

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市倉田コミュニティハウス
評価シート

評価機関名：株式会社中央総合研究所

令和7年1月

目次

評価結果の総括	2
I. 地域及び地域住民との連携	4
(1)地域及び地域住民との情報交換	4
(2)地区センター委員会等	4
(3)地域及び地域住民との連携全般(その他)	5
II. 利用者サービスの向上	6
(1)利用者会議	6
(2)利用者アンケート等の実施・対応	7
(3)意見・苦情の受付・対応	9
(4)公正かつ公平な施設利用	12
(5)自主事業	14
(6)図書の貸出し、購入及び管理	15
(7)広報・PR活動	15
(8)職員の接遇	16
(9)利用者サービスに関する分析・対応	16
(10)利用者サービスの向上全般(その他)	17
III. 施設・設備の維持管理	18
(1)協定書等に基づく業務の遂行	18
(2)備品管理業務	19
(3)施設衛生管理業務	20
(4)利用者視点での維持管理	21
(5)施設・設備の維持管理全般(その他)	21
IV. 緊急時対応	22
(1)緊急時対応の仕組み整備	22
(2)防犯業務	22
(3)事故防止業務	24
(4)事故対応業務	25
(5)防災業務	26
(6)緊急時対応全般(その他)	26
V. 組織運営及び体制	27
(1)業務の体制	27
(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組	28
(3)個人情報保護・守秘義務	31
(4)経理業務	33
(5)運営目標	36
(6)組織運営及び体制全般(その他)	38
VI. その他	39

評価結果の総括

※協定書等で定めるとおりの管理運営ができない点や、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	<ul style="list-style-type: none"> ●地域連合町内会の会議に毎月参加し、地域の動向や今起きていることを共有することに努めています。施設委員会には2連合長、各団体長、小中学校PTA、大学関係者等が就任し、ご意見をいただいている。また、行政担当者もオブザーバーとして参加し、行政からも発信をお願いしています。 ●小学生の放課後の居場所として、保護者や学校とも連携をとっています。地域全体で子供を見守ることに重点を置き、幼稚園に子育て事業参加→小学生、学校授業や放課後に友達と来館→中学高校生、受験勉強にて利用⇒子育て事業にボランティアとして来館、子供たちが気軽に継続して、立ち寄れる公の場所を心掛けられています。また、公の場の使い方をスタッフが指導しています。 ●運営するにあたり、①地域の福祉課題を専門家につなぐ、②地域の活性化を支援する、それを実現するため、3つのワードを掲げ(つどう、まなぶ、むすぶ)、様々な事業を展開しています。 	<ul style="list-style-type: none"> 地域連携をはじめ、協定書で定める管理運営については申し分なく実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。 ・地域の【まなぶ】を刺激することにより、多様な世代の【つどい】を実現し、これにより地域の【つながる】を強化することをモットーに、地域住民の活動の場、交流の場、憩いの場、セーフティネットの場、としての機能を發揮しています。 ・地域連合町内会とは毎月交流し、各町内の行事や動きの把握と、施設広報紙の回覧・掲示依頼を行っています。 ・青少年指導員、家庭防災員、民生委員、主任児童委員、地区社会福祉協議会、老人会等、地域団体との共催にて数多くの事業を開催しつつ、意見交換を行っています。 ・地域の小中学校とも連携し、「街探検」や「街でのお仕事」といった施設体験を通じて、授業の一環として貢献しています。 ・マンション管理組合や自治会の総会などにも施設を提供しています。
II ・利用者サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> ●一般的の利用者アンケートの他、館を拠点として活動するサークル満足度アンケート、事業開催時アンケートと、視点を変えた複数のアンケートを実施し、利用者ニーズを把握し、サービスの向上に努めています。アンケート以外にも、ご意見箱、ご意見ダイヤル、窓口でも受け付けています。また、いただいたご意見を実現できるよう検討し、進捗状況を交流ラウンジやホームページにて公表しています。 ●利用申請は勤労者世代も考慮し、電話にても受け付けています。2回/月の予約利用ができますが、1回利用終了時に3回目、2回目利用終了時に4回目、4回/月までは利用可能としています。 ●小中学生に「公の場」の使い方を指導したり、学校授業としても利用していただき、地域で子供を育てるを実践しています。 ●自主事業企画時には実施した際に地域に「果たせる課題」を7項目設定し展開しています。(安心、安全、福祉、教育、交流、健康、環境) 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者サービス向上に向けて、協定書で定める管理運営については申し分なく実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。 ・コミュニティハウス委員会、利用者アンケート、ご意見箱、職員による情報収集、関連機関との情報交換などを通じて、ニーズの把握に努め、運営改善を実施しています。 ・自主事業の基本的な考え方として、子育て及び高齢者支援事業、福祉・健康の促進に繋がる事業、アンケートなどで要望のあった事業、前年度に登場していない方を対象とした事業、事業間を繋ぐ交流事業、を設定し、着実な実現に努めています。 ・地域連合町内会、地域の大学、薬局、医院等を通じた広報紙配布・掲示や、ホームページの定期更新等を通じて、施設をPRしています。 ・利用者にとって活動の場、交流の場、憩いの場となるよう、研修や業務マニュアルの整備を通じて、利用者に寄り添う丁寧な接遇を実現しています。
III ・施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ●施設管理については、日常スタッフが行うもの、専門家に依頼するものを分け、経費節減も含め実行しています。スタッフが行う管理としてシフト間連携をスムーズに行えるよう、デイリーレポートや閉館チェック表、備品台帳及び物品管理帳、棚卸計画表等を用い、項目も一目で分かるように工夫をしています。例:デイリーレポート項目として、閉館時刻及び氏名、近隣道路、エントランス、各部屋の安全チェック及び清掃状況、トイレ清掃ペーパー補充、ふきんタオルの洗濯状況、前日夜間の防犯カメラ映像チェックなど多項目に渡っています。 ●利用者が安心して館内、備品を利用できるように点検しています。経年劣化に注意し、不具合なものはその場で対応しています。 ●コロナ感染症やインフルエンザ、感染性胃腸炎対策として、毎日、手すりやドアノブ等を消毒し、吐しゃ物などの対応手順マニュアルも準備し、スタッフ間にて共有しています。 	<ul style="list-style-type: none"> 建物・設備の管理など、協定書で定める管理運営については申し分なく実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。 ・当施設の特長として、建物の内部には、木材が柱・ドア・天井などにふんだんに使われており、山小屋にいるような気持ちの良い空間になっています。 ・また、市内のコミュニティハウスで唯一防音の音楽室があることも大きな特長であり、区外からの利用者も多く訪れてています。 ・利用者が安心して利用できるよう、委託業者による定期点検・清掃はもとより、デイリーレポートや閉館チェック表、備品台帳及び物品管理帳、棚卸計画表等を用いた、スタッフによる自主点検・清掃が徹底されています。 ・部屋ごとに設備管理担当者を決めて確実な管理の実行を担保したり、点検済み・要修理・使用不可を色テープで識別する独自の備品管理工夫を行うなど、利用者目線でのきめ細やかな管理が徹底されています。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・緊急時対応	<ul style="list-style-type: none"> ●緊急時(火災、震災、事故等)には緊急時対応マニュアルに基づき、人命を最優先として対応いたします。 ●緊急時における連絡一覧・火災地震発生時手順・防災対策マニュアル等も、スタッフと一緒にプロジェクトチームを作り、毎年更新し、受付内に掲示しています。 ●防火管理者の選定、消防計画作成、防犯防災を含めた緊急時の対策を、法人本部も含めた形で作成しています。 ●施設だけではなく地域全体の災害時対応講座を毎年開催しています。地域に住む防災士を講師とし、連合町内会、家庭防災員、戸塚消防団と共に、家庭ができる災害時対策、心肺蘇生法、AED取扱研修を行い、最後に参加者を対象にスタッフの避難誘導研修も行っています。 ●スタッフの日常業務に近隣道路巡回もあり、たばこの吸い殻チェックも行っています。また、避難経路図を各部屋に貼り、利用者に安心していただいています。 	<p>緊急時マニュアルの作成など、協定書で定める管理運営については適切に実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年1回、地域消防団、家庭防災員、防災士を招き、スタッフと利用者が一丸となって、AED操作や心肺蘇生を含む実践的な防災講座で学んでいます。研修後は避難訓練も行っています。 ・危険個所確認などの事故防止策に関する研修を全職員に実施しています。また、エントランス外溝上の犬走対策、ドアの隙間の指はさみ防止、音楽室空気循環装置、エレベータースイッチカバー、包丁の取扱保管管理など、スタッフ手作りの装置によって安全管理を工夫しています。 ・事故発生時、火災・震災発生時、発熱・体調不良発生時、防災、防犯、個人情報保護、といった緊急時マニュアルと、防災対策マニュアルなどを作成して備えています。また、全スタッフには「防災の手引き」を配布して周知しています。
V ・組織運営及び体制	<ul style="list-style-type: none"> ●当施設の主たる業務は地域採用のスタッフが行っています。全スタッフが役割を分担し、日々の清掃や受付業務・事業開催・広報・物品管理などの担当を持ち、計画・実施に取り組んでいます。 ●スタッフの勤務体制は充分に調整した上で作成し、各自が勤務表を保管するとともに受付内にも掲示し、変更があれば管理者の許可を受け、記入し遺漏の無いようにしています。 ●すべての事業に振り返りを記録し、スタッフ全員が内容共有することでPDCAサイクルができています。また、プロジェクトチームを作り、各種マニュアルを見直し、更新しています。 ●職員の資質の向上を目的として、毎年個別面談を行い、今年度の反省、次年度の目標、契約更新、個人情報保護誓約書を文書にて交わしています。 	<p>職員の資質向上や情報共有の取組など、協定書で定める管理運営については申し分なく実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「連絡ノート」や「デイリーレポート」などの独自ツールを活用して、利用者要望や施設管理などの各種情報をスタッフ間で共有し、業務を遂行しています。 ・採用時研修をはじめ、休館日を活用した各種研修、指定管理者法人管理の他事業所所長を講師に招いての研修、ベテランスタッフとチームを組んでのOJTなどにより、職員の資質向上に努めています。 ・管理部門、事業部門、それぞれにスタッフ個々が得意分野に担当を持ち、企画から実行まで行っています。 ・指定管理者法人全体でスタッフの新たな資格取得状況を調査し、職務に活かせるよう共有しています。 ・運営に必要な全てのマニュアルは、スタッフによるプロジェクトチームを作り、担当者会議を行って作成・更新しています。
VI ・その他	<ul style="list-style-type: none"> ●社会福祉法人が運営する施設として、地域の高齢者や支援を必要とする方を地域福祉の窓口として専門職につなぐ役割を担っています。また、介護予防を兼ねた事業として「椅子ヨガ」「麻雀クラブ」「歌声友の会」「キーボード講座」など、多くの高齢者のお出かけ先として、趣味を切り口とした事業を開展しています。 ●「音楽の街とつか」として、音楽室を生かした活動は、地域の音楽愛好家をつなぐ事業として喜ばれています。開館以来継続している「気軽にコンサート」「文化祭・音楽発表会」「コミハピアノ」等は毎回多くの人で賑わっています。 ●地域の小学校とも連携し、「街探検」「町でのお仕事」と題し、授業を行っています。放課後の子供たちの遊び場としても定着しており、「公の場の使い方」を学ぶ場所としても、地域で子供を育てる場としても、保護者にも喜んでいただいている。 	<p>その他の当施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市のリサイクル活動など、市・区事業への協力を行っています。 ・特に、横浜市で唯一音楽室のあるコミュニティハウスとして、地域住民や団体への練習場所の提供、コンサート開催やキャンドルナイトへの協力をを行うなど、区の街づくり事業「音楽の街とつか」への貢献が光ります。 ・「つどう」「まなぶ」「むすぶ」の3つのワードを軸に、「趣味に特化した事業づくり」などの高齢者事業や、「バンビクラブ」や「キッズクラブ」といった子育て事業に注力しています。 ・学校・父母・地域の3者にて、放課後の子供たちの居場所を作っています。主任児童委員やケアプラザの地域交流部門、大学生ボランティアなどとともに「学習ルーム」を開設しています。 ・地域住民などから福祉課題の相談を受けた際は、当指定管理者法人の様々な専門知識やケアプラザとの連携によってバックアップしています。

