

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

上郷矢沢コミュニティハウス  
評価シート

評価機関名：株式会社フィールズ

平成26年9月

## 目次

評価結果の総括	2
<b>I. 地域及び地域住民との連携</b>	<b>4</b>
(1) 地域及び地域住民との情報交換	4
(2) 地区センター委員会等	4
(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	5
<b>II. 利用者サービスの向上</b>	<b>6</b>
(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
<b>III. 施設・設備の維持管理</b>	<b>18</b>
(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>	<b>22</b>
(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>	<b>27</b>
(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) 組織運営及び体制全般(その他)	36
<b>VI. その他</b>	<b>37</b>

## 評価結果の総括

※協定書等で定めるとおりの管理運営ができていない点や、協定書等での定めはないが不足していると感じられる点、加えて施設独自の取組として評価できる点などを、総括として記載しています。

協定書等で定めるとおり(標準的な水準)の管理運営については記載していません。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I 地域及び地域住民との連携	<p>上郷矢沢コミュニティハウスは、矢沢小学校(後に上郷小学校と名称変更)が小学校統廃合により廃校となり、体育館を利用しての暫定運用から、西側空き地に木造平屋建てを新築して平成25年3月11日、単館コミハとして運用を開始しました。平成2年開設の矢沢ふれあい学級から始まり、23年間にわたり、地域住民の文化・スポーツの拠点として培ってきた良好な関係を継承し、自主活動の支援、相互交流を深め、地域コミュニティを醸成する取り組みを図ってまいりました。またこの地域は高齢化が著しく既に50%を超えていることなども考慮し、高齢者の健康維持活動に寄与するような事業にも取り組んでいます。施設運営にあたっては、町内会長、青少年指導員、スポーツ推進委員、小学校長、PTA会長、利用者の代表などによる運営委員会を設置するとともに、利用者から日常的にご意見・ご要望を聴き、利用者ニーズを把握して運営に反映させています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)地域及び地域住民との情報交換 3連合町内会および50程の自治会・町内会、地元小学校に、広報誌「ふれあいだより」(発行部数1,600部)や自主事業のチラシなどを回覧依頼し、情報発信をしています。また、館内には地域の自治会や地域サークル団体の広報誌・お知らせ、当館利用団体のチラシなどの配架を行うと共にホームページ上でも利用者への情報提供を図っています。</p> <p>(2)地区センター委員会等 委員会は、地区連合会長、小学校校長、PTA会長、スポーツ推進委員、青少年指導員、シニアクラブ連合会、利用者代表など、近隣地域の様々な関係者が委員となり、情報交換しています。</p> <p>(3)地域及び地域住民との連携全般 自主事業、ふれあい文化祭などのイベント時には、対象3連合町内会(上郷東、上郷西、本郷中央)の回覧板や掲示板にて広報するなど、連合町内会組織の協力を得ています。</p>
II 利用者サービスの向上	<p>明るく親切な窓口対応、快適な施設環境の実現に努め、お客様のニーズやご意見にきめ細かく対応し、常に利用者の視点に立ったサービスの向上に取り組んでいます。</p> <p>支援協会主催の研修はもとより、毎月のスタッフ会議においても「身だしなみ、挨拶、言葉遣い、電話対応」について個々の気づきを基に話し合い、職員全員で共有しています。</p> <p>特に身だしなみについては、季節に合わせた制服を着用し、一目で職員であることがわかるようにしています。</p> <p>新施設開設当初は図書の貸出は行っていませんでしたが、お客様のご要望に応え平成26年度から貸出を開始しました。</p> <p>日頃、お客様の声(窓口、投書箱)には、実施困難も含め対応策を掲示板に掲示し、広くお客様に公表しています。(実現例:図書貸出、降雨時の傘貸出、一時外出時のサンダル設置等)</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2)利用者アンケート等の実施・対応 自主事業参加者に自由意見欄を設けたアンケート調査を実施し、利用者のニーズの把握に努めています。</p> <p>(4)公正かつ公平な施設利用 登録団体の申込が重複した時は、利用者会議で利用者間で話し合いをしてもらい調整しています。</p> <p>(6)図書の貸出し、購入及び管理 利用者からの要望に応え、図書の貸し出しを実施しています。</p> <p>(9)利用者サービスに関する分析・対応 施設を取り巻く環境、意見・苦情などを検討し、自主事業の企画や利用方法の改善に努め、利用者サービスの向上に努めています。</p> <p>(10)利用者サービスの向上全般(その他) トイレ非常呼出しスイッチ設置、女子更衣室の設置、貸傘、一時的な外出用サンダルの設置、玄関ベンチ前に靴脱着用カーペット設置、ポットやカップの館内貸し出し、冷蔵庫に冷水を用意するなど、多くの配慮をしています。</p>
