

横浜市指定管理者第三者評価制度

上大岡コミュニティハウス 評価シート

評価機関名：横浜サステナビリティ研究センターLLP

令和7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ていない点や、協定書等での定めはないが不足していると感じられる点、加えて施設独自の取組として評価できる点などを、総括として記載しています。協定書等で定めるとおり(標準的な水準)の管理運営については記載していません。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 地 域 及 び 地 域 住 民 と の 連 携	<p>1. 毎年4月に開催している「上大岡コミュニティハウスまつり」は、利用団体の演技(演奏)発表会や模擬店など、地域のみなさんや利用者の方が自由に参加できる祭りとなり年々来場者が増す中で開催している。(令和7年4月20日来場者約1,000名)</p> <p>2. 隣接公園で開催する上大岡第二町内会主催の「焼き芋大会」では、機材置き場やキッチンなど設備の提供など施設ができることで協力している。</p> <p>3. 日常的には、館外の道路や隣接している公園の清掃・池や南側法面の清掃や剪定を実施している。</p> <p>4. 地域で行われる行事や小学校だより・各種団体の会員募集チラシ等を、情報コーナーに掲示している。</p> <p>5. 小学校の生活科・総合学習の一環として、街歩きの際には当館を提供している。館からは遊び場であるが「公共施設」としての使い方を説明している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各業種60団体が出席する「区レベル地域ケア会議」や関連施設49施設で構成される「港南区子育て連絡会」等に加入し情報共有を図っている点。 ・港南区地域振興課主催の「港南区読書活動推進連絡会」等に出席し、キッズコーナーやロビーの本棚に上大岡小学校の「市民図書室」から定期借用した児童書や絵本などを配架して、読書推進を図っている点。 ・「上大岡コミュニティハウスまつり」を年1回開催し、地域団体の出店、利用者団体による発表会を開催して地域や利用者との連携を深め、広報活動や終了時間の30分延長等の工夫により、昨年約700名の参加に対し、R7年度は約1,000名が来場した点。
II ・ 利 用 者 サ ー ビ ス の 向 上	<p>1. 利用者会議、利用者アンケート、ご意見箱を通して、地域の方や利用者の声を収集・分析し、利用者への迅速な対応や館運営への反映に努めている。</p> <p>2. 居心地の良いコミュニティハウスを目指して、来館者の方に声かけ(挨拶)で迎え、送ることをスタッフ一同で励行している。</p> <p>3. 区広報誌、ホームページ、タウンニュース、上大岡コミュニティハウスだより等で施設利用、自主事業の募集案内等の情報を提供し、広報活動に努めている。</p> <p>4. パンフレット、チラシ、利用案内は受付や展示コーナーに常備しており、初めて来館された方には館内を案内し、利用の仕方を説明している。</p> <p>5. 施設内外の日常清掃(特に急傾斜の道路・公園の落ち葉や冬季の除雪)を実施し、利用者が安全に来館し利用できるよう努めている。</p>	<p>【できていない点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・(3)意見・苦情の受付・対応/苦情解決の仕組みが明文化されていないため、利用者への周知ができない。 <p>【不足していると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・(7)広報・PR活動/各種SNSのフォロワー数が少なく、「スマート世代」や若年層に情報を効果的に届けることができない点。 ・(9)利用者サービスに関する分析・対応/利用者アンケートで要望がある部屋利用のWeb予約が導入されていない点。 <p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・(5)自主事業 ・50歳以上を対象とした定例講座(健康体操)を開催している点。 ・(10)利用者サービスの向上全般 ・キッズコーナーやロビーの本棚に、絵本や上大岡小学校市民図書室から定期借用した児童書などを配架している点。 <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情解決の仕組みの規程を明文化し、利用者に周知する必要がある。 ・部屋利用のWeb予約を導入し、利便性と稼働率の向上を図られたい。
III ・ 施 設 ・ 設 備 の 維 持 管 理	<p>1. 設備点検については、日頃より目視点検を行い、軽微な損傷はその場で修理を行っている。</p> <p>2. 日常業務の中では、午前・午後・夜間の各時間帯で職員が清掃・点検を行っている。また、月1回職員が空調フィルターの清掃を行っている。</p> <p>3. 年2回の床のワックスかけ、年2回の空調器の内部フィルター清掃等を専門業者に委託している。</p> <p>3. 夜間及び休館日は警備会社に委託し機械警備により管理している。</p> <p>4. 敷地内の花壇は日常の管理(水やり・除草)等をスタッフ全員で行っている。また南側斜面の管理や高木、低木の植栽管理は年2回専門業者に委託して実施している。(横浜市公共施設の緑の創出・育成事業)</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・(2)備品管理業務 ・会議室の折り畳み式机の車輪を取り替え、移動方法やストッパーの使用法等のシールを貼って注意喚起し、設備の維持管理と安全性の確保に努めている点。 ・(4)利用者視点での維持管理 ・倉庫の内部に吐瀉物の処理、消毒方法やトイレ掃除の手順等を貼り、吐瀉物消毒用セット(バケツや塩素系漂白剤等)などを備えて衛生に配慮している点。 ・トイレに便座除菌クリーナー、オートソープディスペンサー、館内複数箇所に消毒薬を設置して感染症対策と衛生に配慮している点。 ・(5)施設・設備の維持管理全般 ・会議室の机の収納方法、掃除方法を掲示し、利用者が片付けやすいように配慮している点。 ・キッチンの調理用具の収納方法をラミネート綴りで示して整理整頓に努めている点。 ・駐輪場／ベビーカー置場のパネルを利用者がわかりやすいように掲示している点。