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>●地域連合定例会へ毎月出席し、各町内会自治会の行事や動きの把握に努めています。その際、館の広報紙を25自治会の班回覧及び掲示板への掲示を依頼しています。その他、地域の大学、薬局、医院等にも広報紙配布や掲示を依頼しています。</p> <p>●地域団体との共催にて数多くの事業を開催し、意見交換しています。(青少年指導員、家庭防災員、民生委員、主任児童委員、地区社会福祉協議会、老人会等)</p> <p>●地域の小中学校と連携し、「街探検」「街でのお仕事」という授業の一環としても子供たちが来館し授業を行っています。</p> <p>●放課後の子供たちの居場所を学校、父母、地域の3者で作っています。主任児童委員やケアプラザの地域交流部門、大学生ボランティアの皆さんと「学習ルーム」を開設しています。</p> <p>●マンション管理組合、自治会の総会などにも館を提供しています。</p> <p>●地域の方から福祉課題の相談を受けた際は、ケアプラザの専門家に繋いでいます。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(事業計画書、事業報告書、コミュニティハウス委員会議事録、利用者会議議事録)、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> <ul style="list-style-type: none">・連合町内会、民生児童委員、社福協議会、小中PTA会長、老人クラブ、大学などで構成される「コミュニティハウス委員会」を年2回開催しています。・また、地域連合町内会会議への毎月参加をはじめ、地域の小中学校との連携、地域企業との連携事業、地域団体との共催事業などを展開しています。・ケアプラザとも連携し、学校に通えない子供たちのケアなど、地域課題への積極的対応を行っています。

(2) 地区センター委員会等

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している	<input 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)>	
<ul style="list-style-type: none">・コミュニティハウス委員会は年2回開催しています。・2連合町内会、民生委員児童員協議会、地区社会福祉協議会、小中PTA会長、老人クラブ、明治学院大学横浜管理部、の計13名で構成され、戸塚区担当者もオブザーバーで参加し、施設運営、管理、事業等の意見交換が活発に行われています。	

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(コミュニティハウス委員会議事録、事業計画書、事業報告書)、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)> ・コミュニティハウス委員会で要望が出れば、スタッフミーティングで検討して課題を抽出しています。 ・地域連合町内会各団体と多くの共催事業を行っており、情報共有もできています。	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(コミュニティハウス委員会議事録、事業計画書、事業報告書)、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、すぐ対応できるものと次年度計画に盛り込むものに分けて対策を講じています。 ・例えば、PTAから放課後の使い方についての要望があり、キッズクラブ、折り紙クラブなどに結実しました。 ・コロナの際には、予防接種情報等、新たにお知らせを掲示し、Web情報を高齢者にも見やすくしました。 ・課題対応により、備品設備点検、棚おろし補充などの日常的な管理体制改善にも繋がっています。	

