、ゴミの排出量(ゴミ袋の使用量)とゴミ袋の在庫を管理しています。ゴミ袋は「一般」、「プラ」、「紙」に分けて管理しています。	

#### 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)>	

#### (4) 利用者視点での維持管理

##### ①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新橋ヶアプラザと連携して、毎月の休館日に専門業者による定期清掃・空調設備等の保守点検を行うとともに建物・設備の総合巡視点検を実施しています。</li> <li>・部屋利用団体には利用終了後清掃をお願いしていますが、職員もモップのほこり清掃やトイレ・ロビーの清掃などを行って、いつでも利用者の方が気持ちよく快適に過ごせるよう清潔を保っています。</li> <li>・毎日設備などを定期的に巡回点検し、不具合を発見した場合、軽易で職員が対応できるものはすぐに対応するようにしていますが、対応できないものは専門業者を迅速に手配しています。</li> <li>・植栽等は地元の専門業者に委託して時期に併せて消毒剪定など管理するとともに、職員が外回りのごみ・落ち葉の除去等を適宜行っています。</li> <li>・小学生以下の子供の利用が多い施設であるため、掲示物については、鋏を一切使用せず、テープ等を利用し危険防止に努めています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場を目視により確認</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>ロビー及び一部屋を確認しましたが、いずれもチリ1つなく、ワックスもかかっており、清潔で美しい状態が保持されていました。</p>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>新たに購入した稼働式の長机について、操作に慣れない方のために、ロックの外し方、たたみ方など詳述したポスターを多目的室、および、ロビーの掲示板に掲示しています。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>部屋利用終了後の清掃は利用団体をお願いしていますが、利用者の清掃品質を一定レベル以上に保つため、「使用後のお願い」と言う確認表を作っています。「使用後のお願い」には、清掃項目のチェックリストの他、利用年代層、使用部屋、使用備品などが記載できるようになっています。</p>



## IV. 緊急時対応

### (1) 緊急時対応の仕組み整備

#### ①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している	<input 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>&lt;作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「危機管理マニュアル」を作成し、火災、地震、事故対応、体調不良などのテーマ別に、対応方法がまとめられて事務所に配備しています。防災訓練時には、館長よりマニュアル内容を確認する研修を行っています。消防車、救急車を呼ぶ時の電話のかけ方は、事務所の机下に入れて、落ち着いて対応ができるようにしています。</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>&lt;警備の内容についてチェック又は記述して下さい。&gt;</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に: )</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>ケアプラザと連携して機械警備を実施しています。指定管理になった時から施設裏側が林であることを考慮しており、夜間照明と防犯カメラを設置し、安全対策を強化しています。</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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      現地確認、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>キーボックス内には、場所別のラベルを張って整理して保管しています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>館内外の巡回は、開館時、勤務時間帯(A、B、C)、閉館時に行われています。巡回した記録は、清掃面のチェックを兼ねて、場所別、時間帯別に「清掃作業日報」に記録しています。伝達事項があれば、「業務日誌」へ記載しています。</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)>	
巡回時に確認するポイントは、「開館・閉館時のタイムスケジュール」、「清掃作業日報」に明記されており、事故の未然防止に役立っています。地区センター館長会で配布された「ヒヤリハット集」を全職員に回覧して、部屋や活動ごとに予想されるリスク、対策等の情報共有を図っています。	

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)>	
緊急時対応、安全対策について(全社員) ※平成28年9月20日に実施	
<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)>	
防災訓練と同日に実施しており、実践とあわせて、緊急時対応、安全対策の知識を吸収しやすくしています。	

#### (4) 事故対応業務

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。&gt;</p> <p style="text-align: center;"> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している           <span style="margin-left: 200px;"><input type="checkbox"/> 設置していない</span> </p> <p>&lt;研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>AEDの操作研修(全職員が参加)</p> <p>&lt;一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>法人が指定管理となっている他の地区センター、コミュニティハウスと合同で実施しています。、消防署職員に講師を依頼し、専門的な実務指導を受けています。日程を早目に確定して、全職員が参加しやすくしています。</p>	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している	<input 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 type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      緊急時の連絡先一覧、事務所内掲示、ヒアリング</p> <p>&lt;体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>緊急時の連絡先一覧を、事務所内の机上に掲示しており、すぐに見られるようにしています。館長、施設の職員、本部を含む連絡網があり、職員に配布されています。</p>	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

※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 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 checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p>&lt;作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

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	
<p>&lt;実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>避難訓練は、隣接するケアプラザと合同で毎年2回、近隣の地区センターと合同で毎年2回実施しており、職員による避難誘導訓練および消火訓練を行っています。</p>	

(6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>泉区火災予防協会に指定管理者として加入しており、館長が年に数回会合に参加しています。出席後には、地域における防災の取組について、職員に報告しています。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>合築施設として行う避難訓練では、ケアプラザが計画を立案し、コミュニティハウスと一緒に参加しています。現状、当施設単独での計画書、報告書は作成していません。実施後、「避難訓練の振り返り」を作成していけば、良かった点、課題点をしっかり認識して、今後の改善に結び付けやすくなります。また、避難訓練は職員だけで実施していますが、任意で利用者にも参加してもらえれば、より実践的な訓練となります。</p>

