

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

## 横浜市戸部コミュニティハウス 評価シート

評価機関名：株式会社ソートフル

令和7年2月

# 目次

<b>評価結果の総括</b>	2
<b>I. 地域及び地域住民との連携</b>	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
<b>II. 利用者サービスの向上</b>	6
(1) 利用者会議	6
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	7
(3) 意見・苦情の受付・対応	9
(4) 公正かつ公平な施設利用	12
(5) 自主事業	14
(6) 図書の出し入れ、購入及び管理	15
(7) 広報・PR活動	15
(8) 職員の接遇	16
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	16
(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	17
<b>III. 施設・設備の維持管理</b>	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
<b>IV. 緊急時対応</b>	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
<b>V. 組織運営及び体制</b>	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
<b>VI. その他</b>	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) 第一地区町内連合会および第一地区と第4地区の複数の自治会町内会の定例会を当館で開催している為、頻繁に情報交換を行う機会があります。些細なことでも伝えあえる関係を築いています。</p> <p>(2) 第一地区町内連合会・第一地区社会福祉協議会・第一地区のシニアクラブ連合会・スポーツ推進委員協議会・青少年指導員連絡協議会・子ども会・更生保護女性会・健康推進員会・近隣商店会・地域活動ホームなどと連携し、毎年1回戸部コミュニティハウスまつりを開催しています。設立当初から毎年開催し地域の恒例行事の一つとなっています。</p> <p>(3) 健民祭や夏祭り、賀詞交歓会など地域の自治活動に積極的に参加しています。</p> <p>(4) 年間を通して近隣小学校の総合学習の発表の場として協力しています。</p> <p>(5) 自主事業の講師はできる範囲で地域住民の方に依頼し、地域の方の活躍の場を提供しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の自治会町内会・委員会の定例会を当館で開催しているため、情報交換を行う機会にもなり、顔の見える関係ができ、地域の行事にも参加するなど信頼関係が確立しています。その一例として、地域の恒例行事になっている戸部コミュニティハウスまつりは、今年度10月に開催され、演技発表・作品展示・体験コーナーや地域住民の協力による出店などあり、千人を超える来場があり、地域住民の交流の場となりました。</li> <li>・子育て支援事業に年間50回以上当館を会場として提供し、地域の子育て世代へ来場の機会となっています。近隣の戸部小学校とも年間を通して、総合学習の発表の場として協力しています。</li> <li>・戸部本町地域ケアプラザと連携し、歌うチャタリング体操、栄養と口腔フレイル予防を取り入れ、高齢者対象の講座を開催するなど協力関係があります。</li> </ul>
II ・ 利用者 サービスの 向上	<p>(1) 利用者会議・利用者アンケートを実施し、利用者からの要望や課題を把握し改善に努めています。令和6年度は電子ピアノ・CDプレイヤーを買い替え、大型ミラーを購入しました。</p> <p>(2) 利用者が苦情や意見をのべやすいように館内に意見箱を設置し、解決への仕組みを周知しています。</p> <p>(3) 団体登録時に施設内容・利用方法等が記載されたしおりを手渡し、必ず説明をしています。施設利用申込書は記入欄の配置を改善し、記入を簡易にしました。申し込みが重複した際に実施する抽選を簡略化し、参加者の負担が無いよう工夫しました。</p> <p>(4) 自主事業は年齢層に偏りのないよう年間28事業程度を実施しています。小学生オセロ大会は区内の区民利用施設を複数運営している利点を活用し、各施設で予選会を実施し、その上位者で決勝戦をします。高校生ボランティアも参加し地域の恒例事業となっています。</p> <p>(5) 全職員に接遇研修を最低年に1回実施し、徹底している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当館特有の地下レクリエーションルームには大型の3面鏡が設置され、盆踊りやダンス演舞に利用されています。その他カラオケ、電子ピアノ等も用意され、幅広いレクリエーションで余暇を楽しむサービスの提供がなされています。</li> <li>・年齢や性別等に偏らず多くの住民が参加できる幅広い分野の自主事業を提供しています。今年度は28の事業が開催され、ゆかたの着付け教室、フラメンコショー、いやしのハワイアンミュージック&amp;フラダンスは成人男女問わず参加しています。おもしろ科学教室は好評を博し、人気事業の一つです。事業終了後にアンケート調査結果を実施し、次回の企画に活かしています。</li> <li>・和室は備品(座椅子、正座クッション等)を増やし、和楽器・和装の利用団体にPRし、机やイスを片付ける手間が無い和室のメリットを活かしヨガ等のサークルが利用する事により稼働率が上昇しています。</li> </ul>
III ・ 施設 ・ 設備 の 維持 管理	<p>(1) 1日3回チェックリストを用いて設備に不具合が無いかを点検しています。</p> <p>(2) 年間計画を作成し専門業者による定期点検・保守管理を実施しています。</p> <p>(3) 6年に1回横浜市による劣化調査で指摘された事項は優先順位をつけて修繕を実施しています。令和6年度は1階男子トイレのダクトホースの修繕を実施します。</p> <p>(4) 定期清掃は年間計画に沿って専門業者に委託し、日常清掃は全職員で実施しています。</p> <p>(5) 軽微な修繕、庭木の剪定、草むしりは職員で実施し館内の美化を維持しています。館内全てのトイレには庭の草花をいけ利用者から好評をいただいています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・周囲を緑に囲まれたガラス張りの開放感ある施設で、そのガラス面には近隣の小学生が身近にあるものを材料にして作ったクレヨンで描かれたイラストを掲示し、館内ロビーにも小学生が作ったペットボトルアートを展示しています。また館内に当コミュニティハウス用の掲示板と利用者用の交流板を設けて利用者との情報共有も図っています。</li> <li>・夏場に朝顔やゴーヤを植えて日差しを遮る工夫をし、レクリエーションルームの大型ミラーやトイレの鏡は清潔感を維持するため入念に清掃をしています。</li> <li>・令和5年12月、正面玄関にインターフォンの設置工事を行い、令和6年3月に集会室の照明器具をLEDへの交換工事を行っています。また苦情対応として男子トイレ付近の物品を移動し照明スイッチの位置を分かりやすくしました。</li> </ul>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
--	------------------	-----------------