(3) 地域及び地域住民との連携全般（その他）

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・「つどう、まなぶ、むすぶ」という3つのワードを主旨とした自主事業を多く実施しています。 ・例えば、個人でも音楽室を利用できるようにし、個と個を繋ぎ、地域コミュニティの機能を果たしています。 ・地域のお祭りや自治会総会などにも部屋を提供したり、連合団体(社協、民児協、老人会等)には優先予約を行うなど、地域活性化の役割を果たしています。 <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 type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・利用者会議は年2回(利用地域各種団体1回、文化祭実行委員会1回)開催しています。 ・抽選会を毎月開催し、その際、直接、運営についての意見を募っています。	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
資料(利用者会議議事録、事業計画書、事業報告書)、ヒアリング	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・利用者会議での要望や意見は、「連絡ノート」に集約され、即対応できるものは速やかに対策し、検討を要するものはスタッフミーティングで検討して課題を抽出しています。 ・苦情は無く、感謝の言葉も多く聞かれます。	

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	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(利用者会議議事録、事業計画書、事業報告書)、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)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・抽出した課題は、できることから実現しています。 ・例えば、小中PTAから要望のあった小学生の放課後支援として、ケアプラザ、スポーツセンター、民児協などと連携し、学習ルームを年4回開催しています。参加者も多く、かつて子育て事業に参加していた児童が大学生となりボランティアとして来館しているなど、地域の施設として大きな役割を果たしています。 	

(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。

アンケートでなくとも、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	
<p><実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.サークルアンケート:年1回6～8月に実施。直近年度では45サークル574人から回答。 2.事業アンケート:年間10回以上、15事業にて実施。直近年度では278人から回答。 <p><実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・団体としての利用満足度調査を「サークルアンケート」にて、個人としての利用満足度調査を「各事業アンケート」にて、それぞれ分けて満足度調査を行っています。 ・貸館の清掃、快適さ、貸出物品、受付スタッフの対応、事業についてなど、施設独自のアンケートを実施し、ニーズの把握～事業の企画・運営への反映に努めています。 	

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(各種アンケート結果、連絡ノート、スタッフミーティング議事録)、ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・利用者アンケートの調査結果は、「連絡ノート」に集約され、即対応できるものは速やかに対策し、検討を要するものはスタッフミーティングで検討して課題を抽出しています。 ・例えば、抽選会にて当施設を拠点としたサークルからの優先予約希望など、全体の公平性を欠く可能性のある要望に対しては、丁寧に現状を説明し理解を得るなど、対応を工夫しています。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(各種アンケート結果、連絡ノート、スタッフミーティング議事録)、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)> ・抽出した課題については、できることから実現しています。 ・例えば、音楽室の譜面台を替えてほしいとの要望があり、交換しました。ピアノ調律の要望には、本来の予定を超えて専門家にみてもらい不具合を調整しました。また、複数のメンバーがいるサークルの3回目以降の予約ができるよう要望があり、ルールを改正しました。その他、椅子ヨガ、各サークル見学会、体験会、ビデオ音楽祭等を実施しています。	

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)> 現場確認(交流ラウンジ)、資料(要望公表シート、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)> ・利用者アンケートの結果は、「要望公表シート」にて交流ラウンジの分かりやすい場所に掲示しています。 ・また、ホームページでも、「横浜市倉田コミュニティハウスではこんなご質問やご要望にお答えしています!!」として公表しています。	

(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)> ・ご意見ダイヤルの利用について、受付の分かりやすい場所に掲示しています。 ・ホームページでも、「ご意見ダイヤル」として施設の電話番号を案内しています。	

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)> ・受付窓口に「ご意見箱」を設置しています。 ・ホームページでも受付を設置しています。 <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)> ・苦情、ご意見、要望等は、口頭、紙面、メール、ホームページなどで受付けています。 ・ホームページでは、「ご意見・ご要望はお気軽にお申し付け下さい」との案内を設置しています。	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input 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(受付)、資料(苦情解決の取り組みについて、ホームページ)、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)> ・苦情解決の仕組みとして、苦情相談窓口、苦情受付解決責任者、苦情解決の方法、施設で解決できない場合の窓口、などを明記しています。	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input 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)> ・館内に、「苦情解決の取り組みについて」を掲示しています。 ・ホームページでも周知しています。 <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)> ・館内の分かりやすい場所に、「苦情解決の取り組みについて」を掲示して、利用者に周知しています。 ・ホームページでも、同様の案内を掲示し、案内しています。	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している <input type="checkbox"/> 記録していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している <input type="checkbox"/> 記録していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・利用者から意見や要望が寄せられた場合は、「連絡ノート」に記録するとともに、スタッフミーティングにて内容を共有しています。	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(事業報告書、苦情対応状況報告、要望公表シート)、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)>	
・意見・要望等については、職員間で内容共有し、解決に向けて取り組んでいます。 ・苦情については、行政や委員会にて報告する仕組みになっています。但し、近年は報告すべき苦情は発生していません。	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(館内)、資料(要望公表シート、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)>	
・受けた意見・要望は、スタッフミーティングにて検討し、その結果、すぐできること、できないこと等の進捗状況も含め、「要望公表シート」にて館内に掲示し、公表しています。 ・ホームページでも、「利用者様からのご要望」として公表しています。	

(4)公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>●委員会、利用者会議にて承認いただいた「利用の案内」を受付に常備し、丁寧に説明を行っています。</p> <p>●館の設置目的や利用案内、広報紙(バックナンバーも含め)をホームページについてでも見られるようにしています。</p> <p>●勤労世代も利用できるよう、電話にても予約できるシステムとなっています。</p> <p>●広報紙を毎月発行し、2連合25の自治会や地域内学校、クリニックを通じ回観掲示していただき、館の活動を広報しています。</p> <p>●広報紙や利用案内は、系列法人が運営する2つの地域ケアプラザにも配布しています。</p> <p>●館を拠点としているサークルの活動内容を纏めたファイルを交流ラウンジに常備し、誰でもが閲覧できるようにしています。</p> <p>●毎月、館長又はコーディネーターが地域連合広報部会に参加し、周知に努めています。</p> <p>●施設見学についても可能な限り対応しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(館内)、資料(施設利用のご案内、利用の手引き、ホームページ)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・館内窓口ならびにホームページにて、「施設利用のご案内」、「利用の手引き」、「施設周辺のアクセスマップ」により、施設の利用方法を周知しています。</p> <p>・特にホームページでは、よくある質問形式にて利用者にとって分かりやすい案内を工夫しています。</p> <p>・児童から高齢者まで年代を超えて交流できる自主事業を豊富に用意し、地域の企業や学校、連合町内会団体との多彩な共催によって、地域への周知を図っています。</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	
<備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<p>・窓口に、利用者向けの「施設利用のご案内」、別紙の「利用の手引き」、「施設周辺のアクセスマップ」を配置しています。</p> <p>・ホームページでも、同様の資料を掲載して案内しているとともに、「ご利用の方法」というコーナーを作り、よくある質問をFAQ形式で表現するなど、利用者にとって分かりやすい案内を工夫しています。</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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・交流ラウンジ内に、事業計画書、事業報告書、委員会議事録、サークル活動案内とともに、横浜市倉田コミュニティハウス要綱が置かれ、いつでも閲覧できるようになっています。 	

