

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市蒔田コミュニティハウス 評価シート

評価機関名：株式会社中央総合研究所

令和8年2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地区連合町内会の定例会や諸行事に必要なに応じて出席し、地域住民との情報交換・連携に努めています。</p> <p>②毎月交互に開催される老人クラブ主催「らくらくサロン」、社会福祉協議会主催「ふれあいサロン」等の会場提供、会場設営など地域活動を支援しています。</p> <p>③乳幼児と母親の交流の場として毎月開催される社会福祉協議会主催「あかいくつ」の会場を提供したり、未就学児を対象にした「こそだてひろば」を保育ボランティアと協力して開催したりしています。</p> <p>④蒔田コミュニティハウス委員会の委員として、町内会、各種団体の代表者や小中学校の校長が選任されており、地元の意見、要望等の幅広い把握に努めています。</p> <p>⑤今後も睦地域ケアプラザ、社会福祉協議会と連携した「認知症サポーター養成講座」等、地域との共催事業を企画していきたいと考えています。</p>	<p>地域連携をはじめ、協定書で定める管理運営については適切に実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者一人ひとりとの絆や地域とのつながりを基本に、地区社協や民生・児童委員協議会などと連携し、地域住民の居場所の提供、町内会・自治会活動の支援、地域団体が行う様々な活動の支援を行っています。 ・地域施設の「蒔田会館」が前身であることから、地区町内会や自治会とのつながりが強く、現在でも、連合町内会の定例会議が当該施設で開催されています。 ・また、当時から32畳の畳敷き多目的室を有しており、町内会館を持っていないエリアの方々の利用にも貢献しています。 ・子育て支援のほか、やまゆり会やあやめ会など、町内会の高齢者向け食事会も支援しています。 ・「コミュニティハウス委員会」を実施して、関係各所の意見を集め、施設運営のたゆまぬ改善に努めています。
II ・ 利用者サー ビスの向 上	<p>①スタッフとのミーティングにおいて、お客様アンケートなどを参考に、応対マナーについて確認しています。</p> <p>②自主事業の開催案内については、「広報よこはまみなみ区版」やホームページに掲載したり、ラウンジ前等、館内の複数の掲示板に掲載しています。また、必要に応じて町内会掲示板に掲載しています。</p> <p>③施設の利用案内やパンフレットは、受付の入口近くのテーブルに置いて目につきやすくしています。</p> <p>④部屋利用予約状況については、受付の入口近くのテーブルに予約状況を示す大型モニターを設置して、利用者が参照できるようにしています。部屋ごとに色分けして、団体番号を表示しているため、空き状況が一目でわかるだけでなく自分の予約日時の確認ができます。</p> <p>⑤日々応対する中での課題と対応策等を業務日誌に記し、スタッフで情報共有しています。</p> <p>⑥「行動規範」を事務室内に掲示し、常日頃から接遇等について全員で確認しています。</p>	<p>利用者サービス向上に向けて、協定書で定める管理運営については適切に実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・30以上の利用団体からなる「利用者会議」や「お客様アンケート」、「ご意見箱」などを通じて、お客様の声に常に耳を傾け、多様化する利用者ニーズの把握・収集に努め、より質の高いサービスの提供につなげています。 ・少子高齢化、子育て、地域交流といった地域の実情や課題を踏まえ、高齢者、幼児・保護者、成人など各年代に対応した、お客様のニーズを反映した、より楽しく魅力的な自主事業の提供を意識しています。 ・開館して18年以上が経過し、地域住民からの認知度も高まっている中、さらなる広報活動の充実を図り、稼働率・利用者数の増加を目指しています。 ・「お客様と一緒に楽しむ・取り組む」という姿勢で、安定した運営体制と接遇サービス、利用者満足度の向上、に励んでいます。
III ・ 施設・ 設備の 維持管理	<p>①施設の安全維持のために、1日に数回巡回点検して業務日誌に記録しています。さらに、最終勤務者チェックリストを活用して各部屋の整備状況、機器の消灯状況等を日々チェックしています。</p> <p>②エレベーター、自動ドア、床清掃などの設備点検については専門の委託業者が定期的実施しています。</p> <p>③部屋の清掃については、清掃する場所に対して適切な用具を備え、部屋利用後にお客様に協力をお願いするとともに、開館時及び閉館前にスタッフが清掃しています。</p> <p>④感染症拡大防止のため、利用者には除菌清掃セットを渡して部屋利用前後の任意の除菌をお願いしています。</p> <p>⑤お客様が利用する上で必要になるラジカセ、ミシン等の施設貸出用品は、正常に動作することを確認しています。</p> <p>⑥トイレのドアに緩衝材をつけて、大きな音が立たないようにする等、居心地の良い環境を整備するようにしています。</p>	<p>建物・設備の管理など、協定書で定める管理運営については適切に実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・18年目を迎える施設であることから、「利用者の安全・安心」を第一に掲げ、法定点検・清掃等を担う専門委託業者の監督をはじめ、職員による日常的な巡視点検を行い、建物や設備の長寿命化を図っています。 ・施設独自のツールとして、「業務日誌及び防火確認簿」、「利用についてのお願い」、「消毒キット」などを作成・活用しており、利用者の協力も得ながら、館内の美化・清掃と設備の安全性確保に努め、より快適にご利用いただける施設・設備の維持管理を実現しています。 ・全職員にヒヤリハット意識を醸成しており、施設の清掃や小さな修繕など職員ができることは日常業務の中で行うとともに、利用者の怪我や事故の防止と利便性向上のための、きめ細やかな工夫・配慮が随所に見受けられます。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 緊急時対応	<p>①事故や犯罪の未然防止のため、巡回状況を業務日誌や退勤時のチェックリストに基づいてチェックしています。</p> <p>②緊急時対応マニュアルを事務室内の見やすい場所に掲示しており、事故発生時等、人命救助を最優先に迅速に行動できるようにしています。</p> <p>③館長、スタッフ及びみなみ区民利用施設協会の連絡網を事務室に掲示し、緊急時に即応できるように努めています。</p> <p>④119番メモを事務室内の見やすい場所に掲示しており、冷静に対処できるようにしています。</p> <p>⑤当施設は帰宅困難者一時滞在施設に指定されており、災害対応マニュアルには発災時の対応の他、備蓄品情報も網羅するものになっています。</p> <p>⑥毎年、防災訓練を実施して、避難ルートや発災時の対応を確認しています。</p> <p>⑦AED取扱い研修を新しいスタッフが配置されるたびに実施しています。</p> <p>⑧館内には4台の防犯カメラを設置しており、トラブル抑止等防犯に役立っています。</p>	<p>緊急時マニュアルの作成など、協定書で定める管理運営については適切に実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設独自のツールとして、「利用についてのお願い」、「業務日誌及び防火確認簿」、「夜間最終チェックリスト」、「事故防止チェックリスト」などを作成・活用し、日常的な安全性のチェックを実施しています。 緊急時には、全職員が迅速かつ適切な行動がとれるよう、「緊急時マニュアル」などを掲示し、万々に備えています。 当施設は、地震の際の「帰宅困難者の一時滞在施設」に指定されており、職員間での意識の共有化を図るとともに、飲料水やビスケットなどの災害用備蓄品を保管しています。 消防・防災計画に基づき、利用者の協力も得て、防災訓練を実施しています。 防犯カメラや、避難経路などを明記した施設案内図などの館内掲示を通じて、利用者の安全に配慮しています。
V 組織運営及び体制	<p>①各スタッフの勤務表を事務室内に掲示している他、ホワイトボード予定表にも勤務シフトを明記し、勤務に遺漏がないようにしています。</p> <p>②毎月実施しているスタッフミーティングでは、みなみ区民利用施設協会からの情報を伝達したり、業務手順や備品整備等の必要なOJTを実施したり、接遇研修や事故防止策・対応策研修、パソコン研修等を実施して資質の向上に努めています。</p> <p>③業務日誌には、部屋予約状況の情報だけではなく、日常業務の課題の対応策や自主事業申込状況等を記載しており、情報共有に努めています。</p> <p>④職員、スタッフ研修は年度計画に基づき実施しています。特に全体研修(みなみ区民利用施設協会主催)では、全職員、スタッフ参加が義務付けられ、勤務の一環として交通費及び超過勤務手当を支給しています。</p> <p>⑤部屋利用予約の抽選方法は、電話による多数の申し込みを受け付けてパソコンアプリによる公平な抽選方法を採用しています。</p>	<p>職員の資質向上や情報共有の取組など、協定書で定める管理運営については適切に実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> 少数体制のもと、勤務交代や臨時増員などにより、効率的かつ円滑な施設運営に努めています。 休館日や利用団体抽選日といった機会を活用して、全職員参加の研修体制を整えています。 マニュアル整備や、「業務日誌及び防火確認簿」といった独自ツール、グループウェアなどを活用することにより、職員の資質向上・情報共有を実施しています。 個人情報の取得や利用は業務上必要な最小限とし、個人情報保護が徹底されています。 照明のLED化、自動点消灯などの導入に加え、職員によるメンテナンス、利用者の協力を得ながらの経費削減が実施されています。 適切な経理業務が行われています。 前年の事業目標について、振り返りを行い、次年度計画への反映を行っています。
VI その他	<p>①市・区、自治会・町内会が主催する事業に対しては優先的に利用できるように、年間予定を調整する等配慮しています。</p> <p>②みなみ区民利用施設協会としてY-SDGsのsuperior認証を受けており、照明のLED化等消費電力の削減を図っています。</p> <p>③乳児と養育者を対象とした育児に関する情報交換・交流の事業や、脳トレ、ウォーキングなど高齢者を元気にする事業等、乳幼児から高齢者までを対象にした区の事業に協力しています。</p> <p>④特色ある事業として小瀬教室を毎月開催し、発表の場として演芸会を開催しています。</p> <p>⑤シニア向け体操を6か月あるいは年単位で企画し、計画的に参加できるように配慮しています。</p> <p>⑥広い畳敷きの多目的室は、乳幼児対象の子育て事業や、柔道・合気道などの格技やフラダンス、ヨガなどに利用しやすい部屋となっています。</p>	<p>その他の当施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> 市内中小企業への優先発注といった市・区事業への協力を行っているほか、各種施策のポスター等の積極的な掲示を行っており、市・区の重要施策に対する広報を支えています。 当施設の指定管理者は、横浜市SDGs認証制度「Y-SDGs」の上位認証を受けており、再生エネルギーへ転換や再生紙使用、ゴミの減量化などに努めています。 近隣の諸施設と連携して、少子高齢化、子育て、地域交流といった地域課題やお客様のニーズを反映した自主事業を実施し、地域活性化に貢献しています。 中には、200名にも及ぶ延べ参加人数の人気事業もあり、地域住民の健康増進、知識・教養の獲得、利用者同士の交流促進などに貢献しています。 特に、前身の「蒔田会館」の頃からの32畳の畳敷き多目的室が特徴的で、柔道や各種運動のほか、赤ちゃん教室など様々な用途で愛用されています。