III 施設・設備の維持管理	<p>施設の指定管理業務仕様書に基づき、年間管理計画を作成し、維持管理と保守点検を行っています。</p> <p>お客様に施設を快適にご利用していただけるよう、開館前、開館中、閉館時に点検・清掃を行い、安全・清潔の確保に努めています。点検結果不備が発見されれば直ちに補修修理を行っています。(施設が新しいため、職員で可能な修理のみで、業者への依頼実績はなし。)</p> <p>施設の適切な維持管理の為、専門業者に定期的な総合管理業務を委託しています。(施設総合点検、空調機器・冷暖房機器保守点検、消防設備点検、自動ドア保守点検、床清掃・ワックス掛け、ガラス清掃、空調機フィルター清掃、照明器具清掃、ブラインド清掃、網戸清掃、害虫駆除)</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2)備品管理業務 備品の破損かつ利用者が怪我をしそうな備品の扱い方については、特に気をつけることとして、各部屋に目立つように貼り紙をして、利用者へ注意を促しています。</p> <p>(3)施設衛生管理業務 全職員が適切に分別出来るようように、業務マニュアルファイルの「分別早わかり図」「分別一覧表」を綴込み、職員に周知しています。また、市ルート回収日は毎月の勤務予定表に記入し、注意喚起を図っています。</p> <p>(4)利用者視点での維持管理 業務日誌には、チェック項目や特記事項欄を設けており、日常の清掃や点検を見落としなく確認できるようになっています。</p> <p>週2回、曜日を定め、重点清掃(トイレ、下足、事務所)を実施しています。男子用小便器周りの床には、足型を貼って立ち位置を促すと共に、汚れる都度清掃しています。</p>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 緊急時対応	<p>緊急時対応マニュアル、非常時の対応マニュアル、消防計画を作成し全職員に周知しています。消防計画に基づき、年2回全職員が一斉出勤して防災訓練を実施しています。(6月:避難誘導訓練、12月:消防職員指導による消火訓練・心肺蘇生・AED操作)</p> <p>事件・事故発生時には「事故報告書」を作成し、区役所・支援協会事務局に報告するとともに、全職員で再発防止策を検討しています。</p> <p>近隣の交番と連携し、不審事案発生時には速やかに通報し未然防止・早期解決できるように依頼しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2)防犯業務 館長自ら近隣の交番に出向き、不審事案発生時には速やかな対応ができるように依頼しています。 利用者の安全のため、夜間(17:00~21:00)は玄関の自動扉を手動に切り替え、インターフォンで受付け、開扉しています。</p> <p>(3)事故防止業務 業務日誌での館内の状況の確認や、連絡帳による職員間の相互チェックを行っています。 職員研修及び新人研修の外、スタッフ会議では、事故報告書や過去の事故事例と対応について研修し、徹底しています。</p> <p>(6)緊急時対応全般 緊急時マニュアル・非常時対応マニュアルなどの必要事項のファイルを事務室に置き、職員が常に確認出来るようにしています。 一般トイレには、後付けで非常呼出しスイッチを設置しています。</p>
V 組織運営及び体制	<p>お客様サービスが低下しない範囲内で経費面も考慮し、原則各時間帯1名勤務体制としています。</p> <p>館長1名:職員の指導監督、利用者団体との調整、区役所・支援協会事務局との調整、運営委員会の事務、機関誌発行、事業の計画・施行管理、施設管理、予算管理</p> <p>スタッフ6名:主に夜間管理、窓口対応、館長業務補助、施設・備品管理、図書管理、館内清掃、館長休暇・出張時の日中業務、ふれあい文化祭開催時は全員対応</p> <p>スタッフ採用は緊急時対応を考慮し、極力近隣居住者から選考しています。</p> <p>人事労務、全体研修、福利厚生、経理は支援協会事務局が一元管理しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)業務の体制 確実に開館するために、当日勤務の職員は翌日の勤務者に連絡を入れています。当日勤務者は出勤後館長に報告し、さらに協会事務局に連絡して確認し合うなど、万全な体制をとっています。</p> <p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組 日々の業務で気づいた事や利用者の意見など、各職員がパソコン内の「連絡帳」に記入しています。対応方法・意見も書き入れて、確認後はチェック欄の名前を消す方法で管理し、内容を全職員に周知徹底しています。</p> <p>(4)経理業務 修繕や補修は、できるだけ業者に依頼せず職員で行っています。例として、トイレ洗面所の電灯は、人感センサーを照度でも調整し余計な点灯を避けました。</p>
VI その他	<p>高齢化率の高い業区の中でもこの地域の高齢化率は最高値(50%強)で平成25年度の当館利用者の6割強は高齢者が占めています。このような状況において介護・支援の必要な方が少ない現状を維持するためにも、高齢者の健康維持活動に力を注ぐとともに、青少年の健全育成を支援するため、3世代交流の促進も考えた取り組みにも取り組んでいます。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>①市・区の施策としての事業協力の取組み 市民利用施設として着実な事業推進を図るための取組みをしています。 少人数勤務のため、その場で管理できる仕組みと重層のチェック体制を取りミスがないように運営しています。 日常業務のなかでの記録忘れなどについても、定期的にまとめて、スタッフ会議で反復的に事例検討しています。さらに、忘れやすい共通事項をまとめて周知徹底しています。</p> <p>②その他特記事項 高齢者の利用が多くなっています。自主事業グループなど活動の場作りと交流に力を入れています。 健康を維持し、介護予防につなげるために、自主事業に健康維持講座を取り入れ、また、マッサージ師や運動指導員による個別指導を行っています。 住宅地であり近隣に店がないことなども配慮し、館内に災害支援型飲料自動販売機を設置しており、近隣の住人の利用もあります。</p>