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)> 現場確認(受付)、資料(利用の手引き、ホームページ)、ヒアリング <行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・サークル登録、利用予約、抽選会などの利用案内を掲示し、毎月1日に翌月分の申込みを受け付け、午前10時までに来館にて受け付けた分で抽選、とのルールが公開されています。 ・ホームページでも、「ご利用の方法」コーナーにて案内されています。 	

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(研修計画、研修実施、スタッフミーティング議事録)、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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・研修計画に基づき、年1回、スタッフミーティングにて、全職員を対象とした人権擁護に関する研修が行われています。 	

(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(年間自主事業計画、自主事業報告書)、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)> ・自主事業は、暮らしが多彩になる企画、健康維持に繋がる企画、団塊の世代、中高生、子供向け企画など、7本の柱を立て計画されており、幼児から高齢者までの事業が、年代ごとに又は年代を超えて、単独ではなく異世代交流なども含めて計画されています。地域の企業や学校、連合町内会団体との共催事業も多く、幅広い事業を実現しています。	

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つ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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・自主事業計画書に基づき、事業を実施しています。計画と打ち合わせの状況を進捗状況表に記載し、事業終了後は振り返りを記載し、スタッフとも内容共有することで、次回事業の完成度を高めるよう努めています。	

(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 type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(交流ラウンジ)、ヒアリング	
<利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・図書対象施設ではないものの、自主的に子供図書を保有し、子育て事業では毎回、絵本の読み聞かせをしています。スタッフや地域の方から寄贈されたもの、横浜市中央図書館の譲渡本などを、補修しながら丁寧に使用しています。 	

(7) 広報・PR活動

①広報紙を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)＞</p> <p>●「横浜市倉田コミュニティハウス通信」を開館以来継続して毎月1,400部発行しています。ホームページにも掲載し、バックナンバーも見られるよう更新しています。</p> <p>●「通信」は25自治会回覧、地域内薬局やクリニック、大学、子育て拠点などにも配布しています。</p> <p>●通信内には毎月の自主事業の告知の他、利用サークルの紹介や体験会のお知らせ、事業の報告なども掲載しています。</p> <p>●会員募集サークルのポスターを館内掲載しています。</p> <p>●行政機関や他の公共施設から依頼されたポスターやチラシを館内に掲示、配架しています。</p> <p>●館を拠点としているサークルの案内をファイルに纏め、来館者が閲覧できるようにしています。登録時、公表可のサークルのみとし、個人情報を保護しつつ、閲覧できるようにしています。活動を希望される方には、受付で丁寧に説明をしています。</p>	<p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞</p> <p>現場確認(館内)、資料(広報紙、ホームページ)、ヒアリング</p> <p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <ul style="list-style-type: none">・広報紙発行と広範囲配布、ホームページの定期更新等を通じて、施設の最新情報を広報・PRしています。・自主事業について、活動の発表・展示の場を積極的に設け、サークル体験会を定期的に開催し仲間作りの支援を図ることによって、市内外へのPRを行っています。・特に、横浜市で唯一音楽室のあるコミュニティハウスとして、定期的にコンサートを開催するなど、「音楽の街とか」のPRを当施設からも発信しています。

(8)職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>●館長を含むスタッフ全員が名札を着用し、利用者から呼びかけやすくしています。また、不特定多数が多く集まる事業開催時にはスタッフユニフォームを着用し、一目で分かるようにしています。</p> <p>●初任者研修、現任者研修において、分かりやすく丁寧な説明、待ち時間への配慮、身だしなみなども研修内容に取り入れています。</p> <p>●電話での対応はまず、施設名と自分名を名乗り、分かりやすく丁寧な受け答えを心がけています。</p> <p>●スタッフミーティングでは各担当スタッフに事業の説明をさせ、「伝える、伝わる話し方」の研修としています。</p> <p>●利用予約受付時には予約方法を詳しく説明し、初めての方には館内案内もしています。</p> <p>●アンケートにもスタッフに対する苦情は無く、来館者が気持ちよく利用できる施設を目指しています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者にとって、活動の場、交流の場、憩いの場となるよう配慮しています。 ・各種研修や業務マニュアルの整備・周知を通じて、利用者に寄り添う丁寧な接遇を実現しています。 ・山小屋のような気持ちのよい施設、交流ラウンジなど、利用者がくつろいで利用できるよう環境を維持しています。 ・利用者の声に丁寧に耳を傾け、ニーズの把握に努め、運営の改善に結びつけています。

(9)利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していくと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>●当施設は駅から徒歩15分、住宅地の中にあり、利用者の90%が地域内の方で占められています。開館より19年が経過し、地域活動の場として定着していましたが、一時コロナ禍では来館者数が減少しました。その後は来館者数、稼働率とも復調傾向にあります。また、地域内他事業所や連合団体との共催事業も多く実現しています。</p> <p>●苦情はほとんど無く、地域住民からの信頼が感じ取れる施設となっています。</p> <p>●横浜市民利用施設では珍しい完全防音の別棟音楽室があり、稼働率は100%近くと人気があります。定員10名と狭いため、個人利用も可としています。各種楽器講座を開催したり、個々で練習している方を結びアンサンブルを編成し、地域活性化の一助として喜ばれています。</p> <p>●館での活動支援として、毎年、文化祭を開催しています。サークル代表者による文化祭実行委員会を立ち上げ、運営を任せ、「自分たちの文化祭」を実現させています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・コミュニティハウス委員会、利用者アンケート、ご意見箱、職員による情報収集、関連機関との情報交換などを通じてニーズの把握に努め、運営改善を実施しています。 ・また、サークル活動内容が判るファイルを作成して加入促進を試みたり、サークル体験会を開催して新たな仲間作りを支援したり、子供たちが安全に遊べる場づくりとして折り紙クラブを開催するなど、新たな層の利用者開拓を積極的に進めています。

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

- ・コロナ明けもあり、自主企画事業なども通常の状態にほぼ戻り、利用者数が順調に伸びています。
- ・区からも、「成人向けの新規講座などで新たな利用者を増やしている」、「募集人数を増やしたり、新たな講座を増やすなど、利用者のニーズに対応し、利用者から好評を得ている」、「子育て事業やキッズフェスティバルなど、子育て世代向け、子ども向け事業も積極的に取り組んでいる」といった評価を得ています。

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

III. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って 管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って 管理している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない

評価機関 記述
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

- ・委託業者による定期点検が行われており、「施設管理計画・実績表」、「維持管理・保守点検実施状況」、「委託内容一覧」等で管理されています。
- ・自主的な日常管理として、開館時以降の「デイリーレポート」、閉館時の「閉館チェック表」により、1日4回、館内や近隣道路、外溝を点検し巡回しています。

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って 実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない

評価機関 記述
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

- ・委託業者による定期清掃が行われており、「施設管理計画・実績表」、「維持管理・保守点検実施状況」、「委託内容一覧」等で管理されています。
- ・日常清掃、整理整頓はスタッフが行い、「デイリーレポート」に記載し、スタッフ間の引継ぎがなされています。デイリーレポートの項目にはトイレットペーパー補充や植栽水まきなどもあり、丁寧に清掃・整備が行われています。