指定管理者 記述(400字以内)		評価機関 記述(400字以内)
IV ・ 緊 急 時 対 応	<p>1. 「緊急時対応マニュアル」「緊急連絡網」を作成し、事務所内の見やすい場所に掲示して緊急対応に備えている。</p> <p>2. スタッフ研修で「AED操作訓練」等は、緊急事態を想定して年1回全員研修の一環として実施している。 また、事故報告については、第一報を関係機関へ、その後は事故報告書を作成し、事務局・区に報告をしている。</p> <p>3. 防犯については、業務日誌の中に館内定期巡回項目を設け毎日点検を行い、事故や異常を未然に防いでいる。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> (1)緊急時対応の仕組み整備 ・作成した「緊急時対応マニュアル」や「緊急連絡網」を事務所内の見やすい場所に掲示し、緊急時にすぐに対応できるようにしている点。 (2)防犯業務 ・館内外を巡回し、「業務日誌」と「設備総合巡回点検」に記載し、職員・スタッフ間の情報共有を図っている点。 (6)緊急時対応全般 ・防犯カメラ設置と「24 時間防犯カメラ作動中」掲示により防犯対策をしている点。 ・ロビーでのヘルメットや水・簡易トイレ、災害救援ベンダーの設置、港南区防災マップの掲示、男子トイレの断水対策用タンク設置などを行っている点。 ・キッズコーナーやロビーのコンセントにカバーをし、掲示物に安全なピンを使用するなど安全に配慮している点。 ・キッチン窓側の掃除用具入れの転倒防止を図り、業務日誌への記載と貸出中のカードを使用して包丁・はさみの管理をしている点。
V ・ 組 織 運 営 及 び 体 制	<p>1. 常勤職員として館長・副館長各1名及び4時間勤務の午前・午後スタッフ4名、夜間スタッフ2名の合計8名の体制で当施設を運営している。</p> <p>2. 日々の業務の引継ぎ・確認事項は全員がいつでも回覧書き込みができる「業務日誌」に詳細を記入し、問題点や対応方法を確認している。</p> <p>3. 業務に入る際には、全員が「業務日誌」を確認するようにしている。また既に予定されている連絡事項等(スタッフの勤務スケジュール・自主事業予定日・定期設備点検・ごみ収集等)については月間予定ボードに記入し情報の共有化を図っている。</p> <p>4. 月1回の全体研修は休館日を利用して実施し、スタッフ全員がどの業務にも対応できるよう、業務手順の再確認や業務に必要な知識(個人情報の取り扱い・人権問題等)の共有化を図っている。</p>	<p>【できていない点】</p> <ul style="list-style-type: none"> (3)個人情報保護・守秘義務 ・個人情報保護方針の管理責任者を掲示していない。 <p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> (1)業務の体制 ・利用者の便宜を考え9時開館のところ8:45にロビーまで入れるようにしている点。 (2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組 ・スタッフ全員が参加しやすいよう月1回の全体研修を休館日に実施している点。 ・日々の業務の引継ぎ・確認事項はいつでも回覧書き込みができる「業務日誌」に詳細を記入し全員が確認している点。 (5)運営目標 ・全体研修会で業務手順の再確認や業務に必要な知識(個人情報の取り扱い・人権問題等)の共有を図り全員がどの業務にも対応できるようにしている点。 ・全体研修会の中で目標設定の意味や基準を説明し、スタッフ全員の合意と理解を高めている点。 <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護方針の掲示に管理責任者として「館長」と追記するといい。
VI ・ そ の 他	<p>1. ホームページを多くの方に見ていただくために、常に最新情報が記載されているようデータを発信している。 予約状況はホームページ上での閲覧が可能となっている。</p> <p>2. 情報の拡散や双方向を目的に、SNS(facebook Instagramなど)への情報発信を行っている。</p> <p>3. 当館は地域の要望で作られたコミュニティハウスで、地域住民の自主的な活動や交流の場になるよう、予約等については、原則face to faceでの対応を基本として取り組んでいる。例えば、利用者が高齢の方や障害のある方の場合には、スタッフが事前に使用備品を部屋に用意したり、また車いすの清拭、キャリーバックなどは部屋まで運ぶ手伝いをしている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜市脱炭素取組宣言に参加し、CO₂排出抑制を啓蒙している点。 ・「港南区読書マップ」「読書ノート」(大人版・こども版)をロビーに置いて読書活動推進に努めている点。 ・SDGsのクイズをラミネート化してロビーに設置し、楽しみながら理解を深められるよう工夫している点。 ・ロビーに「かわいいペット大集合」のポスターと写真を掲示して、利用者との関係作りに努めている点。 <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・孤立しがちな高齢男性層や、大学生・勤労世代をターゲットとした魅力的な自主事業を開発し、利用層の偏りを是正することが望まれる。 ・SNSのフォロワー数が極めて限定的であるため、デジタル広報戦略を早急に再構築し、WebページとSNSを連携させ、「スマホ世代」や未利用者への情報拡散力と集客力を高めることが求められる。