# I. 地域及び地域住民との連携

## (1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>定期的に発行している広報紙「ふれあいだより」を各自治会・町内会に全戸回覧を依頼し、当館主催の自主事業などの情報を発信しています。また道路際の掲示板にも各種お知らせを掲出して地域に情報発信しています。</p> <p>館内には地域の自治会や地域サークル団体の広報誌・お知らせ、更には当館利用団体のチラシ等の配架を行いお客様への情報の提供を図っています。</p> <p>小学生を対象とする自主事業の計画時は、地元小学校にポスター掲示やチラシ配布を依頼し、周知に努めています。</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>現場確認(館内掲示)、資料(広報誌、自主事業チラシ)、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>3連合町内会および50程の自治会・町内会、地元小学校に、当館の広報誌「ふれあいだより」や自主事業のチラシなどを回覧依頼し、情報発信をしています。また、館内には地域の自治会や地域サークル団体の広報誌・お知らせ、当館利用団体のチラシなどの配架を行い、利用者への情報提供を図っています。</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>委員会は、地区連合会長、自治会・町内会長、小学校校長、PTA会長、スポーツ推進委員、青少年指導員、シニアクラブ連合会、利用者代表など、近隣地域の様々な関係者が委員となり、情報交換しています。欠席委員には委員会終了後、会議資料、審議内容を送付し情報共有を図っています。</p>	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(運営委員会議事録)、ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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付かない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(運営委員会議事録)、ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
ふれあい文化祭などのイベントや自主事業の開催時には、連合町内会(上郷東、上郷西、木郷中央)の協力によりチラシを連合町内会の回覧板や掲示板に掲示してもらい地域へ情報を発信しています。
<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)>