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<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地区連合町内会の定例会や諸行事に必要な応じて出席し、地域住民との情報交換・連携に努めています。 ②蒔田コミュニティハウス委員会の委員として、町内会、各種団体の代表者や小中学校の校長が選任されており、地元の意見、要望等の幅広い把握に努めています。 ③毎月交互に開催される老人クラブ主催「らくらくサロン」、社会福祉協議会主催「ふれあいサロン」等の会場提供、会場設営など地域活動を支援しています。 ④乳幼児と母親の交流の場として毎月開催される社会福祉協議会主催「あかいくつ」の会場を提供したり、未就学児を対象にした「こそだてひろば」を保育ボランティアと協力して開催したりしています。 ⑤今後も睦地域ケアプラザ、社会福祉協議会と連携した「認知症サポーター養成講座」等、地域との共催事業を企画していきたいと考えています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(事業計画書、事業報告書)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・地区社協や民生・児童委員協議会など、地域の各種団体との連携・協力を図り、地域交流支援を進めています。 ・また、地域の会合や行事に参加することを通じて、施設の運営改善に努めています。 ・直近では、「蒔田中学と地域との交流会」や「お菓子作り」など、地域と子どもたちとの交流の場を設けることを実現しました。今後も、地区社協、子供会、老人クラブとの共同事業企画を予定しています。