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1. 偶数月に発行する「コミュニティハウス便り」は、各町内会の掲示板へ掲出していただくことにより、近隣住民の自主事業への参加募集に役立っている。</p> <p>3. 小中学校区の住民で構成される「学校家庭地域連携委員会」や区内の子ども関連施設49施設で構成される「港南区子育て連絡会」に加入し、情報交換や問題の共有を図っている。</p> <p>4. 年1回実施する利用者アンケートは大人と小中学生用を用意し、それぞれ集計結果から課題や要望等について具体的な対応を館内に掲示及びコミュニティハウスだよりに掲載して利用者の方や地域の方に周知している。</p> <p>5. 港南区地域振興課主催の「港南区読書活動推進連絡会」や「区民利用施設等ネットワーク会議」へ出席し、図書の充実など運営に生かしている。</p> <p>6. 上大岡小学校内の「市民図書室」から定期的に図書をお借りしている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「コミハだより配架依頼一覧」、現場確認、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none">各業種60団体が出席する「区レベル地域ケア会議」や関連施設49施設で構成される「港南区子育て連絡会」等に加入し情報共有を図っている点。・港南区地域振興課主催の「港南区読書活動推進連絡会」等に出席し、キッズコーナーやロビーの本棚に上大岡小学校の「市民図書室」から定期借用した児童書や絵本などを配架して、読書推進を図っている点。

(2) 地区センター委員会等

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している	<input 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)>	
・コミュニティハウス委員会の委員は15名で多方面(町内会長、中学校長、小学校長、民生委員、スポーツ推進委員、青少年指導員、子ども会会長、シルバークラブ会長など)の委員で構成されている点。	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「上大岡コミュニティハウス委員会議事録」、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)> ・委員からの意見を元に自主事業「ロコモ予防講座」を企画して実施し	

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)> 資料「上大岡コミュニティハウス委員会議事録」、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)> ・委員会の内容を研修会で報告し、検討している点。	

(3) 地域及び地域住民との連携全般（その他）

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・館外の道路、隣接している公園及び南側法面の清掃と館周辺の樹木の剪定を日常的に実施している点。 ・「上大岡コミュニティハウスまつり」を年1回開催し、地域団体の出店、利用者団体による発表会を開催して地域や利用者との連携を深め、広報活動や終了時間の30分延長等の工夫により、昨年約700名の参加に対し、R7年度は約1,000名が来場した点。 <参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・各団体の情報交換や「上大岡コミュニティハウスまつり」の参加募集を議題に含めることで、利用者とコミュニケーションを図れるよう工夫している点。	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞	
資料「上大岡コミュニティハウス利用者会議議事録」、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)>	
・利用団体のメンバーが減少している点や自主事業に関する要望が利用者から寄せられた点。	

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 checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「上大岡コミュニティハウス利用者会議議事録」、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)>	
・「利用団体のメンバーが減少している」という意見に対し、ロビーに加入を呼びかけるポスターを提示して協力した点。 ・「夏休みに学童クラブ向けの自主事業が欲しい」という意見に対し、団体利用の中で街のアドバイザーを紹介、調整し楽しんでもらえた点。	

（2）利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 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)> •R6.12/1-28:一般245名、小中学生106名 •R5.12/1-28:一般254名、小中学生75名	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> •利用者数が多い小中学生向けのアンケートを実施している点。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

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

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

※①で実施していない、又は②で課題を抽出していない、特に課題がない、にチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「上大岡コミュニティハウス利用者会議議事録」「令和7年度自主事業台帳」、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)>	

・開催希望を反映し、令和7年度自主事業に「ともにいきるために 認知症講座(認知症サポーター養成講座)」、「お国の話を聞かせて「ジャマイカ」」、「ロコモ予防講座」、「シニア向けスマホ講座LINE応用編(2回)」、「港南の歴史 幻の笹下城～講義とまち歩き」を実施した点。

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1つ以上の媒体(館内掲示・広報紙・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)> 資料「アンケート集計結果および意見への回答」、Webページ、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)> ・利用者アンケート集計結果報告のファイルを設置するほか、Webページにも掲載し、より多くの利用者への公表に努めている点。	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)> ・受付の掲示板前に設置している。	
<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・ご意見箱には記入用紙、筆記用具を備え、記入スペースを確保し、利用者が記入しやすいよう配慮している点。	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 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)>	