## Ⅱ. 利用者サービスの向上

### (1) 利用者会議

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している
<input type="checkbox"/> 開催していない	<input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p>&lt;開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用者会議は四半期ごとに年4回開催しています。毎回50以上の団体の参加があり、意見交換の場となっています。</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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt; 資料(利用者会議議事録、お客様の声対応報告)、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>	

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(利用者会議議事録、お客様の声対応報告)、ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  会議から抽出した課題については迅速に対応策を検討し、対応できない事についてはその理由を含め、対応結果(対応が困難な場合についてはその理由)を館内に掲示して公表しています。	

(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)> 自主事業参加者へ毎回実施。必要に応じて、特定の課題で利用者アンケート実施。	
<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)>  自主事業参加者に自由意見欄を設けたアンケート調査を実施しています。施設および職員についてや、今後どのような自主事業を実施してほしいかなどを聞き、利用者のニーズの把握に努めています。	



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)> 資料(お客様の声対応報告)、ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(お客様の声対応報告)、ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用者の声を検討し、利用者にも意見を聴いた方が良いと判断した場合には、特定の課題で利用者アンケートを実施して対応策を決定しています。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にと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)> 現場確認(館内掲示板)、ヒアリング <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p>&lt;設置内容を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>窓口カウンター上にメモ用紙、筆記具、投書箱を設置しています。</p> <p>&lt;設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

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

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p>&lt;周知方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>館内掲示</p> <p>&lt;周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>苦情やご意見があった場合はその都度連絡帳に記載し、職員全員が確認しています。全員が情報共有するために、個々のチェック欄を設けて確認漏れがないようにしています。さらに、「お客様の声対応報告」、「苦情対応状況報告」に記録しています。</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;</p> <p>資料(お客様の声対応報告)、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>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<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(館内掲示板)、ヒアリング(一定期間館内掲示)</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>	

#### (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>施設案内については、ホームページを開設し常に閲覧できます。また館内掲示板に利用案内を掲示するとともに、チラシラックにも利用案内を配架し、どなたでも持ち帰ることが可能です。</p> <p>○ホームページ            施設からのお知らせ            講座のご案内            最新の自主事業紹介            図書コーナーからのお知らせ            施設案内            利用案内            サークル紹介            交通案内</p> <p>○利用案内(チラシラック配架)            主な事業            利用の手引き(予約方法等)            施設紹介(設備を含む)            交通案内(案内図含む)</p> <p>○館内掲示板            当日の各室利用状況</p> <p>○窓口案内            各室予約状況</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(館内掲示)、資料(広報誌、ポスター、チラシ)、ヒアリング、ホームページ</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>ホームページを作成し、随時更新し、施設案内・利用案内・自主事業報告などの情報を提供しています。3連合町内会および50程の自治会・町内会、地元小学校に、当館の広報誌「ふれあいだより」や自主事業のチラシなどを回覧依頼し、情報発信をしています。</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>館内の掲示板に掲示しています。さらにラックに配架して誰でも手に取れるようにしています。</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 type="checkbox"/> 閲覧できない	<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる <input type="checkbox"/> 閲覧できない
評価機関 記述	
<閲覧できない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
玄関の掲示板へ掲示して誰でも閲覧ができるようにしています。さらに、希望があればコピーをとり渡すことも可能です。	

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、ホームページ	
<行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
登録団体の申込が重複した場合は、その月の利用者会議の場で利用希望団体間で決定しています。決定方法などは全て両者にお任せしており、団体同士の話し合いや譲り合いの中で団体間にも良好な関係が築かれ利用者同士の親交にもなっています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(研修実施記録)、ヒアリング	
<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)>	