<p>IV 緊急時対応</p>	<p>(1) 1日3回チェックリストを用いて防火防災の確認を実施しています。  (2) 緊急時対策・防犯防災対策のマニュアルを作成し全職員へ周知徹底しています。年に1回全職員が参加する研修で最新の情報を共有しています。防犯につながる物品は事務室内や鍵のかかる場所に保管し、夜間や受付を離れる際にはドアフォンを活用し録画機能により防犯を強化しています。  (3) 毎年、西消防署職員による消防訓練を実施しています。全職員が通報訓練・避難訓練・消火訓練・AED模擬器を使用した救護訓練をロールプレイングをして習得します。  (4) 緊急時の連絡体制を事務所に掲示し、緊急時にスムーズに対応できるよう工夫しています。  (5) 災害時における避難場所使用に関する確認書を全職員で共有し、有事の際は西区役所と連携し対応します。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急時対応マニュアル(風水害、地震、急病・負傷者、危険物、不審者)と全職員連絡先も整備し全員に配布しています。マニュアルはいつでも確認できるよう事務所に常置し、すぐに手に取れる場所にヘルメットも保管しています。</li> <li>・1日3回チェックリストを用いて館内外を巡回し安全管理を確認しています。受付を離れて作業する際や利用者のいない時間帯は安全のため入り口のドアを施錠し、録画ができる設備を整え、来館の場合はインターフォンで対応してから施錠解除をしています。また戸部警察とは不審者情報を共有し、周辺のパトロールの依頼もしています。</li> <li>・消防訓練を毎年6月に計画し、今年度6月西消防署の協力で消防避難訓練を行い、人形を使った実践的なAED研修と救急救命研修も全員が受講しています。避難経路図は分かりやすい形に更新して館内掲示し、新規登録団体には必ず説明しています。</li> </ul>
<p>V 組織運営及び体制</p>	<p>(1) 館長1名スタッフ5名はシフト勤務し、協定書通りに開館閉館しています。事業計画書・報告書は閲覧できるように公示しています。  (2) 接遇・個人情報保護・人権・緊急時対応・防火防災訓練・業務などの研修は全職員が参加できる休館日に年に3回以上実施しています。研修に参加できない職員は個別に研修し漏れの無いよう徹底しています。  (3) 職員間の情報共有は、業務日誌・業務連絡ノート・回覧ポケットを用いて徹底しています。重要な案件についてはスタッフ会議で説明し質疑応答を経て確認をしています。  (4) 個人情報保護・守秘義務について、個人情報保護についての規程を理解し自主点検表を用いて毎年確認を実施しています。利用団体登録申請書や施設利用申込書は引出しなどに保管し閉館時は施錠して管理しています。  (5) 当館を含む区内の9つの区民利用施設は運営目標を共有し協力して実行できる体制を保っています。</p>	<p>(評価できると感じられる点)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当協会は、西区内で地区センター、コミュニティハウス、集会所、こどもログハウスなどの公共施設9事業所を運営しています。日頃より施設間のコミュニケーションにより助言を得たり、毎月の管理者会議では、他施設のイベント、自主事業などの情報を共有できるなど当館の運営の参考にできるメリットがあります。</li> <li>・基本的に一人勤務のため、開館時には、必ず協会事務局へ開館の確認メールを送付することをルール化し、開館遅延のリスクを排除しています。</li> <li>・年度末に翌年度の業務の分担に関して、項目・担当者名・内容・頻度を記した作業担当表を作成し、各スタッフが自分の業務を確認し、責任感を持ち業務を行う工夫がなされています。</li> </ul>
<p>VI その他</p>	<p>(1) SDGs推進活動として横浜市の脱炭素取組宣言をし、ヨコハマプラ5.3計画に則り横浜市ゴミルート回収に参加しています。フードドライブに参加し食品ロスの削減に協力しています。  (2) 多くの地域団体と協力し、地域住民のコミュニティ醸成や地域連携に貢献できるよう努めています。自主事業は対象が偏りの無いよう計画し、戸部コミュニティハウスまつりやコンサートでは地域の方が集まり世代間交流を実現しています。近隣小学校の総合学習を支援し協力を努め、福祉施設の活動の場として積極的に協力をしています。  (3) より多くの方に施設を利用して頂けるよう、毎月発行するたよりは地域掲示板に掲示依頼しホームページやSNSを用いて広報に努めています。  (4) にしく緑化サポーターに登録し職員が花苗の植え替えをしています。近隣の公園や公道を職員が清掃し地域美化に努めています。  (5) 子ども110番の家として地域貢献に努めています。</p>	<p>(評価できると感じられる点)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当協会傘下の施設と合同で、施設連携事業として西区80周年事業今昔かるた大会、第5区納涼まつり、西区民まつりなどの開催時にお手伝いやブースを出店したり協力しています。にしく緑化サポーターに登録し、職員が花苗の植え替えを行い地域美化にも協力しています。</li> <li>・地域の恒例行事になっている小学生のオセロ大会は、区民利用施設を複数運営している利点を活用し、各施設で予選会を実施し、その上位者で決勝戦を行います。当館も予選会の会場として参加しました。</li> <li>・SDGs推進活動の一つであるフードドライブは西区社会福祉協議会に協力して年2回実施したり、古切手・ベルマーク・インクカートリッジの回収を館内に常設しています。地域住民が身近に社会貢献できる場として定着しています。また横浜市の脱炭素取組宣言制度に参加し、職員の名刺にロゴマークを印刷し、広報活動にも協力しています。</li> </ul>