(2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある <input type="checkbox"/> ない	<input checked="" type="checkbox"/> ある <input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<(備品台帳が)ない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・市所有の備品を「物品管理簿」、指定管理者所有の備品を「法人備品管理表」にて、それぞれ管理しています。	

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 type="checkbox"/> 揃っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている <input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・「物品管理簿」と照合しながら、「ピアノ」、「テレビ」、「コピー機」、「パソコン」、「外物置」の5点を選び存在を確認しました。 ・各備品にはすべて管理シールが貼付されており、いずれも良好に整備されている状況が確認されました。	

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関する損傷等がないか？

※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、「安全性に関する損傷等がない」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"/> 安全性に関する損傷等がない <input type="checkbox"/> 安全性に関する損傷等がある	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関する損傷等がない <input type="checkbox"/> 安全性に関する損傷等がある
評価機関 記述	
<安全性に関す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・貸出物品については、安心して使用できるようにスタッフにより定期点検を行っています。経年劣化し修理が必要なものについてはその場で表示し対応しています。点検済みのものは今年の色テープを貼り、修理が必要なものは黄色テープ、使用不可のものは赤テープを貼り、修理し、管理しています。また、消耗品についても棚卸を行い、廃棄・補充の管理をしています。	

(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 type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・利用者によるごみは持ち帰りとしています。 ・ゴミ箱は事務所のみとなっており、倉庫のゴミ容器にて適切に管理しています。	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・段ボールと新聞は町内会資源ごみへ、インクカートリッジは市のリサイクルへと、それぞれ協力しています。 ・また、地域の方から使っていないものを提供していただき、工作材料等として利用し、経費削減に努めています。	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>●常に館内外が清潔で安全安心して利用できるように努めています。日常保守清掃はスタッフが清掃マニュアルに則り、1日4回点検清掃しています。</p> <p>●コロナ感染症、インフルエンザ、感染性胃腸炎など感染症対策として、手すり、ドアノブ、貸出スリッパ等は次亜塩素酸による消毒を行っています。また、吐しゃ物処理についてもマニュアルを作成し、準備しています。</p> <p>●各部屋に清掃道具を配置し、利用されている方にも使用後の清掃をお願いしています。</p> <p>●植栽管理についてはスタッフが定期的に行ってています。また、ボランティアの方には剪定など季節に応じた管理をお願いしています。</p> <p>●老人会や子供会も「地域にある自分たちの施設」との位置づけで毎年、草刈りをしてくれています。</p> <p>●貸出用包丁は地域の方が研いでくれ、柄の部分がかびないよう完全に乾かしてから保管しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(館内外)、資料(事業計画書、事業報告書)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・利用者が安心して館内と備品を利用できるように、デイリーレポートや閉館チェック表、備品台帳及び物品管理帳、棚卸計画表等を用い、点検・清掃を徹底しています。</p> <p>・経年劣化に注意し、部屋ごとに設備管理担当者を決めて確実な実行を担保したり、色テープを用いた独自の工夫を取り入れて修繕するなど、利用者目線でのきめ細やかな管理が徹底されています。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価で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>・当施設の特長として、施設内に木材がふんだんに使われており、山小屋にいるような快適な空間になっています。また、市内のコミュニティハウスで唯一防音の音楽室があることも特長であり、区外からも多く利用されています。</p> <p>・区からは、「スタッフやボランティアで、木々の剪定や害虫駆除を行っており、経費節減とともに、衛生的な施設の維持管理に努めている」との評価を得ています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

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？

※緊急時に對応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・事故発生時、火災・震災発生時、発熱・体調不良発生時、防災、防犯、個人情報保護、といった各種緊急時マニュアルを作成して備えています。 ・各種マニュアルは、スタッフが分野ごとに3つのプロジェクトチームを作り、毎年更新しています。	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って <input checked="" type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・機械警備において、万一動作異常が発生した場合などには、警備会社が出動し、「警備報告書」にて通知を受ける仕組みになっています。	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input 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(事務所内鍵ボックス)、資料(鍵貸出規則、鍵管理表、各自鍵預かり書)、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)> ・鍵管理責任者を館長と定め、各職員に玄関鍵及び機械警備カードを貸与し、「鍵管理簿」にて管理しています。 ・各部屋及び倉庫の鍵は、受付内の施錠できる引き出しにて管理し、閉館時及びシフト交代時に確認し、「デイリーレポート」に記録しています。予備鍵は指定管理者本部及び行政にて保管しています。	

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)> ・スタッフが毎日4回、「デイリーレポート」の点検項目、「閉館時チェックリスト」により巡回し、安全安心の確認に努めています。 ・夜間帯は機械警備を行っており、館外は防犯カメラで敷地内外周辺を警備し、翌日、スタッフが映像を再生して安全確認を励行しています。万一異常が発生した場合には、戸塚駅東口交番に夜間帯巡回を依頼しています。	

(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)>	
・「リスク対策マニュアル」(危険個所の洗い出しとその対応)が作成・整備されています。 ・また、スタッフによるプロジェクトチームにて、毎年、現時点でのマニュアルが即しているかを検討して更新しています。	

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:館内外の安全チェック項目の見直し、自主事業時対策、エレベーター・階段使用時留意など 対象者:全スタッフ <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・年1回、スタッフミーティングにて、危険個所確認などの事故防止策に関する研修を全職員に実施しています。 ・また、エントランス外溝上の犬走対策、ドアの隙間の指はさみ防止、音楽室空気循環装置、エレベータースイッチカバー、包丁の取扱保守管理などの細かな部分に至るまで、スタッフによる手作りの装置によって安全管理に努めています。	

(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	
<施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ:戸塚消防団、家庭防災員、防災士による災害時研修(AED操作、心肺蘇生実地含む)、避難訓練 対象者:全スタッフ	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・年1回、地域消防団、家庭防災員、防災士、スタッフ、利用者が一緒になって、AED操作や心肺蘇生実地を含む防災講座(自主事業の「家庭でできる減災講座」)で学んでいます。研修後、避難訓練も行い、避難時の確認をしています。	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(事務所内)、資料(緊急時対応事項、緊急連絡先一覧)、ヒアリング	
<体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・緊急時対応として、指定管理者本部、行政担当者、警察、消防などの「緊急連絡先一覧」や、災害時・火災発生時の対応手順などを整理した「緊急時対応事項」が受付内に貼付され、全スタッフに情報共有ができます。	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である

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

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

- ・「防災対策マニュアル」や「火災・震災発生時手順」などを作成・整備しています。
- ・また、全スタッフに「防災の手引き」を配布して周知しています。

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input 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1回、戸塚消防署(戸塚消防7分団)立会いの下、利用者も参加した、実践的な消防及び災害時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(事故、災害等)の対応について、スタッフがマニュアルや対策を理解し、万一に備えています。
- ・防犯カメラによる敷地内外周辺の警備、戸塚駅東口交番との連携など、防犯体制ができます。
- ・地域消防団や利用者参加による実践的な災害時訓練も行い、地域と一体となった情報の共有にも努めています。

<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 type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<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
評価機関 記述	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・毎月、「シフト希望表」をもとに体制を調整し、「勤務表」で管理しています。 ・「連絡ノート」や「デイリーレポート」を活用して、内容共有し、引継ぎを行い、業務の継続体制をとっています。 ・緊急時や責任者不在の場合も考慮し、指定管理者本部もバックアップ体制をとっています。	