(5) 自主事業

① 世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(自主事業計画書、事業報告書)、ヒアリング <年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

② 事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)>	
平成25年度に計画した「小学生凧作り教室」は、申込人数が少なく中止しています。	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
中止となった「小学生凧作り教室」は、広い公園が隣接している立地条件を活かした企画であるため、材料や費用などを再検討し、平成26年度にも自主事業計画に組み込まれています。	

(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 checked="" 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"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input checked="" 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"/> 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;            現場確認(回収箱)、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> <p>利用者からの要望に応え、平成26年度から図書の貸し出しを実施しています。</p>	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<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>ホームページでは当館からのお知らせ、講座のご案内(自主事業)、新刊本のご案内、施設案内、利用案内、サークル紹介、交通案内等幅広く最新の情報を提供しています。</p> <p>広報紙「ふれあいだより」を定期的に発行し、地区連合町内会所属の全戸に回覧し、自主事業の募集等をPRしています。</p> <p>施設側面道路際に設置した掲示板には、自主事業やお知らせ等の広報を行っています。</p> <p>自主事業のチラシや広報紙は、当協会他施設及び関連施設に送付し、配架していただいています。</p> <p>また、子ども対象の自主事業については、地域の小学校にもポスター掲示、チラシ配布に協力いただいています。</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>資料(広報紙「ふれあいだより」、ホームページ、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>ホームページや区広報紙への掲載以外にも、「ふれあいだより」を約1,600部発行し、3連合町内会および50程の自治会・町内会へ回覧しています。また、地域の小学校や協会他施設および関連施設に送付し、掲示・配架するなど、幅広く情報提供しています。</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>新人研修のときは、研修資料を現職員にも配布し、あらためて再確認を行っています。 また、接遇研修は、年1回、支援協会の全職員が受講しています。</p> <p>来館者はおお客様という意識を職員全員で共有し、 ・来館者には挨拶と明るく親切丁寧な対応の励行 ・身だしなみは不快感を与えないよう制服と名札の着用 ・電話対応は日頃の感謝の言葉と、こちらから名乗る ・ご利用者がお帰りの際は、感謝のご挨拶の励行等について毎月のスタッフ会議で再確認しています。</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>毎年全職員に接遇研修を実施し、意識の再確認を図っています。 職員はユニフォームと名札を着用し、職員とすぐ分かるようにしています。</p>

## (9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。&gt;(400字以内)&gt;</p> <p>平成25年度の利用者数では月平均1,400名と前年度旧コミハと比較して約40%の増となり、登録利用者団体は100を超え、卓球・バドミントンサークルが利用不可となったにも関わらず20%増となりました。部屋別では集会室1・2の稼働率は60%強に対し、和室稼働率は30%と低迷し、畳離れの影響と考えます。時間帯別では午前・午後の稼働率65%に対し、夜間は25%にとどまっている状況です。年代層別では高齢者の利用が60%以上で、性別では女性が65%以上を占めています。これは地域の少子高齢化の影響が大きいものと考えられます。</p> <p>新築間もないことから、施設・設備に関する利用者要望は少ないものの、利用の仕方に関する要望が若干あり、利用者全体のバランスを考慮しつつ、より良い方法を検討し、利用促進を図りたいと考えます。</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>施設を取り巻く環境、意見・苦情などを検討し、自主事業の企画や利用方法などの改善を実施し、利用者サービスの向上に努めています。 ご意見・苦情など、寄せられた事案すべてに対しての対応状況を館内に掲示して、利用者へ知らせています。 住宅地であり近隣に店がないことなども配慮し、館内に災害支援型飲料自動販売機を設置しており、近隣の住人の利用もあります。</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)>