# I. 地域及び地域住民との連携

## (1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>1) 第一地区と第4地区の複数の自治会町内会に定例会会場として利用されており頻繁に情報交換を行う機会があります。些細な事でも気になる点を伝えてもらえるよう努めています。</p> <p>2) 横浜市の子育て支援事業に年間50回以上会場を提供し、頻繁に情報交換を行う機会があります。</p> <p>3) 施設の恒例行事は、第一地区連合町内会・近隣の自治会町内会・商店会・第一地区社会福祉協議会・福祉施設地域活動ホームと連携して開催しています。4) 戸部本町地域ケアプラザと連携し高齢者向け講座を毎年開催しています。</p> <p>5) 西区地域子育て支援拠点スマイルポートと連携し0歳児と保護者向けの講座を毎年開催しています。</p> <p>6) 戸部小学校の総合学習の発表・作品展示・地域への広報の場として協力しています。</p> <p>7) 公道や近隣公園を清掃している為、地域住民や公園愛護会の方と情報交換を行う機会があります。</p> <p>8) 西区施設間連携会議に毎年出席し連携しています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>議事録・利用実績、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・市の子育て支援事業(赤ちゃん教室、にしっこひろばなど)へ年間50回以上の場の提供しています。</p> <p>・令和5年から戸部本町地域ケアプラザと連携して歌うチャージング体操、栄養と口腔フレイル予防を取り入れ高齢者対象の講座を毎月開催しています。</p> <p>・戸部小学校の児童が来館し「シャボン玉はフォーマンス」や「ペットボトルアート」等の発表や作品展示し、学校と好関係が保たれています。</p>

## (2) 地区センター委員会等

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p>&lt;開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>運営委員会は年間3回実施され、業務についての検討や意見交換がしっかりと行われています。令和6年度は、①令和6年5月28日14人(運営委員)4人(横浜市・事務局)②令和6年9月19日17人(③令和7年3月開催予定)にて開催されました。</p>	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      令和6年5月開催運営委員会資料・議事録、ヒアリング</p> <p>&lt;課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>運営委員は地域団体と利用団体で構成され、闊達な意見の交換がなされています。</p>	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input 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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      運営委員会議事録、ヒアリング</p> <p>&lt;一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>運営委員会などから抽出した課題は、年3～4回実施する全体研修で共有し意見交換をしています。日々の課題への対応には迅速な対応ができるよう、業務日誌や令和5年度から始めた業務連絡ノートを用いることで迅速な対応ができるようになっています。</p>	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自治会町内会・委員会の定例会の開催場所となり、地域の作業所に清掃を委託したり、また行事に参加する等地域住民とは緊密に信頼関係が構築され、情報交換と連携が行われています。</li> <li>・毎年開催される戸部コミュニティハウスまつりが令和6年10月20日に開催され、演技発表・展示・体験コーナー等が企画され、1,000人を超える来場があり、13団体の協力を得て住民同士の交流が活発に行われました。</li> </ul> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

## 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	
<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)>	
令和6年3月1日14人(令和5年度)、令和5年3月1日18人(令和4年度)に利用者会議を開催し、いずれも参加申込期間を1ヶ月以上設け、施設の活動・運営の周知に取組みました。	

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	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 利用者会議議事録、ヒアリング	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
Web予約導入や時間帯に関する要望を利用者会議で丁寧に話し合い、今後の方向性を示し利用者間の相互理解を深めています。物品は利用者の意見を反映して購入することで満足度が増えています。	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 利用者会議議事、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)>  利用者会議の資料および議事録は職員間で共有し、会議で示された課題への対応はどの職員も理解し実行できるよう徹底しています。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

※アンケートは、市のアンケート様式を使って行うアンケート、または独自作成のアンケートなど。アンケートでなくても、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 checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 利用者アンケートは年に1回1月～2月に実施。令和4年度は275人、令和5年度は308人の回答を得ました。利用者会議は毎年1回3月に実施。令和4年度は18人、令和5年度は14人が出席しました。 <実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  利用者アンケートや利用者会議の参加依頼は館内掲示の他、ホームページやX(旧ツイッター)を利用し幅広く広報しています。	

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 type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 利用者アンケート調査結果、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)>	
アンケート結果は全職員で共有し意見交換して対応策を講じています。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 利用者アンケート調査結果、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)>	
抽出した課題は職員研修・業務日誌・業務連絡ノートで確認し対応策を全職員で共有しています。Web予約システムの導入については予算決定や事業計画が必要であるため、協会本部と連携し検討しています。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1つ以上の媒体(館内掲示・広報紙・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)> 現場の確認(館内掲示)、ホームページ、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)>	
職員間でアンケート結果と抽出された課題の対応策を共有し実行しています。アンケート結果と抽出課題の対応策は利用者会議や運営委員会で報告をしています。	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
ご意見ダイヤルの設置場所について見えづらさを感じる方がトイレの照明スイッチの位置が分かるよう、壁に備え付けられていたものを外し表示を新たにして分かりやすく環境を整えています。	

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)> 正面玄関からすぐに見える場所に「西区なんでも提案箱」を設置。戸部コミュニティハウスへの意見用紙と西区役所宛の市民からの提案用紙と封筒を常設し、横浜市に直通する電話とFAX番号を掲示しています。	
<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)>	
提案箱は職員の目線を気にせずに入力できる場所に設置するよう配慮されています。複数の手段で意見を述べる機会を設けています。	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(館内掲示)、ヒアリング	
<仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 苦情解決の仕組みをフローチャートで分かりやすくまとめ、西区なんでも提案箱横に掲示しています。	
<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)>	
当館宛だけではなく西区役所や横浜市へも意見や要望を伝えることができるよう配慮されています。	

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>&lt;記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>苦情の記録はファイルにし保管しています。職員に日々直接寄せられる苦情・要望も記録しています。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

※職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設だけでは対応できないものに関しては、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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      苦情・要望ファイル資料、ヒアリング</p> <p>&lt;一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>苦情の内容とその対応策を職員で共有し実行しています。</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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      現場確認(館内掲示)、ヒアリング</p> <p>&lt;公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>苦情の内容と対応策は施設内に掲示するほか横浜市や西区、運営委員会へ報告し、公表しています。</p>	