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 type="checkbox"/> 周知している <input checked="" 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)> なし	
<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)> 苦情解決の仕組みは暗黙的に存在するが、苦情の受付から解決までのプロセス全体を明示した文書が存在しないため。	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

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

評価機関 記述

<記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

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

評価機関 記述

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

資料「令和6年度苦情対応状況報告」、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)>

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・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)>

現場確認(掲示板)、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)>

(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>1. 当館の利用案内、自主事業、サークル活動の案内チラシは常時受付に置いており、初めて来館した方には、スタッフから声をかけ館内の利用方法等の説明をしている。 2. コミハまでの道順をホームページで案内しているが、最寄駅からだけでなく、他方向からも順路で撮影した写真を使い公開している。 3. 上大岡コミュニティハウスだよりを町内会や他施設に配布しPR活動をしている。また区の広報誌、ミニコミ誌も情報提供し広報活動に努めている。 4. 応当日の一週間前からは個人利用にも予約を開放し、空きを少なくするよう努めている。</p>	<p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞</p> <p>資料「コミハだより配架依頼一覧」、Webページ、現場確認</p> <p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・Webページに坂・急坂など説明を付した案内図や道順(航空写真)、写真付きのルート案内(PDF)等を掲載して利用者にわかりやすいようにアクセスを示している点。 ・「上大岡コミュニティハウス便り」を偶数月に発行し、町内会や自治会、区役所、港南区子育て連絡会等に配布してPRしている点。 ・予約状況を毎週2回更新し、館内の「利用申し込み状況ボード」の写真をWebページに掲載して確認可能としている点。

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている
<input type="checkbox"/> 備えていない	<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)＞	
・各室の写真や平面図、地図等を掲載したカラー印刷の三つ折りパンフレットを備えている点。	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる <input type="checkbox"/> 閲覧できない	<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる <input type="checkbox"/> 閲覧できない
評価機関 記述	
<閲覧できない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・「コミュニティハウスのご利用案内」を掲示し、詳細を閲覧希望の場合は受付に声掛けするよう周知している点。 	

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
資料「上大岡コミュニティハウスの利用の仕方」、Webページ、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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・抽選となる場合には札を引く方式により公平を期している点。 ・団体利用予約を夜間時間帯に限り6か月前の応当日から受付し、利用促進を図っている点。 	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
資料「職員研修実施・参加報告(R6.5.14)」「職員研修実施計画(R7.5.13)」	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・研修資料について、「個人情報取扱事項」は要点をマーカーで強調したり、分かりやすいチラシを用いたりし、理解度を高める工夫をしている点。 	

(5)自主事業

①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「令和7年度自主事業台帳」、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)> ・50歳以上を対象とした定例講座(月曜・土曜健康体操:月2回×12)を開催している点。 ・子ども向けの「夏のお菓子作り」「楽しい工作」に加え、「お国の話聞かせて」も夏休み期間に開催し、小学生12名の参加を促した点。	

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 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)>	
R5:「上大岡男塾」「子育て講座(子の性)」／申込者なしのため中止 R6:「ひまわりひろば にこにこ」(5月27日、8月26日)「おはなしの部屋」(10月2日)／同上	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・掲示板に自主事業のコーナーを設け、カラーの自主事業のポスターを掲示し、今後開催予定のチラシを自由に持ち帰れるように設置して利用者の関心を惹き集客に努めている点。	

(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)>	

(7) 広報・PR活動

①広報紙を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

※施設独自の広報紙の発行、区や市の広報紙への情報提供、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)> 1. 自主事業案内を中心に掲載している「上大岡コミュニティハウスだより」を隔月に発行し、館内での掲示及び他の施設等に掲出依頼をするとともに、上大岡の5町内会へ掲出依頼をし、合計83ヶ所ある掲示板に掲出している。 2. 「広報よこはま・こうなん区版」や「市民利用施設等イベント情報」等に自主事業の案内を掲載依頼している。 3. 情報誌「タウンニュース」などの取材にも積極的応じて、当館の事業を掲載している。タウンニュース令和7年4月にコミハまつりが掲載された。 4. ホームページを作成し、施設の概要・利用案内等の紹介、自主事業の募集や予約状況をタイムリーに掲載している。 5. SNSでの情報発信を行い、七夕飾りなど館内のイベントや花壇の様子などをリアルタイムで発信し、コミハが身近な存在になるよう努めている。 6. 館内でのチラシの配架は平置きや掲示、書架とメリハリをつけ目に留まるよう工夫している。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「コミハだより配架依頼一覧」「上大岡コミュニティハウスだより」、施設Webページ <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)> •X(フォロワー14人)、Facebook(フォロワー14人)、Instagram(フォロワー37人)にとどまるため、自主事業やサークル活動の情報をデジタル経由で広範囲の地域住民、特にターゲットとする「スマホ世代」や若年層に効果的に届けることができていない点。 <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> •「上大岡コミュニティハウスまつり2025」の取材記事がタウンニュース「港南区・栄区版」に掲載されている点。 •地域との連携を深めるため、街の広場アプリ「ピアッザ」に登録し、情報交換に取り組んでいる点。 •Webアクセシビリティについて、miCheckerを用いた検証を実施している点。