利用者の立場で業務を点検し、対応可能なサービス向上策は、迅速に実施しています。実施例として、トイレの非常呼出しスイッチ設置、女子更衣室の設置、貸傘、一時的な外出用サンダルの設置、玄関ベンチ前に着座での靴脱着用カーペット設置、冷蔵庫に冷水用意など、多くの案を取り入れています。また、事業終了後のサークル化を推進するため予約優先制度を設けるなど、継続的な活動の支援をしています。

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

### 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)>	

##### 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)>	

## (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)>	

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)>	

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)>	
備品の破損かつ利用者が怪我をしそうな備品の扱い方については、特に気をつけることとして、各部屋に目立つように貼り紙をして、利用者へ注意を促しています。	

### (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	
<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)>	

#### 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	
<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)>	
全職員が適切に分別出来るように、業務マニュアルファイルの「分別早わかり図」「分別一覧表」を綴込み、職員に周知しています。また、市ルート回収日は毎月の勤務予定表に記入し、注意喚起を図っています。	

#### (4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<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>お客様に快適に施設をご利用いただくために、始業時及び終業時、清掃・点検を行い設備の安全・清潔に努めています。週2回、曜日を定め、重点清掃(トイレ、下足、事務所)を実施しています。なお、男子用小便器周り床については、毎日汚れる都度清掃しています。</p> <p>施設・設備を適切に維持管理するため、専門業者へ建物維持管理・清掃業務、害虫駆除等を年間委託しています。</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>現場確認(館内外)、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>業務日誌には、チェック項目や特記事項欄を設けており、日常の清掃や点検を見落としなく確認できるようになっています。</p> <p>日常清掃の他に週2日重点清掃(トイレ、下足、事務所)を実施しています。男子用小便器周りの床には、足型を貼って立ち位置を促すと共に、汚れる都度清掃しています。</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>&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 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	
<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>火事、怪我発見、不審者発見などの緊急時対応マニュアルに各種マニュアルを加え、緊急用のファイルとして一冊にまとめ、すぐに見ることができるよう手元に置いてあります。一人勤務時に緊急時対応がとれるように備えています。</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 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	
<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>館長は近隣の交番に自ら出向き、不審事案発生時には速やかな対応ができるように依頼しています。一人勤務体制のため夜間(17:00～21:00)は玄関の自動扉を手動に切りかえ、来訪者はインターフォンで受け付け、その都度開扉しています。</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(鍵保管箱、セキュリティカード)、ヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  始業時、終業時には必ず毎日巡回を行っています。終業時には業務日誌の点検チェックシートを用いて点検作業を行っています。	



### (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)>	
業務日誌での館内の状況の確認や、連絡帳による職員間の相互チェックを行っています。快適に活動できるよう、事業所内は常時点検し、机の転倒などの危険を予測し、危険な状態があれば即ちに直しています。	

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:事故防止、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)>	
職員研修および新人研修のほか、スタッフ会議では事故報告書や過去の事故事例と対応について研修し、事故防止策について周知徹底しています。	

(4) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。&gt;  <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;            テーマ:自衛消防訓練:消火訓練、減災・怪我予防講義、胸骨圧迫(心肺蘇生)、AED操作 対象者:全職員</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>平成25年12月には消防署の協力を得て、けがの予防、胸骨圧迫、AED取扱い、通報訓練を行っています。</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 type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<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(連絡網)、資料(業務マニュアル)</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>	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input checked="" 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 type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
年に1回利用者にも参加・協力をしてもらい避難訓練を実施しています。	

(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)>
緊急時マニュアル・非常時対応マニュアルなどの必要事項のファイルを事務室に置き、職員が常に確認出来るようにしており、利用者の安全を第一に対応できるように備えています。利用者の緊急時に備え、当初から設置されていた多目的トイレ以外のトイレには、後付けで非常呼出しスイッチを設置しています。
<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>スタッフ会議、利用者会議、ふれあい文化祭には全職員で勤務し、その他の会議やイベント時などは必要な要員を増員して対応しています。</p>	