#### (4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>1) 利用要綱・細則等の利用者が必要な情報をファイルにまとめ、受付横の分かりやすい場所に設置している。                  2) 施設を紹介するリーフレットを施設内に配架し、自由に持ち帰りできるようにしている。                  3) 新規団体登録を受ける際には必ず部屋の予約方法や注意事項などについて詳しく記載されたしおりと避難経路図を手渡し、説明をしている。                  4) 施設に関する主な情報はホームページに掲載し、最新情報を周知している。                  5) X(旧ツイッター)を利用し施設情報を周知している。                  6) 広報よこはま西区版に自主事業情報を毎月掲載している。                  7) 第一地区・第4地区の掲示板に毎月発行する施設情報(戸部コミュニティハウスたより)を掲示していただいている。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認、施設利用案内、ホームページ、館内外の掲示板、各種チラシ・パンフレット類、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・施設利用案内に加え、「戸部コミュニティハウス利用のしおり」には開館時間、休館日、部屋の予約方法等が詳細に記載されています。                  ・当館特有の地下レクリエーションルームには大型の3面鏡が設置され、盆踊りやダンス演舞に利用されています。その他カラオケ、電子ピアノ等も用意され、幅広いレクリエーションが自発的・創造的に余暇を楽しむサービスの提供がなされています。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p>&lt;備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>正面玄関から入ってすぐに確認できる場所に利用のしおりとリーフレットを設置し自由に持ち帰られるよう配慮しています。</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関覧できるようになっているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる	<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる
<input type="checkbox"/> 閲覧できない	<input type="checkbox"/> 閲覧できない
評価機関 記述	
<p>&lt;閲覧できない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用要綱・細則の他事業計画書や事業報告書を閲覧できることを公示しています。</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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt; ヒアリング</p> <p>&lt;行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>空室状況はホームページの他に館内ではデジタルサイネージで表示し、最新情報を確認できる環境を整えています。申し込みが重複する場合は公平かつ公正になるよう窓口で抽選をしています。抽選後の空室については先着順で予約を受付し電話での予約ができることにより利便性を高めています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt; 研修資料、ヒアリング</p> <p>&lt;一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>横浜市の主催する人権擁護に関する研修に参加し、資料は全職員で共有しています。施設内での人権擁護に関する研修は毎年1回以上実施しています。</p>	

## (5) 自主事業

### ①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている
<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      自主事業計画書、ヒアリング</p> <p>&lt;年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;                      年齢や性別等に偏らず多くの住民が参加できるよう幅広い分野の事業を提供しています。令和6年度は28の事業が開催され、ゆかたの着付け教室、フラメンコショー、いやしのハワイアンミュージック&amp;フラダンスは健康促進事業として成人男女問わず参加しています。青少年対象のおもしろ科学教室は好評を博し、人気事業の一つです。事業終了後にアンケート調査結果を実施し、次回の企画に活かしています。</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>&lt;実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。                      また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>令和5年度「終活セミナー」や令和6年度「おもしろ科学教室」は参加者の要望により追加で開催しています。計画に沿った開催とニーズに合わせた変更が滞りなく実行されています。</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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt; ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

## (7) 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>&lt;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)&gt;</p> <p>1) 広報紙「戸部コミュニティハウスたより」を毎月発行し、施設休館日・予約に必要な情報・自主事業等を広報している。広報紙は館内や第一地区全域と第4地区の一部の掲示板に掲示し近隣住民へPRしている。西区内の地区センター・コミュニティハウスや市民活動支援センター、地域活動ホーム等に広報紙の配架を依頼し、西区内全域へ広報できるようにしている。広報紙はホームページからダウンロードできる様にしており、地域を限定せずだれにでも見ていただけるようにしている。</p> <p>2) 戸部コミュニティハウスのホームページとX(旧ツイッター)に施設に関する最新情報や自主事業の紹介・報告を掲載し広報している。</p> <p>3) 広報よこはま西区版と横浜カレンダーに自主事業開催のお知らせを掲載して頂いている。</p> <p>4) 自主事業のチラシは対象に応じて配布方法を工夫している。例えば小学生向けの場合は近隣小学校に依頼し学校から家庭へ配布して頂いている。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認、広報紙、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・広報紙「戸部コミュニティハウスたより」を毎月発行、作成に当たりA4判表面にイベントや自主事業の紹介を1-2件に絞り、掲示板に掲示した際、すぐ目に付くよう工夫しています。当月の休館日・翌月のイベント申込・電話受付の開始日・申し込みで重複した場合の抽選日などは必ず掲載しています。</p> <p>・広報誌はホームページ、X(旧ツイッター)、広報よこはま西区版と横浜カレンダーに情報を提供しています。</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>&lt;窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>1) 接遇研修を最低年に1回、職員全員参加で実施している。</p> <p>2) 業務マニュアルを作成し、利用者へ公平かつ適切な対応ができるよう職員全員で共有している。</p> <p>3) 利用者への対応について、随時振り返りや見直しを職員全員で検討するの機会を設けている。</p> <p>4) 笑顔で挨拶し、分かりやすい話し方や言葉使いを徹底している。待ち時間が発生する場合はご理解いただけるよう丁寧に説明し、困っている様子がうかがえる場合は職員から率先して声かけをしている。</p> <p>5) 電話を受ける際には施設名と職員の名前を伝え、普段よりも少しゆっくり話すことでミスコミュニケーションが起らない様に努めている。</p> <p>6) 受付を離れて作業する際には受付に職員がどこにいるかが分かる様に表示し、対応できるようにしている。</p> <p>7) 職員は施設支給のエプロンと名札を着用し、清潔な身だしなみで職務についている。</p>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・職員から率先して明るく挨拶をし公平な対応と聞きとりやすい話し方、丁寧な説明を職員全員が実践しています。エプロンの着用と名札で一目で職員と認識できるようにしており、受付を離れて作業する際には所在(地階・2階・外回り)が分かるよう三角錐札を立ててご利用者に職員の存在を明らかにしています。</p> <p>・令和5年3月に接遇研修を実施し、4月には新た入所した新人には4月中旬に改めて研修を行っています。</p>