(8)職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。（400字以内）＞</p> <p>1. 利用目的で来館された方は勿論、電話での問い合わせの方でも、いつも明るく元気で丁寧な言葉使いで対応し、常に挨拶で迎え、お送りする事に心掛け、居心地のよいコミュニケーションを目指した接遇に職員・スタッフともに取り組んでいる。 2. 電話での対応については、着信音3回以内に受話器を取り上げ、挨拶・施設名及び職員名をしっかりと名のり、要件はきちんとメモをとり、復唱するよう日常実行している。 3. 身だしなみについても、全員が揃いのユニホームと名札を常に着用し、動きやすい靴を履き、相手に不愉快な印象を与えないよう心掛けている。 4. 待ち時間を無駄にしないため、時間前でも、利用予定の部屋が空いている場合には、利用して頂いている。また開館前でも職員が館内にいる場合は、館内のロビーに入って開館時間になるまで待機していただいている。</p>	<p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・玄関の下足入れに靴用の番号札（クリップ）を用意し、掲示物で履き間違えのないよう注意喚起して利用者に配慮している点。 ・職員の手作りの折り紙、ぬりえコーナーでの展示など、明るい雰囲気の演出に努めている点。 ・授乳室を利用する際に「使用中」のパネルを吊り下げ利用者に安心感を与えていている点。 ・開館時間の9時前でもロビーに入って待機可能として利用者に配慮している点。

(9)利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜利用者サービス（部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等）について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していくと考えているのかを記述して下さい。＞（400字以内）＞</p> <p>1. 令和6年度の利用実績は27,981名で、コロナ明け5%～10%増が続いている。稼働率は52.2%で前年の54.4%から減少しているが、課題である夜間枠については稼働率が38%から43.5%と増加した。理由は、応答日前7日から予約可能としている個人利用者の存在があり、今後の需要の一つと考える。 また、高齢から解散する団体もあり、団体に寄り添い募集の手助けを積極的にすることが必要と考える。 2. 利用者アンケートは、毎年1回ご利用者のみなさまを対象に実施、回答内容を分析し、課題や寄せられた意見等に対して利用者会議やコミュニティハウス委員会で説明するとともに、閲覧できるよう配架している。 3. 日常の苦情や要望については、投書箱を設置しており、これを毎日点検し、ご意見、要望については、館の考え方を速やかに回答し掲示している。同様に、横浜市のご意見ダイヤルも案内している。</p>	<p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞</p> <p>・昼間稼働率が目標（65%）を継続的に下回り、施設利用の最適化が進んでいない点。理由は、応答日前7日から予約可能としている個人利用者の存在があり、今後の需要の一つと考える。高齢から解散する団体もあり、団体に寄り添い募集の手助けを積極的にすることが必要と考える。 ・利用者アンケートで要望がある部屋利用のWeb予約が導入されていない点。</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>

(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)> ・キッズコーナーやロビーの本棚に、絵本や上大岡小学校市民図書室から定期借用した児童書などを配架して、利用者サービスの向上に努めている点。 ・利用申込状況の掲示に赤(一般の団体)、黄(行政・公共的団体)、青(当館の自主事業等)、♪(音楽を伴う活動)の色シールを使用して確認しやすいよう工夫している点。
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)> ・苦情解決の仕組みの規程を明文化し、フローチャート図を利用者に周知する必要がある。 ・利用者アンケートを尊重し、部屋利用のWeb予約を導入し、利便性と稼働率の向上を図られたい。 ・Webアクセシビリティ改善のため、Webページへの音声読み上げ対応機能や多言語対応機能を実装するとよい。 ・SNSフォロワー数が限定的なため、デジタル広報戦略を見直し、スマホ世代への情報発信力強化が望まれる。

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)>	
・「施設管理計画」に従って計画的に点検等を実施し、必要に応じて行政と協議を行いながら管理している点。	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	<input 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)>	
・「清掃実施記録」を使用して、トイレ、ロビー、会議室、外回り等の消毒や清掃項目について記録し、清掃の徹底に努めている点。	
・「スタッフ掃除内容」「スタッフ当番担当表」「モップ・座布団カバー洗い当番表」などを用いて、清掃箇所や内容をローテーションで全員がメリハリをつけながら清掃に努めている点。	

(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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・物品毎に横浜市の管理区分に沿った区分を記載した管理シールを添付し、台帳とリンクさせて管理している点。 ・物品毎に2009年契約以降の購入・廃棄が時系列でわかるように台帳を作成している点。 	

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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・高額品として、電子複写機、AED、プリンタ複合機、プロジェクターの在庫を確認した。 ・各部屋に「利用前」の写真を掲示し、利用者が利用開始及び原状復帰する際に、備品数や損傷状況を利用者自らが確認できるようにしている点。 	