(2) 地区センター委員会等

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p><開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「コミュニティハウス委員会」を年1回開催しています。 ・直近は、令和7年7月に開催し、定員15名中13名の連合町内会や団地自治会をはじめとする各関係者が出席して議論が行われました。 	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(事業報告書、コミュニティハウス委員会議事録)、ヒアリング</p> <p><課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・コミュニティハウス委員会では、施設の利用状況、利用者数推移、自主事業、消費電力削減、アンケート結果、委員会規則、などについて報告・協議を行い、課題を抽出しています。 ・ほとんどが、施設の保守や衛生管理への高評価や自主事業の承認など、スムーズな審議となっています。 	

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 checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(事業報告書、コミュニティハウス委員会開催状況、議事録)、ヒアリング</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・コミュニティハウス委員会で抽出された課題に対しては、適宜対応策を講じています。 ・最近ではたとえば、利用者数減少への対策検討や、帰宅困難者一時避難施設としての啓発検討が行われました。発災時の対応希望内容について区に伝達するなど、施設だけでは解決困難な課題についても対策を講じています。 	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<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"> ・中学校や地区社会福祉協議会、子供会、老人クラブなど、地域の各機関との共同イベントの開催を積極的に企画しています。 ・区からも「近隣の他施設と連携した自主事業を実施し、地域活性化に努めた」との評価を得ています。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

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><開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「利用者会議」を年1回開催しています。 ・利用者会議は、利用団体から好評の電話での抽選申込の機会を捉え、抽選結果通知時に電話にてヒアリングを行う形を取っています。</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><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(事業報告書、利用者会議開催状況)、ヒアリング</p> <p><課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・直近の利用者会議は、令和7年2月に開催され、36団体から意見を収集し、サービスに係る課題を抽出しました。</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	
<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(事業報告書、利用者会議開催状況)、ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・利用者会議から抽出した課題については、適宜対応策を講じています。 ・最近ではたとえば、1か月よりもう少し前の予約が取れたら助かる、ネットで予約できればありがたい、会員募集のちらしをラウンジ等に貼付または設置させてもらいたい、会議室1に鏡がほしい、多目的室に椅子をあと3脚ほしい、といった意見が寄せられ、即できることは実施し、検討を要するものはその旨回答するなどの対応を行いました。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック						
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <table style="display: inline-table; vertical-align: middle; margin-left: 10px;"> <tr> <td style="font-size: 2em;">}</td> <td style="padding: 0 5px;">→</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> アンケート</td> </tr> <tr> <td style="font-size: 2em;">}</td> <td style="padding: 0 5px;">→</td> <td><input type="checkbox"/> その他</td> </tr> </table> <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
}	→	<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)> ・「お客様アンケート」を年1回実施しています。例年11月に実施し、3月に結果を公表しています。 ・令和6年度は132名、令和7年度は145名からの回答を得ました。 <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)> ・お客様アンケートでは、職員の応対として、言葉づかい、身だしなみ、窓口応対、案内や説明、電話応対について、施設の管理として、施設内外の美化・清掃、ポスター・ちらしなどの整理整頓、案内表示の配置について、それぞれ満足度を確認するとともに、自由意見を収集しています。							

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(館内)、資料(お客様アンケート結果、ホームページ)、ヒアリング</p> <p><課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・お客様アンケートに寄せられた評価・意見については、各指標についての満足度のグラフ化、居住地、利用回数、年代ごとの集計分析を行っています。</p> <p>・また、意見の多くは、親切で丁寧な対応に感謝、いつも綺麗に掃除されている、といった高評価がほとんどの中、要望等について課題抽出を行っています。</p>	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(館内)、資料(お客様アンケート結果、ホームページ)、ヒアリング</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・お客様アンケートの分析結果を受けて、満足度向上のためのさらなる工夫を講じるとともに、意見等について対応策を講じています。</p> <p>・最近ではたとえば、希望講座などの要望や、畳と畳の間のゴミをとる清掃道具の希望に対し、検討を行っています。また、WiFi がほしいといった、施設だけでは解決困難な課題については、区へ要望を上げるなど対策しています。</p>	

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 checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(館内)、資料(お客様アンケート結果、ホームページ)、ヒアリング</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・お客様アンケートの結果については、館内ラウンジの見やすい場所に掲示しています。満足度などの分析結果とともに、寄せられた意見の内容と対応策や回答も公表しています。</p> <p>・お客様アンケート結果は、ホームページでも公表しています。</p>	