## (9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。&gt;(400字以内)&gt;</p> <p>1) 地下レクリエーションルームはダンス・武術・楽団など幅広い団体の利用により稼働率が高く、抽選になることが多い。抽選は参加者が納得する形で行い、令和5年度より抽選方法を簡略化し参加者の負担が無いように工夫している。</p> <p>2) 稼働率が低い和室は、座椅子や正座クッションの設置と和楽器や和装の利用団体へのPRにより徐々に稼働率を上げている。</p> <p>3) 午前・午後比べて稼働率が低い夜間の時間帯は、劇団等の一般利用層(学生を含まない65歳未満)が構成する利用団体の増加により稼働率が上がる傾向にある。</p> <p>4) 利用者アンケートを年に一度実施し、集計結果を館内に掲示している。指摘された点を一つ一つ検討し応えられるよう努めている。</p> <p>5) 利用者会議では幅広いジャンルの団体が参加できるよう工夫し、施設運営に対する忌憚のない意見をだしていただける環境作りに努めている。また、団体同士の相互理解の場となっている。</p>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・和室は備品(座椅子、正座クッション等)を増やし、和楽器・和装の利用団体にPRし、また机やイスを片付ける手間が無い和室のメリットを活かしヨガ等のサークルが利用する事により稼働率が上昇しています。</p> <p>・夜間の時間帯に劇団等の一般利用層が構成する利用団体の増加により稼働率が上がる傾向にあります。</p> <p>・稼働率が高いレクリエーションルームは昨年度より抽選方法を簡略化し参加者の負担を減らす工夫を行っています。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

・好評を得ている「夏の花の寄せ植え」「多肉植物の寄せ植え」「フラメンコショー」「みそ作り教室」等の自主事業は継続開催し、多くの方が参加できるよう取組んでいます。

・食を通じた健康づくりのボランティア団体～西区食生活等改善推進委員会と共催して、食や運動を通しての健康づくり活動を推進しています。

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

### Ⅲ. 施設・設備の維持管理

#### (1) 協定書等に基づく業務の遂行

##### ①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>協定書に沿った保守管理および点検を実施し写真付きの報告を受けています。軽微な修繕は職員で実施して速やかな対応と同時に経費節減を実現しています。</p>	

##### 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	
<p>&lt;協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>定期清掃は専門業者に委託し、日常清掃は地域活動支援センター「エプロン横浜」に委託して行うとともに職員も「日常清掃リスト」に沿って施設内外の清掃を行い常に整理整頓された環境を整えています。またレクリエーションルームの大型ミラーやトイレの鏡は入念に清掃をし、利用後の部屋の清掃方法・机や椅子の配置図を各部屋ごとに掲示しています。また週1回公園清掃も行っています。</p>	

## (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	
<(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)>	
備品はすべて横浜市の所有です。	

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

※評価対象年度に購入した新規備品に関しては、書類上記載されたものが存在するかどうかを確認する。  
その他の備品に関しては、任意で5つの備品(高額備品を優先する)を備品台帳から抽出して、存在するかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input 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	
<揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
備品はすべて番号付き備品シールを添付し適切に管理され、プロジェクター、タブレット、PCモニター等の新規購入備品の確認が容易にできました。また取り扱いに注意が必要な物品については注意事項を付帯し良好に使用できる配慮をしています。	

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	
<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)>	
備品に損傷が無いかはチェックリストを用いて随時確認しています。損傷等がある場合は撤去するか貼り紙などで利用者に注意喚起をすることで利用者の安全を確保し、早急に修理をしています。	

### (3) 施設衛生管理業務

#### ①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&lt;適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>ゴミの持ち帰りの協力をお願いしているため各部屋にはゴミ箱を設置していません。館内には男子トイレ、屋外には建物の横に蓋付のごみ箱を設置し汚臭・汚液漏れが無いように管理しています。</p>	

#### 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 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 type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>受付内に可燃ごみ・プラゴミ・紙ゴミの容器を設置し横浜市の分別ルールに沿って適切に分別しています。</p>	

#### (4) 利用者視点での維持管理

##### ①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>1)施設・設備は専門業者に定期点検・清掃を委託し、安全で清潔に保っている。                  2)消耗品は不足が無いよう毎日点検し、利用者が不便を感じることがないように努めている。                  3)外構・植栽は、毎朝施設敷地内および公道や近隣公園を掃除し、不審物や汚物を撤去し清潔を保つようになっている。植栽はできる範囲で職員が剪定し安全を確保している。にしく緑化サポーターに登録し、施設前の花壇の手入れ・水やりを職員全員が担っている。                  4)水回りを含め、施設全体の設備に不備が無いかをチェックリストを用いて毎日、一日に3回巡回点検し対応している。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認・ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>戸部コミュニティハウスは周囲を緑に囲まれたガラス張りの開放感ある施設です。そのガラス面には近隣の小学生が身近にあるものを材料にして作ったクレヨンで描かれたイラストを展示し、館内ロビーにも小学生が作ったペットボトルアートを飾り、夏場には朝顔やゴーヤを植えて日差しを遮るなど様々な工夫もしています。また交流板や掲示板を設けて利用者との情報共有も図っています。</p>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>職員・スタッフ全員で施設細部まで整理整頓し清掃しています。共有部分では利用者の動線に沿って什器等を配置し、限られたスペースを有効活用できる配慮があります。安全確保の為にルーティンが決まっています。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

## IV. 緊急時対応

### (1) 緊急時対応の仕組み整備

#### ①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p>&lt;作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>緊急時対応マニュアル(風水害、地震、急病・負傷者、危険物、不審者)を整備し全職員連絡先も配布しています。マニュアルはいつでも確認できるよう事務所に常置しすぐに手に取れる場所にヘルメットも保管しています。</p>	

### (2) 防犯業務

#### ①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p>&lt;警備の内容についてチェック又は記述して下さい。&gt;</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に: )</p> <p>&lt;協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>機械警備で異常が発生した場合は警備会社より警備員が派遣され、同時に電話で異常内容が確認されるようになっていきます。1日3回チェックリストを用いて職員が館内外を見回りして安全を確認し、近隣交番や警察署とも連携を図り、常時見回りをお願いしています。</p>	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input 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)>  鍵は施錠できるキーボックスに保管し、開館・閉館時に鍵の数を職員が毎日確認しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 1日3回チェックリストを用いて館内外を巡回し安全管理を確認しています。受付を離れて作業する際には必要に応じてインターフォン利用する様案内し、不審者の録画ができる設備を整えています。閉館前は周辺道路や公園に不審者がいない事を確認してから退出し、事故の発生を未然に防止しています。	