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 type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<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
評価機関 記述	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・「設備総合巡視・月次点検表」に点検結果を建物内外、電気設備、空調設備、給排水衛生設備、消防設備等の項目毎に点検して結果を記録している点。 ・会議室の折り畳み式机の車輪を取り替え、移動方法やストッパーの使用法等のシールを貼って注意喚起し、設備の維持管理と安全性の確保に努めている点。 ・施設・設備の不具合があった場合の復旧方法、連絡先を一覧にしている点。 	

(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)>	
<ul style="list-style-type: none">・スタッフと職員が館内巡回でゴミの放置がないようにダブルチェックして「清掃実施記録」に記録している点。・利用者にはゴミ持ち帰りを利用案内や掲示で徹底している点。	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none">・「スタッフ業務マニュアル」に、ルート回収の概要と事務についてまとめている点。・分別したゴミは人目につかないよう倉庫に保管している点。	

（4）利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)＞</p> <p>1. 開館当初からいつも清潔で明るい館内を保つため、スタッフ全員が日常業務の中で、重点掃除範囲を明確にして清掃を実施している。特に利用者の多い時には、隨時トイレ清掃、館内の点検を行い汚れているところがあればすぐに清掃することを全員で心掛けている点。</p> <p>2. 空調機の内部フィルター分解掃除は年2回専門業者に委託して実施している点。</p> <p>3. 敷地内や隣接した公園及び道路のごみや落ち葉等の清掃は日常業務の中で実施している点。</p> <p>4. 敷地内の花壇は日常の管理(水やり・除草)等をスタッフ全員で行っている。高木や低木の植栽管理は年2回専門業者に委託して実施している点。</p> <p>5. 使用した備品、マット、おもちゃ、スリッパ等は適宜点検・消毒・補修を行っている点。</p> <p>6. 机や椅子などの備品については、定期的に点検し軽微な修理や清掃についてはスタッフが行っている点。</p>	<p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞</p> <p>資料「吐瀉物の処理、消毒方法」等、現場確認、ヒアリング</p> <p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p>
	<p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・倉庫の内部に「吐瀉物の処理、消毒方法」のマニュアルや「トイレ掃除の手順」「トイレ関連 消耗品補充記録」を貼り、吐瀉物消毒用セット(バケツや塩素系漂白剤等)などを備えて衛生に配慮している点。 ・トイレに便座除菌クリーナー、オートソープディスペンサー、館内複数箇所に消毒薬を設置して感染症対策と衛生に配慮している点。

(5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述	
<p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <ul style="list-style-type: none">・会議室の机の収納方法、掃除方法を掲示し、利用者が片付けやすいように配慮している点。・キッチンの調理用具の収納方法をラミネート綴りで示して整理整頓に努めている点。・駐輪場／ベビーカー置場のパネルを利用者がわかりやすいように掲示している点。 <p>＜参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p>	

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・緊急時の対応方法を「災害対応マニュアル」一冊にまとめ、マニュアルを見ることで各種の事態に即応できる体制を整えている点。	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。>	
<input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 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)>	

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)>	
・館内外を巡回し、安全確保を図るとともに、その結果を「業務日誌」及び「設備総合巡回点検」に記載し、職員・スタッフ間の情報共有を図っている点。	

(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)>	
<ul style="list-style-type: none">・「スタッフ業務日誌」にチェック欄を設け、職員が定期的に施設・設備の点検を実施し、気が付いたことを業務日誌に記録するようにし、安全に配慮した運営がされている点。・掲示物の一部にテープや落下しても安全なピンを使用する等、安全に配慮している点。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
内容:「大地震発生時の初期行動」(令和6年9月10日)、対象者:全員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(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)> 内容:消防庁「応急手当WEB講習」(AEDの効果・使用方法など)」令和7年10月14日実施、対象者:全員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・各部屋に「緊急地震速報がなったら／揺がれがおさまったら／避難するときには」のポスターや避難経路図を掲示して、緊急時にすぐに対応できるようにしている点。	

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、ヒアリング	
<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)> ・事務所壁面に事故や災害発生時の対応方法をまとめて掲示し、事故・災害のいずれが生じても掲示場所を見れば直ちに対応が出来るようになっている点。	

(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)>

<評価できることを感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

・マニュアルは定期的に見直しがされていて、最新版(マニュアルは令和3年4月1日改定版、緊急連絡先は令和7年度版)が備えられている点。

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない

評価機関 記述
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できることを感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

・スピーカー機能が付いた火災報知器の操作方法を消防訓練の際にスタッフに周知し、いつでも使用できるようにしている点。
・避難経路にある、公園への扉の鍵を「南京錠」から「外せる結束バンド」へ変更している点。

(6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<評価できることを感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

・防犯カメラ設置と「24 時間防犯カメラ作動中」掲示により防犯対策をしている点。
・ロビーでのヘルメットや水・簡易トイレ、港南区防災マップの掲示、男子トイレの断水対策用水タンク設置、災害救援ベンダーの設置等を行っている点。
・キッズコーナーのコンセントカバーや掲示物に安全なピンを使用するなど安全に配慮している点。
・キッチン窓側掃除用具入れ転倒防止、業務日誌による包丁・はさみ管理をしている点。