(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><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)></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>・「ご意見ダイヤル」として、横浜市コールセンター045-664-2525を案内しています。</p> <p>・施設の入口ならびに館内ラウンジの複数箇所に掲示しています。</p> <p>・また、ホームページでも、指定管理者サイトにて、「よこはま市民利用施設ご意見ダイヤル」として「横浜市コールセンター」を案内しています。</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><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・館内に、ご意見箱と記入用紙を設置しています。 ・ホームページにも受付を設置しています。 <p><設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・館内では、利用者に分かりやすいよう、ラウンジの掲示板横に設置しています。 ・ホームページでは、利用案内のページにて、「ご意見ご要望は、電話 045-664-2525(FAX 045-664-2828)まで」と案内しています。 	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(館内)、資料(お客様ご意見 対応フロー)、ヒアリング</p> <p><仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情解決の仕組みがあり、「お客様ご意見 対応フロー」という一覧表にて流れが整理されています。 	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「お客様ご意見 対応フロー」を館内ラウンジの掲示板に貼付し、利用者に周知しています。 ・ホームページでも周知しています。 <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「お客様ご意見 対応フロー」では、苦情等の受付から解決までの流れを分かりやすく説明しています。 ・ホームページでは、利用案内のページにて、「いただいたご意見はこちらのフロー図に沿って対応いたします」との案内とともに、「利用者ご意見 対応フロー図」のPDFを掲出しています。 	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・利用者から寄せられた要望等については、「業務日誌及び防火確認簿」に記録するとともに、「スタッフ回覧ファイル」にて情報共有が行われています。</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関しては、市・区等関係機関につないでいるかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(業務日誌及び防火確認簿、事業報告書、苦情対応状況報告)、ヒアリング</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・寄せられた意見・要望等については、都度内容を検討し、対応策を講じています。 ・最近ではたとえば、換気扇カバーや備品の不具合等について対策を施しました。 ・また、ホームページでの「館内FreeWi-fi利用規約」の記載が原因で苦情が生じてしまった件があり、早急に対策するとともに区へ報告を上げています。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(事業報告書、苦情対応状況報告、ホームページ)、ヒアリング</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

- 苦情については、「苦情対応報告」として事業報告書の中で公表しています。
- ホームページでも、区の「指定管理者の管理運営状況」ページにリンクする形で公表されています。

(4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①施設の利用案内やパンフレットは、受付の入口近くのテーブルに置いて目につきやすくしています。ラウンジ掲示板には施設の配置図を掲示して、部屋の位置を分かりやすくしています。</p> <p>②部屋利用予約状況については、受付の入口近くのテーブルに予約状況を示す大型モニターを設置して、利用者が参照できるようにしています。部屋ごとに色分けして、団体番号を表示しているため、空き状況が一目で分かるだけでなく自分の予約日時の確認ができます。また、ホームページでも予約状況を参照でき、空き状況が分かるようにしています。</p> <p>③各種ちらし・パンフレット類は、ラウンジ正面の低い本棚等の上に位置をずらして整然と平積みしたり、円筒形陶器に丸めて差したりして手に取りやすい工夫をしています。</p> <p>④自主事業の案内等を「広報よこはま南区版」やホームページに掲載しています。また、必要に応じて町内会の掲示板に掲出しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(館内)、資料(利用案内、パンフレット類、ホームページ)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設内容や利用方法については、施設内での利用案内やパンフレット類、ホームページを通じて、地域に幅広く提供しています。 ・また、ちらしやポスターの掲出など、地域の協力を得ながらの広報に努めています。 ・さらに、より楽しく魅力的な自主事業を企画し提供することを通じて、これまで以上に多くの地域の方々には当施設を知っていただけるよう、工夫を凝らしています。

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p><備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・利用者が気軽に持ち帰れるよう、受付カウンターの分かりやすいところに「利用案内」のコピーを配置しています。</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><閲覧できない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・窓口「利用要綱」を配置しています。 ・受付カウンターの見やすいところに「事業計画書、事業報告書、利用要綱を閲覧ご希望の方は受付にお申し出ください」との案内を掲示しています。</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><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(利用案内、ホームページ)、ヒアリング</p> <p><行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・申請受付に当たっては、翌月利用分の抽選申込を、利用者に好評な電話申込で受け付けています。 ・また、「ご予約について」を作成しており、電話予約→職員による抽選(パソコンへの抽選アプリ導入により公平な抽選を実施)→結果連絡→先着順電話予約、という流れを分かりやすく案内しています。</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><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(研修計画、研修実施実績、人権研修資料)、ヒアリング</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・人権研修を年1回以上実施しています。 ・直近では、「児童虐待について」をテーマに、南区子ども家庭支援課による講演を織り交ぜての研修を行いました。</p>	

(5) 自主事業

①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている
<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(事業計画書、事業報告書、ちらし類、ホームページ)、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)></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>・自主事業は、未就学児と保護者、小学生以上、成人、60歳以上、どなたでも、といった対象に区分し、世代等を網羅した形で提供しています。</p>	

②事業計画書等のおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・自主事業は、ほぼ計画どおり開催されています。 ・一部、地区社協と協同の「太巻きづくり」を「お菓子作り」に転換するなど、自主事業の参加状況等を勘案しながら、自主事業の展開と整理を進めています。</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	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(館内)、ヒアリング</p> <p><利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・図書貸出しの対象外施設でありながら、主に児童向けの図書を館内ラウンジに配架することで、自主的な利用者サービス向上を図っています。</p>	

(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
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①自主事業の開催案内については、「広報よこはまみなみ区版」やホームページに掲載したり、ラウンジ前等、館内の複数の掲示板に掲示しています。また、必要に応じて自治会・町内会掲示板に掲出しています。</p> <p>②他施設から依頼された自主事業のちらしについてもできる限り掲示・配架しています。</p> <p>③行政機関や他の公共施設から依頼されたポスターやちらしは、館内の掲示板に限らずエレベーター横等目立つところに掲示し、配架しています。</p> <p>④ポスター、ちらしは、絵、イラストや写真を活用し、分かりやすくしています。スタッフ独自の能力を活かして可愛いイラストや温かみを感じさせるイラストを使用する等、工夫しています。</p> <p>⑤手作りで作成した「施設利用案内」を受付の入口近くのテーブルに配架するとともに、みなみ区民利用施設協会のホームページにも掲載しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(館内)、資料(事業計画書、事業報告書、広報紙、ポスター、ちらし、ホームページ)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価で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>・施設の認知度を向上させ、利用促進につなげるため、ホームページをはじめ、区の広報紙、地域掲示板などでのPRに励んでいます。</p> <p>・結果、令和6年度の施設利用者数は25,736人(前年比104%)と増加しています。</p> <p>・広報活動の充実を図るとともに、様々な自主事業を通じてサークルの立ち上げを支援することなどを通じて、稼働率と利用者数の増加を目指しています。</p>