### (3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
事故防止のためのチェックリストを用いて1日3回各室、トイレ、給湯室等の備品を含めた異常確認をしています。玄関前の施設内のゆるやかな坂は雨天時は滑りやすくなる部分がある為トラテープを貼ることで注意喚起をしています。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
テーマ:過去に施設内で発生した事故事例の振り返り・対応策の勉強会 対象者:職員・スタッフ全員	
<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)>	
些細な事でも事故につながると思われることは気が付いた時にすぐ対応し、職員間で共有しています。未然に事故を防ぐ体制が整っています。	

#### (4) 事故対応業務

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。&gt;</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない</p> <p>&lt;研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>テーマ:AED操作研修と救命救急研修 対象者:職員・スタッフ全員</p> <p>&lt;一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>毎年研修を受けることで、事故対応の重要性を再認識しスムーズに実行できるよう教育する体制が整っています。令和6年6月西消防署の協力で人形を使った実践的なAED研修を受けています。</p>	

##### ②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している
<input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認、ヒアリング</p> <p>&lt;体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>事故発生時の連絡体制について、職員がすぐ目につく場所に掲示しています。</p>	

## (5) 防災業務

### ①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

### ②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
令和6年6月西消防署の協力で避難訓練を実施し、避難経路の確認もしています。	

## (6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
敷地内の自動販売機は災害時は無償で提供できる契約をしています。各室に救命処置の手順(心肺蘇生法とAED)の案内を掲示するとともに避難経路図は分かりやすい形に更新して館内掲示し、新規登録団体には必ず説明しています。安全のため利用者のいない時間帯は入り口のドアを施錠し、来館の場合はインターフォンで対応してから施錠解除をし、戸部警察にも随時、周辺のパトロールを依頼しています。
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

## V. 組織運営及び体制

### (1) 業務の体制

#### ①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<p>&lt;協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>常勤職員の館長1名とスタッフ5名の人員体制です。基本的には、一人体制ですが、利用者には不便を感じさせず、業務は遅滞なく遂行されています。</p>	

#### 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	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>開館時間は、業務日誌に記録されています。一人体制なので、開館遅延を防ぐため、開館を担当するスタッフは、開館後必ず協会本部事務局に開館メールを入れるルールが実施されています。</p>	

#### ③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

※館内で公表しているかどうかを確認する。希望者のみに閲覧させている場合、事業計画書や事業報告書を閲覧できる旨をポスター等で周知していれば、公表していると判断する。  
※ホームページでも公表している場合は、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<p>&lt;公表方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>館内の掲示板に事業計画書・事業報告書を閲覧可能との案内を掲示しています。</p> <p>&lt;公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>当コミュニティハウスのホームページは西区の管理運営状況の公表サイトにリンクしており、事業計画書・事業報告書を閲覧できます。</p>	

## (2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

### ① 職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input 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)> 研修計画書、スタッフ会議議事録、ヒアリング	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ:個人情報保護研修、人権研修、接遇研修、傾聴についての研修他 対象者:職員・スタッフ全員	
<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)>	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>1) 研修費用・交通費を全額支給し、研修時間は勤務時間としている。                  2) 職員全員が対象の研修は休館日に実施している。職員が予定を立てやすいよう研修スケジュールは前年度末に通知している。やむを得ず欠席した場合は別途個別に研修する機会を設けている。                  3) 研修後は議事録を作成し、全職員が閲覧し確認できる体制を徹底している。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>年間研修計画、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>スタッフ全員が対象の研修は、毎月1回の休館日に実施しています。スタッフが年間の予定を立てやすいように、年間研修計画は前年度末の3月に通知しています。研修後は資料と共に議事録をファイルして保管し、全スタッフが後で閲覧確認できるよう工夫されています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                  研修議事録、ヒアリング</p> <p>&lt;情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

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)>	
戸部コミュニティハウス業務マニュアルを受付に常置しています。業務マニュアルは、午前、午後、夜間に分けそれぞれの事務作業と午前には、開館作業、夜間には閉館準備作業などが簡明に記されています。また点検作業明細、各部屋点検明細も併せて記載されています。	

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) 職員の資質向上のための取組みとして毎年作業担当を決めており、それにより各職員の能力や責任感が向上している。 2) 情報共有のための取組みは、様々な形で実行している。業務日誌は出勤時に必ず確認し、業務日誌に書ききれない情報は業務連絡ノートを用いている。回覧する書類については回覧ポケットを業務日誌内に作り、確認漏れがない工夫をしている。 3) 毎日の勤務では職員間の引継ぎを欠かさず行い、連絡ノート等書かれた内容の補足説明など意思疎通に努めている。 4) 年に3回以上実施する職員研修時にはスタッフミーティングを実施し、業務の平準化を図る機会を設けている。研修以外でも職員全員が参加するまつりや緑化サポーター活動で情報共有ができる取組をしている。 5) 年に1回、全職員と個別面談とアンケート調査を実施することで業務の確認をし、職員が自由に意見を述べる機会を設けている。	スタッフ会議議事録、業務日誌、業務連絡ノート、ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	・毎年度末に作業項目・担当者名・作業内容・頻度を記した翌年度の作業担当表を作成し、各スタッフが自分の担当を確認し、責任感を持ち業務ができるよう工夫されています。 ・日常のスタッフ間の情報の共有は、主に業務日誌を通して行われています。業務日誌の表紙の裏に回覧ポケットを作り、必要な書類を入れ、各スタッフは読後確認印を押印し、確認漏れを防ぐ工夫がなされています。

### (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 checked="" type="checkbox"/> 整備している
<input type="checkbox"/> 整備していない	<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)>	
個人情報保護マニュアルは、ファイルされ、事務室にお常置され、全スタッフがいつでも確認できるようにしています。	

#### ②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している	<input 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)>	
「個人情報の保護に関する基本方針」を掲示板に掲示し、その中で個人情報管理責任者を明確化し、周知しています。	