## V. 組織運営及び体制

### (1) 業務の体制

#### ①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>仕様書および応募時事業計画書どおりの人員体制です。毎月1日の会議室の事前受付開始日、抽選日、自主事業実施日は、職員を増員して、スムーズに運営ができるようにしています。</p>	

#### 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 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 type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<p>&lt;公表方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;                      受付そばに、閲覧用のファイルを常備しています。</p> <p>&lt;公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>ロビーにある案内掲示版に、事業計画書・事業報告書の閲覧ができることを掲示しています。</p>	



## (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 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"/> 作成しているが不備がある
<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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>年4回、4月、9月、12月、3月の研修開催を定番化させており、早目に日程、テーマを決めて、研修を実施しています。</p>	

### 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 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>&lt;確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>年間の研修計画、ヒアリング</p> <p>&lt;研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>個人情報保護、防災訓練・安全研修、人権研修、接遇・受付業務のスキルアップ(以上は全職員が対象)、新人研修(新人が対象)</p> <p>&lt;一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>当団体が指定管理者となっている近隣の地区センター、コミュニティハウスと合同開催とすることで、運営方針、各種マニュアル、個人情報保護などの共通理解、人的交流等が図れています。</p>	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・業務に必要な外部研修は積極的に参加するようにしています。</li> <li>・研修の開催については日程を早めに決め、スタッフミーティングなどを通して職員に周知して全員が参加できるようにしています。</li> <li>・内部研修(人権研修・接遇研修など)は休館日が同じ地区センターと合同で年2回(今年度は9月と3月予定)休館日を利用して実施し、職員の資質向上に努めています。</li> <li>・研修は基本的に勤務とし、費用も法人が負担するなど研修が受けやすいように配慮しています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>研修受講を勤務時間として認知しています。指定管理者による内部研修(年4回)では、スタッフ会議で早目に日程を周知し、全員が参加できるようにしています。また、業務に必要な外部研修は館長が選定し、常勤職員に声掛けをして参加させています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>各種研修に参加した場合は、館長や常勤職員がスタッフ会議での報告、参加資料の回覧をしています。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<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)>	
電話対応、接客対応、開館・閉館の業務、設備機器の取扱い、利用申込書の記載例など実践的なマニュアルを各種作成しています。また、受付そばにファイルが置かれているので、確認しやすくなっています。	

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)>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・サービス向上、適正な事業運営を行うため職員研修計画に基づき研修を実施しています。</li> <li>・業務に必要な外部研修は積極的に参加するようにしています。</li> <li>・研修参加結果については毎月開催しているミーティングで報告したり、資料を回覧にしたりして周知をしています。</li> <li>・毎日の職員間の申し送り事項は「業務日誌」に記入し、全員が確認した事のチェックを入れることとして情報共有をしています。</li> <li>・業務マニュアルは、毎年度見直しし年度初めに全員に周知徹底しています。また、業務を行っていくうえでの変更等は発生した時点で適宜修正し全員に周知しています。</li> </ul>	ヒアリング、業務日誌、各種の業務マニュアル <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 外部研修への参加報告、防災訓練の実施報告などがありませんが、口頭説明のほかに、文書で各研修の振り返りを行うことで、次年度の研修の見直し、職員のスキルアップ、着実な情報共有につながります。
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	館長が、外部研修や地域の会合に参加した時は、スタッフ会議での説明、資料回覧による報告がされています。業務マニュアルは、新人が入る年度初めに読み合わせをして、全員に周知徹底をしています。

### (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)>	
「新橋コミュニティハウス個人情報保護の方針」を定めています。指定管理者として、「横浜市の個人情報保護取扱特記事項」を毎年4月に説明して、職員に周知しています。	

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)>	
「新橋コミュニティハウス個人情報保護の方針」のなかで、責任者が館長であることを明記しています。	

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)>	
毎年4月1日に、全職員を対象に「個人情報保護研修」を実施しています。	

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 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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>毎年4月1日の「個人情報保護研修」実施後に、誓約書を取っています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>受付窓口には、「当施設の利用目的以外には、登録された記載内容は利用しない」旨を明記した書面を、掲示しています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>自主事業の申込書は一定の保管期間を決めており、それを過ぎたものはシュレッダー等で廃棄しています。</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 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"/> 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 type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      現場確認、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>パソコンにはパスワードを設定し、団体利用の申込書、自主事業の申込書は、施錠できるロッカーに保管しています。自主事業の運営で名前入力が必要な場合、取扱者が決められています。</p>	

#### (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 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"/> 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 type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>施設の常勤職員、館長との間で役割分担、確認を行い、入金伝票、出金伝票、請求書、納品書、会計ソフトへの入力の流れが明確で、収入、支出の費目別の経理書類の作成は適切に行われています。</p>	