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①職員やスタッフであると区別が付くように名札を着用し、親切丁寧に対応しています。</p> <p>②電話の対応は、最初に必ず施設名と名前を名乗り、電話をかけた相手に安心感を与える受け答えをしています。</p> <p>③部屋利用申込時は、利用方法について分かりやすく説明し、特に初めての団体に対しては利用場所で分かりやすく説明するように努めています。</p> <p>④終了10分前には、次に使用する団体とスムーズに交代できるように声かけをしています。</p> <p>⑤お客様の入退館時には、笑顔で明るい挨拶を励行しています。</p> <p>⑥「行動規範」を事務室内の見やすい場所に掲示し、常日頃から接遇等について全員で確認しています。</p> <p>⑦スタッフミーティングにおいて、お客様アンケートなどを参考に、対応マナーについて確認しています。</p> <p>⑧窓口に置いてあるスタッフ手作りのゴミ入れもお客様に好評です。</p> <p>⑨利用団体の作品である生花をラウンジに飾っていて、お客様に好評です。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設運営に当たっては、お客様を気遣い相手を慮る「おもてなしの心」で接し、少しでもお客様の喜びにつながる対応に努めています。 ・行動規範として、「笑顔・親切・安全・公平」をモットーに掲げ、丁寧な接遇を実践しています。 ・接遇サービスの向上に励む中、受付案内や電話の対応等日常の接遇態度について、毎年実施しているお客様アンケートにて高い評価を得ています。

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>①日々対応する中での課題と対応策等を業務日誌に記し、スタッフで情報共有しています。</p> <p>②お客様アンケートについては、対応や施設設備等の項目別にグラフ化して分析し、意見の中から課題を明確にしてスタッフミーティングで情報共有しています。アンケート結果は館内に掲示しています。</p> <p>③部屋別・時間帯別の利用状況については、業務点検報告書に集計し、スタッフミーティングで情報共有しています。</p> <p>④お客様が利用する上で必要になるラジカセ、ミシン等の施設貸出備品は、正常に動作する事を確認しています。</p> <p>⑤トイレのドアに緩衝材をつけて、大きな音が立たないようにする等、居心地の良い環境を整備するようにしています。</p> <p>⑥自動ドアの透明なガラスに子どもが誤ってぶつからないようにポスターを貼るなどして安全に配慮しています。</p> <p>⑦当施設は駅から近く交通利便性が高いですが、さらにお客様満足度を高めて稼働率を向上していきます。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者会議やお客様アンケート、ご意見箱などを通じて、多様化する利用者ニーズの把握・収集に努め、施設運営や利用者サービスの改善を図っています。 ・お客様アンケートに寄せられた評価・意見については、各指標満足度のグラフ化、居住地、利用回数、年代ごとなどの集計分析を行っています。 ・利用者数や会議室等稼働率について、毎年目標を設定して改善活動につなげています。

(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)>

- ・サービス向上や施設運用改善のための改善策を検討するスタッフ会議が定例化されており、毎月の利用団体抽選会の日を活用して実施されています。
- ・利用者サービスについて、「整理整頓とんされ、案内表示も適正である。利用要綱や利用案内の内容、備付け状況等は、館内に掲出するとともに、受付に備えられている」といった点が区からの評価を得ています。

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

Ⅲ. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input 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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・建物・設備の保守点検管理は、外部業者と契約して実施されています。□ ・日常的には、各部屋の確認チェック表などを備えた「業務日誌及び防火確認簿」を用いて、スタッフによる点検管理が行われています。 	

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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・建物・設備の定期清掃は、外部業者と契約して実施されています。 ・日常的には、「業務日誌及び防火確認簿」の清掃項目に基づき、職員が1日3回の日常清掃を行っています。 ・また、当施設独自の「利用についてのお願い」や「消毒キット」を備えることで、各部屋の利用後の清掃・整頓について利用者の協力も得ながら徹底しています。 	

(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><(備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「備品台帳」を備え、指定管理者所有と市所有の備品を区別管理しています。 ・また、廃棄済みの備品について赤字で記載するなど、管理上の工夫が見られます。</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><揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・備品台帳と照合しながら、「ハンガー」、「ロッカー」、「シュレッダー」、「冷蔵庫」、「ホワイトボード」の備品5点を選び、存在を確認しました。 ・各備品にはすべて、分類番号、名称、受入年月日、局課名、施設名が記された管理シールが貼付されており、いずれも良好に整備されている状況が確認されました。</p>	

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

※施設の利用状況により確認できない備品を除き、現物を確認する。
 ※すでに対応済みの場合は、「安全性に関わる損傷等がない」と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「業務日誌及び防火確認簿」の各部屋の確認チェック表などを活用して、損傷等の早期発見に努めています。 ・「利用についてのお願い」などを活用して、部屋の利用時に利用者立会いによる備品点検が励行されています。 ・部屋内の机や椅子の整頓状態の写真を壁に貼付し、利用者が原状回復しやすいよう工夫しています。 ・小さな修繕などは職員が行うことで、安全性確保とコスト削減を図っています。</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)> <ul style="list-style-type: none"> ・「業務日誌及び防火確認簿」の各部屋の確認チェック表などを活用して、衛生管理が徹底されています。 ・「利用についてのお願い」や「消毒キット」を用いて、利用者協力による清掃、整理整頓、ゴミの持ち帰りなどが図られています。 ・リサイクル用紙を使った持ち帰り用ゴミ入れを利用者に提供するなど、清潔な施設利用を促す工夫をしています。 	