#### ② 協定書等のとおり開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<p>&lt;協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&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>確実に開館するために、当日勤務の職員は翌日の勤務者に連絡をしています。当日勤務者は出勤後館長に報告をし、さらに協会事務所に連絡して確認し合うなど、万全な体制をとっています。</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>館内掲示、ホームページ</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>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

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

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(研修記録)、ヒアリング、ホームページ	
<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:「新人研修(業務内容、待遇、危機管理など)」「全体研修(個人情報保護、待遇、人権、救命など)」「職場研修(日常業務の進め方、業務改善提案検討、避難訓練など)」 対象者:全職員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
新入職員には、入職前の3月に、座学研修や現職員による見習研修を行い、実践に備えています。新人研修資料はスタッフ会議で徹底し業務マニュアルの研修としています。協会で行う全体研修内容はホームページに掲載して公開しています。	

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>&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>お客様の多様化するニーズに適切に対応するには、お客様サービスを第一に徹することはもちろんのこと、職員一人ひとりの能力向上が求められています。こうした視点に立ち、職員のスキルアップのため、可能なかぎり内外の研修に参加できる機会を設けるとともに、定期的な職場内研修を実施しています。</p> <p>業務の一環として年2回(6月、10月)定期的に支援協会主催の研修を受講しています。</p> <p>新年度新人職員採用時には、研修資料を現職員にも配布し、あらためて業務マニュアルの研修を行っています。</p> <p>研修にかかる経費(時間給・交通費)は全て協会負担としています。</p> <p>当館独自に、12月の自衛消防訓練時には、地元消防署職員を講師に、滅災、事故防止、救命等の講義を受講しています。</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>資料(研修資料)、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>事業所内の研修は毎月のスタッフ会議の中で行っています。年間の研修計画による協会の研修は時間給、交通費支給で行っています。職員から必要な研修の希望があれば同様な扱いで行うこととしています。協会主催研修は同内容で2日間設定し、全職員が必ず研修を受けることができるようにしています。</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
<p style="text-align: center;">評価機関 記述</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;            資料(議事録、研修資料)、ヒアリング</p> <p>&lt;情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>協会主催の研修で得た項目別のアンケート集約結果は、スタッフ会議で配布して情報共有しています。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

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

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)>
<p>館長については、毎月開催する施設長会議で、行政情報の取得、及び他施設の情報の共有を図るとともに、事務処理の効率化・運営上の課題等の意見交換を行っています。</p> <p>新人研修は採用前の3月から館長による座学研修の他、現職員による見習研修を行い、実践に備えています。</p> <p>毎日の業務の中で、ちょっとした気づきや、ミス業務事例、異例の対応(マニュアル外)などは、その都度連絡帳に記載し、それぞれが確認できたらチェック欄の名前を消す方法で、情報を共有し情報漏れの無いような仕組みを構築しています。ミス業務事例は定期的にまとめてスタッフ会議の議題とし、再発防止に努めています。</p> <p>お客様の利用申込・キャンセル等については、予定表への記載・削除の他、キャンセル簿にも記載し、更に連絡帳にも記載し、二重三重のチェックを行うことで重複予約防止、空室状況把握に努めています。</p>	<p>現場確認(パソコン内ファイル)、資料(研修資料)</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>日々の業務で気づいた事や利用者の意見など、各職員がパソコン内の「連絡帳」に記入しています。対応方法・意見も書き入れて、それぞれが確認できたらチェック欄の名前を消す方法で管理し、内容を全職員に周知徹底しています。</p> <p>日常業務の記載忘れなどは定期的にまとめて、スタッフ会議で反復的に事例検討しています。さらに、忘れやすい共通事項をまとめて周知徹底しています。</p>

### (3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

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

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

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

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

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

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



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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている
<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない	<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