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

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

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	
<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)>	
掲示している「個人情報の保護に関する基本方針」の中で、個人情報は適法かつ適正に収集し、収集の際には利用目的を明示し、その範囲内で使用する旨明記しています。	

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)>	
団体登録申請書などに収集した個人情報は目的以外には使用しないことを明記しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、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)>	
パソコンは一台保有し、パスワードを設定し、ワイヤーロックされています。個人情報を含む書類は、業務終了後は、鍵の掛かる書庫にて保管しています。個人情報を含む書類を廃棄する際には、シュレッダー処理しています。	

#### (4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
コピー・印刷機の利用料金収入は帳簿につけ領収書と共に適切に管理しています。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input 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)> 収入何書、小口現金精算書、ヒアリング <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
経理責任者である本部事務局長および事務職員へ出納係である当コミュニティハウス館長が毎月収支報告をし、必要な書類を提出しています。	

③当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)> 収支予算兼決算書、ヒアリング <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

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

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input 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)>  鍵のかかる引出し内に金庫を入れてその中に保管し適正に管理されています。	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング <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>&lt;経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>1) デジタルサイネージを採用することにより掲示物に使用する紙を削減している。                  2) 内部資料は裏紙を使用し、端切れの紙などをメモ用紙として活用している。                  3) 備品・消耗品は契約をしている複数の業者から割引価格で購入している。                  4) 利用者に影響のない範囲で照明・空調をこまめに切り、また、人感センサーを採用することで節電に努めている。エアコンの設定温度は政府が推奨する室温を保つよう確認している。                  5) 照明器具はできる範囲で随時LED照明へ切换え、光熱費を削減している。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>こまめな消灯や空調の切り替えを実施し、自動消灯器具を導入して節電に取り組んでいます。部屋の予約状況を示すデジタルサイネージを導入して紙の使用量を抑えています。室温は政府が推奨する室温を保っています。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

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

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て対応している <input 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"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和5年度管理運営業務点検報告書、ヒアリング <未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

※業務点検に係る実地調査やヒアリングを通じて、区と指定管理者で課題や目標、進捗について協議がなされているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない	<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
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和5年度管理運営業務点検報告書、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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
区役所による業務点検は年に4回区職員と施設を確認しながら実施し、課題や進捗状況を協議して行っています。	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)＞</p> <p>1) 指定管理業務受託時の事業計画に基づいた自己評価表を毎年作成し、西区へ提出している。進捗状況は四半期ごとに西区と確認を行っている。</p> <p>2) 自己評価表は施設内全職員に周知し共有している。</p> <p>3) 指定管理業務および委託業務を担う西区内の公共施設(地区センター1・コミュニティハウス6・集会所1・ログハウス1)の施設管理者と本部が出席する会議を毎月1回開催し、運営・業務に関する報告や情報共有をしている。</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>令和5年度事業報告書、令和6年度事業計画書、ヒアリング</p> <p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>事業計画書の策定は、前年度の利用者会議や利用者アンケート結果や運営委員会で指摘された問題点等をふまえて作成し、年度初めには、スタッフ会議で事業計画書の主な内容を館長が説明し、全スタッフが計画を共有し、目標達成を目指します。館長は区内他施設の館長や本部と毎月会議をして問題解決や運営改善にむけて協力しています。</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>指定管理者の西区区民利用施設協会は、西区内で地区センター・コミュニティハウス、集会所、こどもログハウスなどの公共施設9施設を運営しています。毎月、9施設管理者と本部事務局との会議が開催され、情報交換により他の施設のイベント、自主事業、事故事例などを情報を共有でき、当館の運営上の参考できるメリットがあります。</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>&lt;①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 高齢者向けの自主事業を民生委員児童委員協議会やケアプラザと協力し定期的に開催しています。</li> <li>2) 子ども会および西区文化協会と協力し、子ども将棋教室を毎年開催しています。</li> <li>3) 西区が推奨する西区制80周年記念事業を積極的に企画し実施。西区民まつりは毎年出店しています。</li> <li>4) にしく緑化サポーターに登録し環境整備に努めています。</li> <li>5) ヨコハマプラ5.3計画に則り、燃えるゴミとプラゴミの分別を徹底し横浜市ゴミルート回収に参加しています。</li> <li>6) 食品ロス削減の為、西区社会福祉協議会のフードドライブに毎年2回協力しています。</li> <li>7) 横浜市が推奨する脱炭素取組宣言制度に積極的に取り組んでいます。</li> <li>8) 横浜市が主催するにしっこひろば(西区子育て支援者会場)や赤ちゃん教室に優先して場所を提供しています。</li> <li>9) 古切手・ベルマークを収集し、更生保護女性会や戸部小学校の活動に協力しています。</li> </ol>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人本部傘下の施設連携事業として西区制80周年事業西区今昔かるた大会、第五区納涼まつり、西区民まつりなどへ職員がお手伝いしたり、ブースを出店したりの協力をしています。また、にしく緑化サポーターに登録し、職員が花苗の植え替えを行い地域美化にも協力しています。</li> <li>・横浜市が推奨する脱炭素取組宣言制度に積極的に取り組み、インクカートリッジ、古切手、ベルマークを収集して関係機関の活動に協力しています。</li> </ul>
<p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>当館の利用者の約8割(令和5年度は77.4%)は区内在住であり、コミュニティハウスの設置理念に沿う地域に根付いた施設です。大型ミラーのある地下レクリエーションルームの稼働率は92.7%(令和5年度実績)で、時間帯を問わず利用されています。その他の部屋も目的に合わせて利用されており、利用者が我が家の様に利用し、施設について親身に考えて下さる実感があります。27年前の開館から続く戸部コミュニティハウスまつりは、展示部門と演技発表部門のそれぞれで登録団体の成果発表場となり、団体同士の横のつながりが持てる場となっています。まつりの模擬店や体験コーナーは地域の自治会町内会・商店会や地域活動ホームに協力によるもので年に一度の地域の恒例行事となっています。近隣の戸部小学校ともつながりが深く、総合学習科目の発表の場となり協力しています。施設の伝統を守りながら地域の為に発展した運営に職員一同努めています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・食品ロス削減のため、西区社会福祉協議会が実施しているフードドライブに協力し年2回利用者から食品を収集し西区社会福祉協議会に提供しています。</li> <li>・地域の自治会町内会・商店会との関係が密接で年1回のおまつりは、地域の協力を得て、地域の恒例行事になっています。また近隣の戸部小学校ともつながりが深く、地域に密着した運営がなされています。</li> </ul> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