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 checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に: ) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、経理資料 <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)> 小口の入出金については、常勤職員と館長の間で、大口の入出金については、館長と本部の理事長の間で、経理と出納のダブルチェック体制が取られています。毎月1回、館長、常勤職員、理事長、税理士の4名で、予算の執行状況、経理業務の確認などについて打合せを行っています。	

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 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、経理資料 <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)>  当施設、団体に係る経理では、勘定科目を分けており、また、通帳も2つに分けて明確に区分をしています。	

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 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)>  各種出金伝票・入金伝票、および、経理関係書類は、本部で項目毎に整理して保管されています。	

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 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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>通帳と印鑑の管理責任者は館長となっており、金庫等に保管されています。</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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	



⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日常的な取組みとして使用していない部屋・不必要な個所の消灯や冷暖房の適正な温度管理などを行っています。</li> <li>・コピー用紙の裏紙利用等資源の再利用を徹底し事務経費の削減を行っています。</li> <li>・利用が少ない複写機は、再リース契約により経費の削減を行っています。</li> <li>・自主事業(折り紙教室、工作教室、読み聞かせ会、囲碁など)の講師を近隣のボランティアにお願いし、講師謝金の削減に努めています。</li> <li>・館長は地区センター館長と兼務することで人件費の削減を行っています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>会議室では、利用時間に合わせた点灯・消灯を行っています。 各部屋・エリアごとに温度設定が可能で、天候に合わせた適切な温度管理を行っています。自主事業では、地域での人脈を活かして、複数の講座でボランティア講師をお願いしています。</p>

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>業務運営に関わる各テーマ別のマニュアル設定、年4回の内部研修、スタッフ会議や業務日誌での情報共有により、限られた人員配置で着実な業務運営を実施しています。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>館長が選定した外部研修について、常勤職員が年数回、参加しています。これに加えて、常勤・非常勤を問わず、外部研修に参加する機会が増えると、事業運営や自主事業の新たな発想・展開につながることを期待できます。まずは、外部研修に関する情報の回覧、関心あるテーマをスタッフ会議で聞くなどの取組から始めることをお勧めします。</p>

## VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市や区の事業案内やイベント案内などのポスターの掲示やチラシの配架を行い、市・区の広報に協力しています。</li> <li>・ロビー・ホール・キッズコーナーなどを常に清潔に保ち、子育て中の方が子どもを遊ばせながらお互い気軽に情報交換や仲間作りが出来るよう環境を整え、子育て支援の場の提供を行っています。</li> <li>・毎年7月開催の子ども対象の自主企画事業「ミニ縁日」の模擬店でリサイクル可能な食器を採用し、利用者の方皆さんが環境問題に取り組むよう啓発を行っています。</li> <li>・区の施策に沿った活動をしている地域の自治会・町内会や子供会などが行う打合せや会合の場として使えるよう協力しています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング、現場確認</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・横浜市や泉区の事業案内、関連機関のイベントについて、チラシの配架、ポスター掲示を行っています。</li> <li>・地域の町内会・自治会・子ども会には、団体登録をしてもらった上で、会合や打合せに会議室を使えるようにしています。</li> <li>・ミニ縁日の模擬店の食器は、市の資源公社が作っているリサイクル食器を採用し、横浜市の環境問題への取組を知ってもらう機会としています。</li> </ul>
<p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>開館から7年が経過し、利用者は毎年増加していますが、まだまだ新橋コミュニティハウスを知らない方が大勢いらっしゃいます。</p> <p>また、当館の周りには新築の集合住宅が多く建設され、若い人たちがたくさん居住しています。</p> <p>そのため小学生や親子づれの利用率が他の施設よりも高くなっています。</p> <p>地域の自治会などの協力を得て、子どもの健全育成の場、子育て世代の交流の場、生涯学習の場として広く周知し、魅力ある自主事業を企画・開催し、ひとりでも多くの方に気軽に利用していただくように今後も努めていきたいと考えています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング、現場確認</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の子育て支援では、キッズコーナーとして遊具や絵本を用意し、親子の遊び場や交流の場を提供しています。</li> <li>・子育て世代の増加に対応し、親子向けのリトミック、小学生向けの工作教室などの自主事業を積極的に行っています。</li> <li>・居心地の良さから、小学生の日常的な利用があります。</li> <li>・世代間交流の場として、夏のミニ縁日、12月のありがとうまつり、皆で楽しむ囲碁・将棋などが定着しています。</li> </ul> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用者アンケートでは、「どのような自主事業に参加したいか」の設問を加えることをお勧めします。身近なニーズの発見や確認ができる効果があります。</p> <p>利用者の中で、高校生・大学生などが少ない状況です。地域にある高校・大学・専門学校に広報を拡げてははいかがでしょうか。活動を知ってもらうことで、若者層の参加者の増加や、ありがとうまつりでのクラブ活動の発表など、世代間交流の進展が期待できます。</p>