②協定書等のとおりに開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<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
評価機関 記述	
<協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・「デイリーレポート」に、開閉館時刻及び担当者名を記入しています。	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
・交流ラウンジにて、閲覧可能なファイルを常設しています。 ・ホームページにおいても公表しています。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・館内では、交流ラウンジの分かりやすい場所に設置しています。 ・ホームページでは、事業計画書、事業報告書、管理運営業務点検報告書について、横浜市公表ページへのリンクを案内しています。	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input 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)>	
<ul style="list-style-type: none">・年間の「研修計画」により、内部研修と外部研修が計画されています。・人権保護、個人情報保護、緊急時対応、災害時避難訓練等を年間で計画し実行しています。・スタッフ面談時に、参加したい外部研修などの希望を聞き、反映しています。	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input 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(研修計画、研修資料、スタッフ面談資料、スタッフミーティング議事録、連絡ノート)、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:人権保護、個人情報保護、緊急時対応、災害時避難訓練等 対象者:全スタッフ	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none">・内部研修のうち、全員対象の研修は年4回スタッフミーティングにて実施し、担当者別研修はほぼ毎月行われています。・外部研修は、「上倉田学習ルーム事業」や「上倉田キャンドルナイト実行委員会」、指定管理者4館の合同研修会である「地域系事業部会」への参加が行われています。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>●採用時:初任者研修として、施設の設置目的、要綱・利用案内の読み合わせ、就業規則等を1日かけ、研修を行っています。その後、ベテランスタッフとの組み合わせにて勤務を行う中でOJTとして、具体的な業務内容の研修を1ヶ月行っています。</p> <p>●毎月の休館日に個人情報、事業担当者研修、人権保護、災害時訓練などテーマを決め、行っています。</p> <p>●法人が持つ専門性を活かし、他事業所所長を講師として招き、高齢者介護、社会福祉などの研修を行っています。</p> <p>●スタッフは毎年全てのマニュアルの見直し及び更新を行っています。また、館内、敷地の危険個所の見直しも行い、自分たちの職場を自分たちで守り作る意識を持たせています。</p> <p>●毎年、スタッフ契約更新に合わせ、面談を行っていますが、それに先駆けて、今年の振り返り、来年の目標、研修希望をシート記入し提出してもらい、実現に向けバックアップしています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(研修計画、事業計画書、事業報告書)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフの勤務体制を充分調整した上で、年間の研修計画を策定し、内部研修と外部研修が実施されています。 ・内部研修のうち、全員対象の研修は年4回実施し、担当者別研修はほぼ毎月行われています。 ・スタッフ面談時に、参加したい外部研修などの希望を聞き、反映しています。 ・外部研修は研修報告書を作成し、資料とともに全スタッフに回覧しています。

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(スタッフミーティング議事録)、ヒアリング</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・研修報告書を作成し、資料とともに全スタッフに回覧しています。</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)>
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> 受付業務等に関する「業務マニュアル」を作成・活用しています。 毎年、スタッフがプロジェクトチームを作り、各種マニュアルを見直し、更新しています。 	

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
<p><その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>●管理部門、事業部門、それぞれにスタッフ個々が得意分野に担当を持ち、企画から実行まで行っています。例：管理部門・統計、植栽、物品管理等、事業部門・子育て、音楽、物づくり等。また、スタッフミーティングにて発表し、内容共有を行っています。</p> <p>●運営に必要な情報の標準化となるマニュアルもそれぞれプロジェクトチームを作り、担当者会議を行い、作成しています。例：受付手順マニュアル、個人情報マニュアル等。</p> <p>●毎年行っている面談では事業に必要な情報やスキルアップのための研修希望を聞き、自ら率先していけるような状況を作っています。</p> <p>●法人全体で毎年、新たな資格取得を調査し、職務に活かせるよう共有しています。</p> <p>●情報の共有ツールとして、デイリーレポート、閉館チェックシート、事業進捗状況表、連絡ノートなどがあり、スタッフ全員が同じ目線で来館者対応や事業開催に向かえるようにしています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(事業計画書、事業報告書)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> 新しい資格の取得を推奨しており、ベビーマッサージの取得や、区のトイレ修理講座への参加に繋がっています。 他施設の訪問時に同行してもらうなど、OJTによる資質向上にも努めています。 職員の資質の向上を目的として、毎年個別面談を行い、「よくできた点」、「反省点」、「新たな事業案」、「スキルアップしてみたい事柄」、「参加したい外部研修」などの希望を聞き、反映しています。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・「個人情報マニュアル」を作成しており、プロジェクトチームにより毎年見直し、周知に努めています。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・「個人情報保護の取り組みについて」にて、個人情報管理責任者を館長と定め、受付入り口に掲示しています。 ・ホームページでも公表・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確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・年間研修計画に基づき、年1回、スタッフ全員参加にて個人情報保護研修を行っています。 ・「個人情報自主点検チェックリスト」などを用いて、理解度を確認するなどの工夫をしています。	

④個人情報の取扱いについて、誓約書を取っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 取っている <input 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)>	
・入職時及び契約更新時に誓約書を取り、保管されています。	

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)>	
・法人の個人情報保護規定並びに個人情報保護マニュアルに収集範囲、使用目的を明示しています。 ・施設を利用される方から個人情報を取得する際にも、上記を明示し、了解を得ています。	

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)>	
・団体利用登録書、事業参加申込書など個人情報を収集する際、目的外には使用しないことが明示されています。	

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(受付内、パソコン、シュレッダー)、資料(個人情報保護マニュアル)、ヒアリング

<一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

- ・個人情報が記載されている書類は、全て施錠できるキャビネットに保管されています。
- ・パソコンはパスワードが設定されており、データごとにアクセス権限が設定されています。
- ・個人情報の記載されたデータ(写真含む)は指定管理者本部サーバーに保管されています。

(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)>

- ・出納帳により指定管理料、自主事業収入、コピー機使用料金などが適切に記帳されています。

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている
<input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている	<input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に: _____)
<input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(経理規程、本部及び現場使用通帳コピー)、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)> ・指定管理料入金、口座引落関係は指定管理者本部経理が管理しています。小口現金、自主事業収入、コピー機使用料金は施設経理が管理し、施設で発生した経理書類や帳票類は本部経理に送付されています。 ・施設では経理責任者、経理担当者により出納業務を行っており、お互いの確認により、けん制機能を働かせています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している
<input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(経理規程)、ヒアリング <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)> ・法人本部経理とは、各「事業所名」で明確に区分されています。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する
<input type="checkbox"/> 存在しない	<input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<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)> ・「消耗品費」、「印刷費」、「雑費」の3費目について伝票の存在を確認し、適切に運用されていることが確認されました。	

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(事務所)、資料(通帳、カード、印鑑)、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)>