※使用目的が明示されており、かつ、収集した個人情報の使用目的が明確に説明できることがヒアリングにより確認できた場合に、適切に収集していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p>&lt;適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>団体登録、利用申込、利用報告書などへの氏名・連絡先記入時は各用紙に「個人情報の目的外使用を行わない旨」明記しています。また、団体登録表には、代表者・連絡者の連絡先の公表について可否を記載してもらい確認をとっています。</p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している
<input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p>&lt;適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

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)>	

#### (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)>	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に: ) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(経理書類)、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)>	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

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

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

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

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・電気使用量節減 適切な冷暖房温度設定依頼(スイッチ上に 冬暖房20℃、夏冷房28℃のステッカー貼付、)、 不要な場所のこまめな消灯:トイレ洗面所は人感センサーによる点灯(照度設定で昼間は非点灯)</li> <li>・軽易な修繕 可能な限り自費修繕(25年度は業者依頼修繕0件)</li> <li>・植木剪定・草刈 器具・薬品をを購入して職員が自前で実施</li> <li>・コピー紙の再利用 裏面使用の徹底</li> <li>・消耗品費の抑制 近隣商店・文具店からの購入を控え、極少量販店での安価品購入で費用を節減 等に取り組んでいます。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認、資料(経費節減努力事項報告)、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>修繕や補修は、できるだけ業者に依頼せず職員で行っています。例として、トイレ洗面所の電灯は、人感センサーを照度でも調整し余計な点灯を避けました。芝刈りや植木剪定は自前で実施しています。草刈り機で雑草除去も行っています。</p>

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>少人数勤務のため、その場で管理できる仕組みと重層のチェック体制をとりミスがないように運営しています。また利用者が気持ちよく利用できる気配りが館内随所に見られます。また、自前でできることはすぐ行っており、合理化と利用者の信頼につながっています。</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>

## 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>コミュニティハウスの設置目的、区政運営方針を踏まえ、市・区の施策に取り組んでいます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ふれあい文化祭や自主事業を通し、地域のみなさんが集まる機会を設け、自主活動の場を提供することで地域コミュニティが醸成され、誰でもが暮らしやすく、豊かなまちづくりに貢献してまいります。(高齢者を対象とした健康維持体操教室、子どもを対象とした本読みお話し会・茶道教室・凧つくり教室等)</li> <li>・市節電・省エネ対策方針の推進</li> <li>・市ごみゼロルート回収推進</li> <li>・市子育て家庭応援事業「ハマハグ」登録</li> <li>・市・区に関連したポスター・チラシの掲出・配架</li> </ul>	<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(業務ファイル、スタッフ会議録)、ヒアリング</p> <p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>市民利用施設として着実な事業推進を図るため、下記の事例をはじめ様々な取り組みを行っています。</p> <p>1人勤務の為、その場で管理できる仕組みと重層のチェック体制をとりミスがないようにしています。</p> <p>日常業務の記載忘れなどは、定期的にまとめて、スタッフ会議で反復的に事例検討しています。さらに、忘れやすい共通事項をまとめて周知徹底しています。</p>
<p>＜②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)＞</p> <p>当ハウスは昭和40年代以降に造成した開発住宅地に位置し、開発に合わせて移住してきた住民が高齢化し、小学校が統廃合するなど、少子高齢化が顕著な地域です。(横浜市25年度統計高齢化率:桂台南一丁目50.94%、桂台南二丁目50.70%、犬山町43.36%) このような環境の中で、さまざまな自主事業や活動団体の発表会などを通じ、活動の場づくり、交流機会の提供により、健康を維持し、介護予防につなげる事が重要であると考えます。</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、ヒアリング、</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>高齢者の利用が多く、自主事業グループなど活動の場作りと交流に力を入れています。</p> <p>健康を維持し、介護予防につなげるために、自主事業に健康維持講座を取り入れ、また、マッサージ師や運動指導員による個別指導を行っています。</p> <p>住宅地であり近隣に店がないことなども配慮し、館内に災害支援型飲料自動販売機を設置しており、近隣の住人の利用もあります。</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>