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

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・事務室内の予定表ホワイトボードに勤務予定者の名前を表示し、交代も含め全員で確認しあえるようにしている点。	

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 checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・利用者の便宜や安全を考え、9時開館のところ8:45にロビーまで入館できるようにしている点。	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
ロビーの掲示板に「閲覧を希望される方は、スタッフまで申し出てください」と掲示している。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input 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)> 資料「研修資料」「令和6年度職員研修報告」「令和7年度職員研修計画」、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)> 内容:熱中症予防、災害対策(火災報知器の取扱、地震発生時の対応、災害対策物品の確認)、一般市民向け応急手当、虐待防止、個人情報保護、対象者:全員 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・研修効果を高めるため、2時間の研修時間をとっている点。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？（常勤、非常勤に関わらず）

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。（400字以内）＞</p> <p>1. 毎月第2火曜日（休館日）にスタッフ全員の情報共有の場、研修の場として全体研修会を実施している。 2. 研修は出勤扱いとし、全額コミハで負担している。 3. 外部研修は、館長あるいは副館長が出席し、会で情報共有している。</p>	<p>＜確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）＞</p> <p>ヒアリング</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"> ・職員とスタッフ全員がそろう休館日に研修を実施している点。 ・研修は出勤扱いとし、全額コミュニティハウス側で負担している点。 ・外部研修に館長もしくは副館長が出席し、コミュニティハウス内の会議で情報共有している点。

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
<p>評価機関 記述</p> <p>＜確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）＞</p> <p>資料「内部研修」「研修資料」、ヒアリング</p> <p>＜情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・問題点についてスタッフのミーティングで振り返り、全員に徹底している点。 ・各人用のファイルを作り、研修資料を各人がいつでも振り返ることができるようしている点。 	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

※マニュアルは冊子化されていなくても、対応方法・手順が記されたものであれば作成していると判断する。

※活用については、実際に活用しているかどうかをヒアリングにより確認する（新品の使われていないマニュアルが用意されているだけでは該当しない）。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p><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> <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>・「スタッフ業務マニュアル」の迅速かつ有効な活用を図るため、必要事項を簡潔に整理して掲載している点。</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>1. スタッフは、隔週の3交代制勤務のため、日々の引き継ぎ、確認事項は全員がいつでも回覧、書き込みができる「業務日誌」で情報を共有している。また月刊のスケジュール、行事予定等の連絡事項については月間予定ボードにて情報の共有を図っている。</p> <p>2. 月1回の全体研修会は休館日を利用して実施し、業務手順の再確認や業務に必要な知識（個人情報の取り扱い、人権問題等）の共有化を図っている。また、1ヶ月間に起こった事故や課題などについてその時に図った対応や、困ったこと等について意見を出し合い、より良い対応策を参加者で検討し、今後の業務に活かせるよう全員で確認している。</p>	<p><確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、ヒアリング</p> <p><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>・隔週3交代勤務のスタッフの情報共有のため「業務日誌」を運用し引継ぎや確認事項について全員がいつでも回覧・書き込みできるようにしている点。</p> <p>・月間スケジュールや行事予定について月間予定ボードで情報共有を図っている点。</p> <p>・1か月間に起こった事故や課題などについて意見を出し合い、より良い対応策を全員で検討している点。</p>

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

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

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④個人情報の取扱いについて、誓約書を取っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 取っている <input type="checkbox"/> 取っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 取っている <input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<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)>	
・「利用申請書」「利用許可書」「自主事業申込書」「ご意見記入用紙」など個人情報を記入する用紙に個人情報の目的外使用の制限に関する但し書きを記載し、個人情報保護に配慮している点。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(申込書、パソコンのデータ及び設定、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)> ・館長と副館長のパソコンは、他のスタッフとは区別された専用のパスワードが設定されており、許可された者以外は、閲覧・操作できないようにされている点。 ・事業終了後、申込書はシュレッダーで処分し、入力された申込書のパソコンデータは廃棄するというルールが遵守されている点。	

(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)> ・「会計集計シート」(Excel)にて、現金出納・預金出納・試算表作成・出金伝票作成ができるように工夫した点。 ・収入伝票は緑色の用紙、支出伝票は白色の用紙を使用して見やすいよう工夫している点。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「港南区レクリエーション協会コミュニティハウス経理規程」、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)> <ul style="list-style-type: none"> ・現場の経理担当が起票し、館長が確認することで相互牽制に配慮している点。 ・すべての伝票(収入伝票・支出伝票)に館長印・担当者印を押印してダブルチェックの体制を確認できる点。 	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「会計伝票綴」、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)>	

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)>	
①AEDリース料、②新聞代、③自販機収入、3項目の伝票の存在を確認した。	

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)> 預金通帳、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)> ・預金通帳、印鑑は施錠して、それぞれ管理者と場所を分けて保管している点。	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