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)> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者に提供している「消毒キット」の使用済みゴミ以外は、原則利用者持ち帰りとしており、ゴミ発生を低減しています。 ・集めたゴミは、事務所内の分別ごみステーションにて管理した後、契約委託業者により回収されています。 ・分別ごみステーションには「廃棄物分別表」を貼付し、分別ミスを防止しています。 	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<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施設の安全維持のために、1日に数回巡回点検して業務日誌に記録しています。さらに、最終勤務者チェックリストを活用して各部屋の整備状況、機器の消灯状況等を日々チェックしています。</p> <p>②エレベーター、自動ドア、床清掃などの設備点検については専門の委託業者が定期的を実施しています。</p> <p>③部屋の清掃については、清掃する場所に対して適切な用具を備え、部屋利用後にお客様に協力をお願いするとともに、開館時及び閉館前にスタッフが清掃しています。</p> <p>④幼児が利用する多目的室については、ワイパーの他、粘着性の清掃用具を備えたりして特に清潔にするように努めています。</p> <p>⑤軽微な修繕等は業者に頼らず自前で修繕し、経費の節減に努めています。</p> <p>⑥感染症拡大防止のため、利用者には除菌清掃セットを渡して利用前後の任意の除菌をお願いしています。</p> <p>⑦館内に植物や花を飾るなど、お客様が気持ち良く利用できるように努めています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(館内)、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"> ・「利用者の安全性」と「居心地の良い環境づくり」に配慮しています。 ・たとえば、ポスターやちらしの掲示には画びょうではなく両面テープを使用、子育て中の方向けにエレベーター前にベビーカーの置き場所を設置、ラジカセやミン等の備品は正常な動作を確認したうえで貸出、トイレのドアに緩衝材設置、自動ドアの透明なガラスに子どもが誤ってぶつからないようにポスター貼付、などを実施しています。

(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<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"> ・18年目を迎える施設であり、ハード面での故障や劣化も進みつつあることから、積極的な日常点検を意識しています。 ・「業務日誌及び防火確認簿」、「利用についてのお願い」、「消毒キット」といった施設独自のツールを作成し活用することで、利用者とともに、施設・設備の維持管理を実現しています。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・「緊急時マニュアル」を作成しています。 ・地震発生時の対応、盗難発生時の対応、外部連絡先などが、事務所内の見やすい場所に貼付されており、実践的に活用されています。 	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・機械警備が行われており、警備会社からの「月報」や「警備システム定期点検報告書」をファイリングして管理しています。 ・万一の異常感知の際には、「警備報告書」により通知される体制となっています。 	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(事務所)、ヒアリング</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・鍵は事務所内のキーボックスで厳重に管理されています。 ・管理者を館長と定め、「鍵一覧表」により適切に管理されています。</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><定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「業務日誌及び防火確認簿」の各部屋の確認チェック表や、「夜間最終チェックリスト」を活用して、スタッフによる巡回が実施されています。</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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・「維持保全の手引き」や「施設管理者点検マニュアル」を備えています。 ・また、施設独自の「利用についてのお願い」、「業務日誌及び防火確認簿」、「夜間最終チェックリスト」、「事故防止チェックリスト」などを用いて、日常的に安全性やサービス内容をチェックしています。 	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・テーマ:事故防止対策 ・対象者:全職員 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・「研修計画」にて事故防止研修が予定されています。 ・毎月の抽選日を活用して、全職員参加の研修を行っています。 ・指定管理各施設の館長会議にて報告された他の事業所での事故事例などの情報も、職員全員で共有しています。 	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

※評価対象外施設だがマニュアルを作成している場合は、『評価対象外施設である』にチェックをしたうえで、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「災害対応マニュアル」を作成しています。 ・体制整備、防災拠点、避難経路、連絡体制、などについて定められており、スタッフに周知されています。 	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、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"> ・直近では、利用者20名の協力も得て、防災訓練を実施しました。 ・また、帰宅困難者一時滞在施設として、飲料水やビスケットなどの災害用備蓄品を保管しています。 	

(6) 緊急時対応全般（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"> ・4台の防犯カメラを設置し、事故や犯罪を未然に防止しています。 ・館内掲示の施設案内図に、避難口、避難経路、消火器設置場所などを明記し、利用者の意識づけを行っています。 ・利用者向けの「会議室機のSTOPパー使用方法」を部屋に貼付するなど、実践的な事故防止策が工夫されています。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・館長1名、スタッフ4名の体制で効率的な運営が行われています。 ・スタッフの休暇時には他のスタッフが調整して交代勤務するなど、常に受付に人員が配置されている状態を保持しています。 ・また、自主事業開催時などは、必要に応じてスタッフを増員するなど、円滑な施設運営を図っています。 	

②協定書等のおりに開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない
評価機関 記述	
<協定書等のおりに開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価で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"> ・「業務日誌及び防火確認簿」に毎日の開館時間・閉館時間が記入されています。 ・閉館担当の職員が、翌日の開館担当職員に情報引き継ぎを行う体制となっています。 	

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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書・事業報告書を受付に常備しています。 ・ホームページでも公表しています。 	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

- 事業計画書と事業報告書は、受付に常備し、受付カウンターの見やすいところに「事業計画書、事業報告書、利用要綱を閲覧ご希望の方は受付にお申し出ください」との案内を出しています。
- ホームページでも、区の「指定管理者の管理運営状況」ページにリンクして公表しています。

(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><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)></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"> ・年間の「研修計画」を作成しています。 ・また、事業報告書の「研修実施実績表」にて結果が報告されています。 	