- 施設管理の通帳及びカード、印鑑は館長(会計責任者)が鍵かけキャビネット内にて、金庫に入れ、管理しています。

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)>

資料(事業計画書、事業報告書)、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)>

- ニーズ対応費評価対象外施設であることを確認しました。

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>●備品、貸出物品の管理を定期的に行い、小修繕をスタッフが行うことで専門家による修繕費用や買い替え費用を節約しています。</p> <p>●人件費の節約として、シフトを組む際に、事業責任者及び担当者のみとし、事前準備をしっかりと行うことで当日の人件費を節約しています。</p> <p>●シフト以外の勤務については事前に申請し、館長の許可を得ることにしています。ただし、閉館時勤務者については当日の利用者対応や突発的なこともあると考え、勤務時間の延長については事後承認も可とします。</p> <p>●植栽管理は毎月スタッフが行っています。地域のボランティアの方や、夏祭りに館を使用した小学生等地域の皆さんが施設維持に協力してくれています。</p> <p>●照明、エアコン等は必要な所のみの稼働とし、交流ラウンジもサービスが低下しない範囲で停止しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(館内掲示物)、資料(事業計画書、事業報告書)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフによる日常的な点検と美化清掃に努めています。 ・使用していない時間の電気・エアコンの消灯による節電を実施しています。 ・消耗品や備品について、管理表に基づく定期的なチェックの下、棚卸し、補充を行っています。 ・使いかけの折り紙、文房具、ビーズ、クリスマスオーナメントなど、地域の家庭で使っていないものを集め、子育て支援の工作材料として活用しています。

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
評価機関 記述	
<反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者本部との事業報告のやり取りにて、事業計画に対する振り返りと反省、来期計画への反映が行われております。毎年のPDCAを回しています。 ・スタッフ面談時には、「担当業務」、「よくできた点」、「反省点」、「継続希望」、「新たな事業案」、「スキルアップしてみたい事柄」、「参加したい外部研修」などの希望を聞き、反映しています。 	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

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

評価機関 記述

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

- ・市(区)からの指摘・改善指導事項はありません。
- ・毎年、利用者からの意見収集を行い、それぞれの意見や要望に対応しサービス向上に努めています。

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している
<input type="checkbox"/> 協議されていない	<input type="checkbox"/> 協議されていない

評価機関 記述

<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
 資料(事業計画書、事業報告書)、ヒアリング
 <協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

- ・年1回の業務点検時に区担当者と協議しています。また、年2回開催のコミュニティハウス委員会にもオブザーバーとして出席してもらい、情報の共有や協議を行っています。
- ・その他、区所定の「連絡様式」を活用し、設備や備品に関して、日常的に随時相談がなされています。

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>●社会福祉法人が運営するコミュニティハウスとして、「地域及び街の福祉課題を専門家に繋げる」「地域の活性化を担う」と目標を掲げています。全ての事業に「果たせる課題」を設定し、企画時からスタッフ担当者内で内容共有し、実現できています。</p> <p>●法人内では3館の地域ケアプラザの運営を行っています。地域内においても2館を運営しており、コミュニティハウスと合わせ3館の責任者が定期的に会議を行っています。地域の動向、福祉課題などを話し合い、それぞれ持ち帰り、スタッフミーティングで伝えています。1館で起きた問題点を事例検討し、研修し、役立てています。</p> <p>●開館以来18年、苦情や事故もなく、地域の皆さんからは「ここに来ると元気になる。」と嬉しい言葉をいただいています。自主事業開催時は定員を超えた申し込みがあり、地域の信頼を得ているとの自負があります。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(事業計画書、事業報告書)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・年間の利用者数目標等を定め、指定管理者本部と事業計画に対する振り返りと反省、来期計画への反映が行われており、毎年のPDCAを回しています。 ・コミュニティハウス委員会、利用者アンケート等、日常的な地域及び利用者ニーズの把握を通じて、当年度内の改善と次年度計画への反映に結びつけています。 ・スタッフレベルでも、日常的な情報共有、個別面談などを通じて、目標管理意識の醸成を図っています。

(6) 組織運営及び体制全般（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)>
<ul style="list-style-type: none"> ・個々のスタッフが得意分野に基づいて役割を分担し、受付業務、事業開催、広報、管理・統計、清掃、植栽、物品管理、子育て、音楽、ものづくり等、企画から実行まで取り組んでいます。 ・指定管理者法人が有する専門性を活かし、他事業所の所長を講師として招いて高齢者介護や社会福祉の研修を行うなど、組織内のスキルアップに努めています。
<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)>

VII. 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>●行政の施設として横浜市と災害時協定を結んでいます。災害時には高齢者や妊産婦の方など、避難所で生活が難しい方を対象に、戸塚区の指示にて受け入れます。毎年、地域の家庭防災員、消防団、防災士と「家庭ができる災害時準備」と題する講座を開催し、心肺蘇生法実施を含め、学んでいます。その際、スタッフ誘導の下、避難訓練も行い、研修しています。</p> <p>●コロナ感染症にて生活に影響が出たと思われる高齢者・子どもたちの事業を専門家や地域団体との共催にて開催し、地域で守り育てる企画運営を心掛けています。</p> <p>●社会福祉法人が運営するコミュニティハウスとして、「つどう」「まなぶ」「むすぶ」の3つのワードを軸に事業展開し、地域の福祉課題を専門家に繋ぐことを使命とし、全てのコーディネートを市の施策の支援と捉え、実行しています。</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>●横浜市で唯一音楽室のあるコミュニティハウスとして、個人利用を繋いでサークルとしたり、定期的にコンサートを開催し、「音楽の街とつか」をコミュニティハウスからも発信しています。</p> <p>●地域にある小学校や他の団体とも連携し、多くの事業を企画運営しています。3年目となるキャンドルナイトはケアプラザ、倉田小学校、明治学院大学、スポーツセンター、子育て拠点と多くの人とつどい、つなぎ開催できています。また、春夏冬休みと学校が長い休みの際、学習教ルームは子供の居場所として、異年齢が集い遊ぶ場所として、ボランティアの方や大学生の力を借り開催しています。</p> <p>●「つどう」「まなぶ」「むすぶ」:コミュニティハウスに集い、一緒に学び、地域に貢献していく循環型の事業を目指しています。上記、学習ルームで来てくれている大学生ボランティアは幼児期にコミュニティハウス子育て事業経験者も多くいて、懐かしく嬉しく感じています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(事業計画書、事業報告書)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・市のリサイクル活動、区の街づくり事業「音楽の街とつか」など、市・区への各種協力を行っています。 ・社会福祉協議会や戸塚消防署、地域ケアプラザ、戸塚スポーツセンターなど、地域団体や地域企業との連携事業も積極的に進めています。 ・地域の小中学校、大学とも連携し、子供たちの安全対策を行っています。例年、倉田小学校2年生「街探検」や5年生「地域のお仕事」に協力しています。 <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(事業計画書、事業報告書)、ヒアリング</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・社会福祉法人による運営施設として、地域の高齢者や要支援者を専門職につなぐ役割を担い、多くの高齢者のお出かけ先として様々な自主事業を展開しています。 ・放課後の子供たちの遊び場としても定着しており、地域で子供を育てる場として機能しています。 ・区からは、「子育て事業やキッズフェスティバルなど、子育て世代向け、子ども向け事業も積極的に取り組んでいる」との評価を得ています。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック		評価機関 チェック	
I ・地域及び地域住民との連携	(2) 地区センター委員会等	①利用者の要望の反映、施設管理運営の意見具申、自主事業の企画及び実施等について審議するために、各施設の運営に関する委員会を開催しているか？	レ 開催している	レ 開催している		
			開催していない		開催していない	
		②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？	レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している		
			課題を抽出していない		課題を抽出していない	
			特に課題がない		特に課題がない	
			非該当		非該当	
		③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している		
			一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない	
			対応策を実施していない		対応策を実施していない	
			非該当		非該当	
不備の数			0	0	0	
II ・利用者サービスの向上	(1) 利用者会議	①利用者の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者に理解してもらうため、利用者会議を開催しているか？	レ 開催している	レ 開催している		
			開催していない		開催していない	
		②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？	レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している		
			課題を抽出していない		課題を抽出していない	
			特に課題がない		特に課題がない	
			非該当		非該当	
		③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している		
			一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない	
	(2) 利用者アンケート等の実施・対応	①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？	レ 年1回以上実施している	レ 年1回以上実施している	レ アンケート	
			実施していない		実施していない	その他
		②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？	レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している		
			課題を抽出していない		課題を抽出していない	
			特に課題がない		特に課題がない	
			非該当		非該当	
		③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している		
			一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない	
	(3) 意見・苦情の受付・対応	④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？	レ 公表している	レ 公表している		
			公表していない		公表していない	
			非該当		非該当	
		①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？	レ 情報提供している	レ 情報提供している		
			情報提供しているが、一部不備がある		情報提供しているが、一部不備がある	
			情報提供していない		情報提供していない	
		②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？	レ 設置している	レ 設置している		
			設置していない		設置していない	
		③苦情解決の仕組みがあるか？	レ 仕組みがある	レ 仕組みがある		
			仕組みがない		仕組みがない	
		④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？	レ 周知している	レ 周知している		
			周知していない		周知していない	
		⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？	レ 記録している	レ 記録している		
			記録していない		記録していない	
			苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない	
		⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している		
			一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない	
			対応策を実施していない		対応策を実施していない	
			苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない	
		⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？	レ 公表している	レ 公表している		
			公表していない		公表していない	
			苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない	