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

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)＞</p> <p>1. 館内の照明はこまめな消灯を心がけ、冷暖房は温度設定を夏場27度、冬場20°Cの設定を利用者に協力を求めている点。 2.これまで館内外の照明器具を一部LED照明に区の費用で切り替えた。その際、必要箇所の見直しを行い、会議室及びトイレ等は不必要的蛍光灯を外した点。 3. 利用申込書、利用報告書等受付で使う各種用紙については、ウラ紙を使用して印刷、及び館内で配布する自主事業のチラシについては、A5サイズのチラシにして、コピー代や印刷用紙の節減に努めている点。 ・会議用テーブルのキャスター交換、ロビー椅子の布の張替などを職員が実施して修繕費の削減を図っている点。</p>	<p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞</p> <p>資料「サービス向上及び経費節減努力事項報告」「全館LED化事業」、現場確認、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)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>・館内のこまめな消灯、冷暖房の温度設定(夏場27度、冬場20°C)、LED照明への変更、空調フィルター清掃等により、光熱水費の節減に努めている点。 ・「地区センター等LED化ESCO事業」の対象施設に応募し全館LED化を計画的に進めている点。 ・会議用テーブルのキャスター交換、ロビー椅子の布の張替など、不具合等が生じた場合には職員が修理して費用削減を図っている点。</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	
＜反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)＞	
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

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

評価機関 記述

<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
資料「四半期業務報告」「R5管理運営業務点検報告書」

<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)>

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>毎月第2火曜日(休館日)に行っている全体研修会で目標設定の意味、基準を説明し、全員が納得した上で設定している。 自己評価についても同様に全員へ説明している。</p>	<p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞</p> <p>資料「令和6年度上大岡コミュニティハウス自己評価表」、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)＞</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>・毎月休館日である第2火曜日に行っている全体研修会の中で、目標設定の意味、基準を説明し、スタッフ全員の納得を得た上で目標設定をしている点。 ・自己評価についても同様に説明し、スタッフ全員との情報共有と合意形成を図っている点。</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>＜参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>・個人情報保護方針の掲示に管理責任者として「館長」と追記するとよい。 ・現預金の残高管理を毎月2名以上で確認し、照合の記録を残すとよい。</p>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・上大岡地区は、安心して、健康で豊かに暮らせる『かみおか』をテーマに地元の皆さんが福祉保健計画に取り組んでいる。 コミハでも自主事業として、高齢者向けに「健康体操」、親子向けには「おはなしの会」を実施している点。 ・ウォーキングポイントの歩数計リーダーの設置、登下校時(8時頃と3時頃)にこどもを見守る環境づくりを行う「港南ひまわり83(ハチサン)運動」、こども110番の家、脱炭素取組宣言等のステッカー掲示により利用者に啓蒙している点。 ・利用許可書の裏面に利用許可申請にあたっての説明文を掲載して利用者の同意の署名を得て、横浜市の施策である差別的言動の解消・その他不当な人権侵害の撲滅への取組に協力している点。 ・区民活動支援センターと連携し積極的に「街のアドバイザー」の派遣依頼をしている点。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、ヒアリング</p> <p><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>・ウォーキングポイントの歩数計リーダーの設置、登下校時(8時頃と3時頃)にこどもを見守る環境づくりを行う「港南ひまわり83(ハチサン)運動」等のステッカー掲示により利用者に啓蒙している点。 ・横浜市脱炭素取組宣言に参加し、CO₂排出抑制を啓蒙している点。 ・「港南区読書マップ」「読書ノート」(大人版・こども版)をロビーに置いて読書活動推進に努めている点。</p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・港南区役所と、災害時等の横浜市防災計画に基づく補完施設の開設及び運営をするための協定を結んでいる。 ・港南区と覚書を交わし、災害対応型飲料自動販売機を設置している。 ・SDGsのクイズをラミネート化してロビーに設置し、利用者に啓蒙している点。 ・自主事業の「カブラであそぼう」の様子を写真に撮り、廊下に掲出して、来場者の関心を高めている点。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、ヒアリング</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・地域の高齢化に対応するため、高齢者向けの健康体操やスマート講座を継続・強化するとともに、特に、高齢男性層や大学生・勤労世代をターゲットとした自主事業を開発し、利用層の偏りを是正することが望まれる。 ・SNSのフォロワー数が極めて限定的であるため、デジタル広報戦略を再構築し、WebページとSNSを連携させ、「スマート世代」や未利用者への情報拡散力と集客力を高めることが求められる。</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	
			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	
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	(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
		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 1
III・施設・設備の維持管理	(1)業務協定の書等に基	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)時時(1)み応急の緊備仕急	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
		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)	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

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
		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
	（2）図るための資質向上・情報共有を	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
	（3）個人情報保護・守秘義務	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？	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 評価対象外施設	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 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
(5)運営目標	①市(区)に反映されているか? 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
		全て対応している	全て対応している	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
		レ 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	レ 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	レ 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
		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	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
			0	1
		不備の合計	0	2