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><確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(研修計画、研修実施実績表、研修資料)、ヒアリング</p> <p><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)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・テーマ:個人情報保護研修、人権研修、パソコン研修、接遇研修、事故防止策研修、事故対応策研修 ・対象者:全職員 <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修計画に基づいた研修が行われています。 ・毎月1回、職員が全員集合する利用団体抽選日を活用することにより、全職員への研修ができるよう工夫しています。 	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<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職員、スタッフ研修は年度計画に基づき実施しています。特に全体研修(みなみ区民利用施設協会主催)では、全職員、スタッフ参加が義務付けられ、勤務の一環として交通費及び超過勤務手当を支給しています。</p> <p>②個人情報保護研修、人権啓発研修は、館長が講師となって毎年実施しています。</p> <p>③毎月のスタッフミーティング時を利用して、接遇研修や事故防止策・対応策研修、パソコン研修等を実施しています。</p> <p>④新人スタッフの業務上の必須事項として、AED(体外式除細動器)の操作研修があり、交通費及び超過勤務手当を支給したりして習得しやすい環境を整えています。</p> <p>⑤区役所やみなみ区民利用施設協会関連施設での研修情報については、スタッフミーティング等で情報提供しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(事業計画書、事業報告書)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・館長1名、スタッフ4名の少数体制の中、年間の研修計画を作成するとともに、全職員が等しく研修を受けられる環境づくりを工夫しています。 ・たとえば、指定管理者法人が行う全体研修は、休館日に行うとともに、交通費と超過勤務手当を支給しています。 ・また、日常業務に必要な各種実務研修は、月一度全職員が集合する利用団体抽選日に実施しています。

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<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(研修計画、研修実施実績表、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"> ・研修は、利用団体抽選日を活用することにより、原則全職員が参加する形がとられています。 ・特定の職員だけが受講する外部研修への参加は現在行っておりません。 	

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)>	
・「蒔田コミュニティハウス運営マニュアル」を作成しており、管理運営の基本事項が定められています。 ・その他、「日常管理業務の手引き」にて、各種業務内容が解説されています。 ・さらに、「スタッフの仕事」では、一日の時間別の手順が整理されており、実践的なマニュアルとなっています。	

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)>
①毎月実施しているスタッフミーティングでは、みなみ区民利用施設協会からの必要な情報等の伝達や確認をしたり、業務手順や備品整備等の必要なOJTを実施したりして、資質の向上に努めています。 ②業務日誌には、部屋予約状況の情報だけではなく、日常業務の課題に対する対応策や自主事業申込状況などを記載しており、情報共有に努めています。 ③各スタッフの勤務表を事務室内に掲示している他、ホワイトボード予定表にも勤務シフトを明記し、勤務に遺漏がないようにしています。 ④ソーシャルメディアのグループ機能により、勤務シフトの情報共有もしています。 ⑤他施設で発生した具体的なヒヤリハット事例や事務処理ミスなどをスタッフミーティングで情報共有したり、緊急の場合は、館長を含めたスタッフ全員がソーシャルメディアのグループ機能を利用して連絡し合い、業務に支障がないように努めています。	資料(事業計画書、事業報告書)、ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	・マニュアル類をワンファイルにまとめた「各種マニュアルファイル」を整備しており、全職員が必要に応じて参照することで、サービスの標準化が図られています。 ・「業務日誌及び防火確認簿」などの独自ツールを用いて、施設・設備の安全性確保や利用者の安全安心確保のための情報共有が日常的になされています。 ・グループウェアやLINEを活用した全職員の情報共有・連絡体制が整備されています。

(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)>	
・「個人情報保護方針」が作成されており、全職員と利用者向けに周知されています。 ・さらに、「個人情報保護チェックリスト」を作成し、シュレドジャー使用、ロッカー保管、ファクス送信時の留意点、館外に持ち出さないルール、パソコンのパスワード設定、などの具体的方法が定められ、全職員に徹底されています。	

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)>	
・「蒔田コミュニティハウス個人情報保護方針」が事務所とロビーの掲示板に掲示されており、館長が責任者である旨が明記されています。	

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)>	
・年1回、毎年5月に、個人情報保護に関する研修を、館長が講師となり実施しています。	

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 checked="" type="checkbox"/> 取っている
<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><取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・全職員から個別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><適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「団体登録・変更申請書」には「個人情報は登録申込以外のことに利用いたしません」と明記、また、「団体利用申込書」には「個人情報は承認書以外に利用いたしません」と明記されており、適切な手段で個人情報を収集しています。</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><適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「団体登録・変更申請書」には「個人情報は登録申込以外のことに利用いたしません」と明記、また、「団体利用申込書」には「個人情報は承認書以外に利用いたしません」と明記されており、適切に個人情報を使用しています。</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 type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(事務所)、資料(パソコン、シュレッダー)、ヒアリング <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・個人情報は施錠したロッカーに保管されており、不要になった段階でシュレッダー処理されています。 ・パソコンにはパスワード設定がなされています。 ・また、職員の連絡先は、鍵のかかる書庫扉裏に掲示するなど、個人情報保護に配慮しています。	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・経理帳簿により、指定管理料、自主事業収入等が明確に管理されています。 ・会計データと支出伝票、領収証を指定管理者本部に送って確認する体制となっています。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている
<input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている	<input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:)
<input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(経理規程)、ヒアリング</p> <p><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)></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>・「経理規程」にて、会計責任者、出納責任者、経理担当職員を定め、役割分担を明確にしています。</p>	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している
<input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(経理規程)、ヒアリング</p> <p><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)></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>・部門コードの設定により、当施設の経理が指定管理者の一部門として明確に区分されています。</p>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する
<input type="checkbox"/> 存在しない	<input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<p><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)></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>・「小口現金出納帳」により、「自主事業費」、「通信費」、「消耗品費」の3費目について伝票の存在を確認し、適切に運用されていることが確認されました。</p>	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(事務所)、資料(通帳、印鑑)、ヒアリング</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・通帳と印鑑は館長が管理し、通帳と印鑑の保管場所を分けて適切に運用しています。</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><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(事業計画書、事業報告書)、ヒアリング</p> <p><目的に沿わない支出がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・ニーズ対応費評価対象外施設であることが確認されました。</p>	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費削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光熱費を削減するために、使用していない部屋のこまめな消灯を実施しています。また、必要最小限の照明を残して影響のない照明を消灯しています。</p> <p>②エアコンリモコン上部に可能な範囲で適切な温度に設定するよう依頼する掲示をしています。</p> <p>③施設パンフレットや自主事業等のちらしについては、外部委託せず、自前で作成しています。</p> <p>④館内のトイレ全てに熱線センサが設置されており、自動的に点灯／消灯されるので付け忘れ／消し忘れ防止対策とともに光熱費削減を図っています。</p> <p>⑤館内の照明は、非常灯を含めてLED化し、光熱費の削減に取り組んでいます。</p> <p>⑥軽微な修繕や備品類の修理をできるだけ自前で実施しています。</p> <p>⑦高所の照明などの交換、雑草処理や樹木の剪定も業者委託せずに行っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(館内)、資料(利用についてのお願ひ、夜間最終チェックリスト、掲示物)、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"> ・独自ツールの「利用についてのお願ひ」活用や、省エネ・節電を呼びかける国の文書の館内掲示を通じて、利用者の意識も高め、協力を仰いでいます。 ・LEDやセンサーによる自動点消灯を導入しています。 ・備品の修理や交換、樹木管理など、できる限り職員で行うよう心掛けています。 ・リサイクル紙を利用した手作りゴミ袋など、細やかな工夫が見受けられます。