評価シートチェック項目一覧

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
				備えていない		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
				閲覧できない		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
				行っていない		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)	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
				一部の職員に実施していない		一部の職員に実施していない
				研修を実施していない		研修を実施していない
	(6)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
				年齢や性別が網羅できていない		年齢や性別が網羅できていない
	貸(及出) びし 管 理 購 書 入 の	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
				実施していない		実施していない
	不備の数	①図書の新規購入の際は、適切な選定をするため、利用者から希望をとっているか?		利用者から希望をとっている		利用者から希望をとっている
				利用者から希望をとっていない		利用者から希望をとっていない
		②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	評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
III・施設・設備の維持管理	(1)業務協定書等の基	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
				協定書等のとおり管理していない		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
				協定書等のとおり実施していない		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
				ない		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
				揃っていない		揃っていない
	(3)管理・施設・業務衛生	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
				安全性に関わる損傷等がある		安全性に関わる損傷等がある
		①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか?	レ	適切に管理している	レ	適切に管理している
				適切に管理していない		適切に管理していない
	不備の数	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
				適切に分別していない		適切に分別していない
IV・緊急時対応	(1)時 ⁽¹⁾ 組み ⁽²⁾ 対応の緊急整備仕急	①緊急時マニュアルを作成しているか?	レ	作成している	レ	作成している
				作成していない		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
				協定書等のとおり実施していない		協定書等のとおり実施していない
		評価対象外施設				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
				適切に管理していない		適切に管理していない
	(3)事故防止業務	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
				定期的に行っていない		定期的に行っていない
		①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか?	レ	チェックしている	レ	チェックしている
				一部チェックに不備がある		一部チェックに不備がある
		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
				一部の職員に実施していない		一部の職員に実施していない
				研修を実施していない		研修を実施していない

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
IV 緊急時対応	(4) 業務事故対応	①事故対応策の研修等を実施しているか?(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない
		②事故発生時の連絡体制を確保しているか?	レ 体制を確保している 体制を確保していない	レ 体制を確保している 体制を確保していない
		①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか?	レ 評価対象施設であり、作成している 評価対象施設だが、作成していない 評価対象外施設である	レ 評価対象施設であり、作成している 評価対象施設だが、作成していない 評価対象外施設である
		②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか?	レ 実施している 実施していない	レ 実施している 実施していない
	(5) 防災業務	不備の数	0	0
		①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか?	レ 協定書等の職員体制をとっている 協定書等の職員体制をとっていない	レ 協定書等の職員体制をとっている 協定書等の職員体制をとっていない
	(1) 業務の体制 (2) 職員の資質向上・情報共有を組むための取組	②協定書等とのおりに開館しているか?	レ 協定書等とのおり開館している 協定書等とのおり開館していない	レ 協定書等とのおり開館している 協定書等とのおり開館していない
		③事業計画書・事業報告書を公表しているか?	レ 公表している 公表していない	レ 公表している 公表していない
		①職員の研修計画を作成しているか?(常勤・非常勤職員に関わらず)	レ 作成しており不備がない 作成しているが不備がある 作成していない	レ 作成しており不備がない 作成しているが不備がある 作成していない
		②職員に研修を行っているか?(常勤・非常勤職員に関わらず)	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない
		④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか?	レ 情報共有している 情報共有していない	レ 情報共有している 情報共有していない
		⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか?	レ 作成し、活用している 作成しているが、活用していない 作成していない	レ 作成し、活用している 作成しているが、活用していない 作成していない
		①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか?	レ 整備している 整備していない	レ 整備している 整備していない
		②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか?	レ 明確化し、周知している 明確化しているが周知していない 明確化していない	レ 明確化し、周知している 明確化しているが周知していない 明確化していない
		③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか?(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない
		④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか?(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員から取っている 一部の職員から取っていない 取っていない	レ 全ての職員から取っている 一部の職員から取っていない 取っていない
V 組織運営及び体制	(3) 個人情報保護・守秘義務	⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか?	レ 適切に収集している 適切に収集していない	レ 適切に収集している 適切に収集していない
		⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか?	レ 適切に使用している 適切に使用していない	レ 適切に使用している 適切に使用していない
		⑦個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他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 一部適切な措置を講じていない 適切な措置を講じていない	レ 適切な措置を講じている 一部適切な措置を講じていない 適切な措置を講じていない
		①適切な経理書類を作成しているか?	レ 適切に作成している 一部適切ではない書類がある 適切に作成していない	レ 適切に作成している 一部適切ではない書類がある 適切に作成していない
		②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか?	レ 役割分担を明確にしている その他けん制機能を設けている 仕組みを設けていない	レ 役割分担を明確にしている その他けん制機能を設けている 仕組みを設けていない
		③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか?	レ 明確に区分している 明確に区分していない	レ 明確に区分している 明確に区分していない
		④収支決算書に記載されている費目に関して、伝票が存在するか?	レ 存在する 存在しない	レ 存在する 存在しない
		⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか?	レ 適切に管理している 適切に管理していない	レ 適切に管理している 適切に管理していない
		⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか?	レ 目的に沿って支出している 目的に沿わない支出がある	レ 目的に沿って支出している 目的に沿わない支出がある
		⑦評価対象外施設	レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設
	(4) 経理業務	①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか?	レ 全て反映されている 一部反映されていない項目がある	レ 全て反映されている 一部反映されていない項目がある

大項目	中項目	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
(一) 運営目標	(2)前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか? (3)施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか?	全て反映されていない	全て反映されていない	全て反映されていない
		前年度評価で改善する項目が無い	前年度評価で改善する項目が無い	前年度評価で改善する項目が無い
		全て対応している	全て対応している	全て対応している
		一部未対応の項目がある	一部未対応の項目がある	一部未対応の項目がある
		全て対応していない	全て対応していない	全て対応していない
		レ 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	レ 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	レ 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
		レ 年に1回以上は協議している	レ 年に1回以上は協議している	レ 年に1回以上は協議している
		協議されていない	協議されていない	協議されていない
			0	0
		不備の合計	0	0