## ◆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
<b>I. 地域及び地域住民との連携</b>		
(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)	-	-
<b>II. 利用者サービスの向上</b>		
(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) 職員の待遇	-	-
(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)	-	-
<b>III. 施設・設備の維持管理</b>		
(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)	-	-
<b>IV. 緊急時対応</b>		
(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)	-	-
<b>V. 組織運営及び体制</b>		
(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)	-	-
<b>VI. その他</b>		

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			
		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			
		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？	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			
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			
(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			
	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			
				対応策を実施していない		対応策を実施していない			
	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			
	(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？	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				
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 備えている
			レ 備えていない	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 閲覧できる
			レ 閲覧できない	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 行っている
	レ 行っていない		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	レ 全ての職員に実施している	
		レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない	
		レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない	
	(5) 事業自主	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	レ 年齢や性別が網羅できている
			レ 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ない
	(6) 貸出し及び図書管理	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	レ 実施している
			レ 実施していない	レ 実施していない
			レ 利用者から希望をとっている	レ 利用者から希望をとっている
	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？	レ 利用者から希望をとっていない	レ 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)		レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)		
レ 不備の数		0	0	
Ⅲ・施設・設備の維持管理	(1) 協定書の遂行に基	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	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
			レ 協定書等のとおり管理していない	レ 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	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	
		レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない	
	(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？	レ ある	レ ある
			レ ない	レ 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	レ 揃っている
	レ 揃っていない		レ 揃っていない	
	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	レ 安全性に関わる損傷等がない	
		レ 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ある	
	(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？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している
			レ 適切に管理していない	レ 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	レ 適切に分別している	
	レ 適切に分別していない	レ 適切に分別していない		
レ 不備の数	0	0		
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？	レ 作成している	レ 作成している
			レ 作成していない	レ 作成していない
	(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？	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	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
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない
			レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設
	②鍵を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している	
		レ 適切に管理していない	レ 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	レ 定期的に行っている	
		レ 定期的に行っていない	レ 定期的に行っていない	
	(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チェックしているか？	レ チェックしている	レ チェックしている
レ 一部チェックに不備がある			レ 一部チェックに不備がある	
レ チェックしていない			レ 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	レ 全ての職員に実施している		
	レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない		
レ 研修を実施していない	レ 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	レ 全ての職員に実施している
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない
		レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない	
		レ 体制を確保している	レ 体制を確保している	
	(5) 防災業務	②事故発生時の連絡体制を確保しているか？	レ 体制を確保していない	レ 体制を確保していない
			レ 評価対象施設であり、作成している	レ 評価対象施設であり、作成している
			レ 評価対象施設だが、作成していない	レ 評価対象施設だが、作成していない
		②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？	レ 評価対象外施設である	レ 評価対象外施設である
			レ 実施している	レ 実施している
			レ 実施していない	レ 実施していない
不備の数			0	0
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？	レ 協定書等の職員体制をとっている	レ 協定書等の職員体制をとっている
			レ 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ない
		②協定書等のおりに開館しているか？	レ 協定書等のおりに開館している	レ 協定書等のおりに開館している
	レ 協定書等のおりに開館していない		レ 協定書等のおりに開館していない	
	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	レ 公表している	
		レ 公表していない	レ 公表していない	
	(2) 職員の資質向上・情報共有を	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	レ 作成しており不備がない
			レ 作成しているが不備がある	レ 作成しているが不備がある
			レ 作成していない	レ 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	レ 全ての職員に実施している
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない
	レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない		
	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	レ 情報共有している	
		レ 情報共有していない	レ 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	レ 作成し、活用している	
		レ 作成しているが、活用していない	レ 作成しているが、活用していない	
	(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？	レ 整備している	レ 整備している
			レ 整備していない	レ 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	レ 明確化し、周知している
			レ 明確化しているが周知していない	レ 明確化しているが周知していない
			レ 明確化していない	レ 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	レ 全ての職員に実施している
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない
		レ 研修を実施していない	レ 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	レ 全ての職員から取っている
			レ 一部の職員から取っていない	レ 一部の職員から取っていない
		レ 取っていない	レ 取っていない	
		⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？	レ 適切に収集している	レ 適切に収集している
			レ 適切に収集していない	レ 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	レ 適切に使用している
レ 適切に使用していない			レ 適切に使用していない	
⑦個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために適切な措置を講じているか？	レ 適切な措置を講じている	レ 適切な措置を講じている		
	レ 一部適切な措置を講じていない	レ 一部適切な措置を講じていない		
レ 適切な措置を講じていない	レ 適切な措置を講じていない			
(4) 経理業務	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	レ 適切に作成している	
		レ 一部適切ではない書類がある	レ 一部適切ではない書類がある	
		レ 適切に作成していない	レ 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	レ 役割分担を明確にしている	
		レ その他けん制機能を設けている	レ その他けん制機能を設けている	
	レ 仕組みを設けていない	レ 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	レ 明確に区分している	
		レ 明確に区分していない	レ 明確に区分していない	
④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？	レ 存在する	レ 存在する		
	レ 存在しない	レ 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	レ 適切に管理している		
	レ 適切に管理していない	レ 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	レ 目的に沿って支出している		
	レ 目的に沿わない支出がある	レ 目的に沿わない支出がある		
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 評価対象外施設	レ 評価対象外施設		
	レ 全て反映されている	レ 全て反映されている		
レ 一部反映されていない項目がある	レ 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目標に反映されているか？	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	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	
		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？	レ 全て対応している	レ 全て対応している	
			一部未対応の項目がある	一部未対応の項目がある	
			全て対応していない	全て対応していない	
		③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？	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	
				協議されていない	協議されていない
			不備の数	0	0
			不備の合計	0	0