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
評価機関 記述	
<p><反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「自己評価表」を作成し、計画内容及び運営目標に対する実績を明確にして、今後の取組(改善計画)を次年度計画に反映しています。</p>	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(管理運營業務点検報告書、業務点検結果シート)、ヒアリング <未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・区からの指摘事項ならびに改善指導事項はありません。</p>	

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	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(管理運營業務点検報告書、業務点検結果シート、事業計画書、事業報告書)、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)></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>・業務点検などで区職員が来館するなど、年1回以上、区との協議が行われています。</p>	

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>①公共施設としての管理運営において、部屋利用予約の抽選方法は、電話による多数の申し込みを受け付けてパソコンアプリによる公平な抽選方法を採用しています。</p> <p>②抽選時の電話受付において、話中にキャッチホン機能が作動して会話が聞きづらくなったり、電話を掛けた側ではずっと話中の状態が続いて不安に思われるおそれがありました。キャッチホン機能を無効にして会話をクリアにし、電話を掛けた側が不安に思わないように改善しています。</p> <p>③管理運営に必要な人員体制において、館長が不在の場合など、前もってスタッフ間でシフトを調整して常に人員が配置される状態を保っています。</p> <p>④スタッフミーティングにおいて、施設の基本方針や運営方針等を記載している事業計画書を確認し、情報共有を図っています。</p> <p>⑤利用者ニーズ把握において、お客様アンケートによる多目的室のイス増設要望があり、増設しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(事業計画書、事業報告書)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務点検などを通じて、年1回以上、区との協議が行われています。区からの指摘事項ならびに改善指導事項はありません。 ・「自己評価表」を作成し、利用者サービス、業務運営、職員育成、財務といった各点について、計画内容及び運営目標に対する実績を明確にし、今後の取組(改善計画)を次年度計画に反映しています。 ・全職員への情報共有と協議も行われています。

(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>・「利用者数、稼働率ともに昨年度水準を維持しており、利用者の要望を反映した施設運営に取り組んだ」、「照明の一部消灯や空調の温度設定調整による節電、一部の維持管理業務を職員・スタッフが実施することによる経費削減に努めた」といった、区からの評価を得ています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

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>①乳児と養育者を対象とした育児に関する情報交換・交流の事業や、脳トレ、ウォーキングなど高齢者を元気にする事業等、乳幼児から高齢者までを対象にした区の事業に協力しています。</p> <p>②市・区が開催する諸事業のポスターやちらしを優先的に館内に掲出・配架しています。画鋏による掲示は取れた場合に危険なので両面テープで掲示したり、配架する場合は位置をずらして整然と平積みし、円筒形陶器に丸めて差したりするなど工夫しています。</p> <p>③市・区、自治会・町内会が主催する事業に対しては優先的に利用できるように、年間予定を調整するなど配慮しています。</p> <p>④みなみ区民利用施設協会として横浜市のY-SDGsのSuperior認証を受けており、照明のLED化を推し進めたり、館内照明を節減したりして消費電力の削減を図っています。また、再生エネルギーの利用を進めています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(館内)、資料(事業計画書、事業報告書)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・市内中小企業への優先発注実施など、市・区への事業協力を行っています。 ・市・区の重要施策に対する取組について、市などから配布される各種施策のポスター等の掲示を通じて、広報面で貢献しています。 ・当施設の指定管理者は、横浜市SDGs認証制度「Y-SDGs」の上位認証区分である「Superior」認証を受けており、環境に配慮し、CO2削減活動を展開しています。
<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>①特色ある事業として、落語や小咄を学習する小唄教室を毎月開催し、発表の場として演芸会を複数回開催しています。</p> <p>②広い畳敷きの多目的室は、乳幼児対象の子育て事業や、柔道・合気道などの格技やフラダンス、ヨガなどに利用しやすい部屋となっています。</p> <p>③地域の老人クラブ主催「らくらくサロン」、社会福祉協議会主催「ふれあいサロン」等の会場提供、開催支援など高齢者の地域活動を支援しています。</p> <p>④乳幼児と母親の交流の場として毎月開催される社会福祉協議会主催「あかいくつ」の会場を提供したり、未就学児を対象にした「こそだてひろば」を保育ボランティアと協力して開催したりしています。</p> <p>⑤シニア向け体操を6か月単位あるいはシニア向けヨガを年単位で企画しており、計画的に参加できるように配慮しています。</p> <p>⑥地下鉄蒔田駅やバス停に近い交通利便性が高い施設として近隣区からの利用者も多くなっています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(事業計画書、事業報告書)、ヒアリング</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・地区社協、町内会、学校、老人クラブ、子供会、地元商店など、近隣の諸施設と連携した自主事業を実施し、地域活性化に貢献しています。 ・たとえば、60歳以上を対象とした「シニア体操」や「シニアヨガ」は100～200名以上、また、未就学児と保護者を対象とした「あかいくつ」は200名近くとなるなど、募集人数を大きく上回る延べ参加人数となり、好評を博しています。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>