

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市師岡コミュニティハウス 評価シート

評価機関名：SOMPOリスクマネジメント株式会社

令和6年12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) 図書の出し入れ、購入及び管理 | 15 |
| (7) 広報・PR活動 | 15 |
| (8) 職員の接遇 | 16 |
| (9) 利用者サービスに関する分析・対応 | 16 |
| (10) 利用者サービスの向上全般(その他) | 17 |
| III. 施設・設備の維持管理 | 18 |
| (1) 協定書等に基づく業務の遂行 | 18 |
| (2) 備品管理業務 | 19 |
| (3) 施設衛生管理業務 | 20 |
| (4) 利用者視点での維持管理 | 21 |
| (5) 施設・設備の維持管理全般(その他) | 21 |
| IV. 緊急時対応 | 22 |
| (1) 緊急時対応の仕組み整備 | 22 |
| (2) 防犯業務 | 22 |
| (3) 事故防止業務 | 24 |
| (4) 事故対応業務 | 25 |
| (5) 防災業務 | 26 |
| (6) 緊急時対応全般(その他) | 26 |
| V. 組織運営及び体制 | 27 |
| (1) 業務の体制 | 27 |
| (2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組 | 28 |
| (3) 個人情報保護・守秘義務 | 31 |
| (4) 経理業務 | 33 |
| (5) 運営目標 | 36 |
| (6) 組織運営及び体制全般(その他) | 38 |
| VI. その他 | 39 |

評価結果の総括

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

| | 指定管理者 記述(400字以内) | 評価機関 記述(400字以内) |
|--------------------------------|--|---|
| I ・ 地域及び 地域住民 との連携 | <p>横浜市師岡コミュニティハウスは、港北区師岡町にある総合商業施設トレッサ横浜に設置されています。</p> <p>① 地域住民の声を運営に反映させるために、師岡地区、樽町地区及び小・中学校、トレッサ横浜の代表からなる、「横浜市師岡コミュニティハウス委員会」を設置し、年2回開催しています。</p> <p>② 地域住民及び利用者に向けて、ホームページにより、師岡コミュニティハウスの利用方法、事業の実施状況を発信し、併せて広報紙「師岡コミュニティハウスだより」を発行しています。</p> <p>③ 地域住民、トレッサ横浜の各店舗スタッフとも交流するため、「防犯パトロール」など地元行事に参加しています。</p> <p>④ 師岡コミュニティハウスで活動している利用団体の活動内容を地域住民に知っていただき、さらに多くの地域住民にご利用いただくために、毎年、「文化祭」を行い、地域との交流を図っています。</p> | <p>樽町、師岡町の町内会主催行事への参加、トレッサ横浜(師岡町内会員を含む)周辺のクリーン活動、防犯パトロールにも参加し、地域住民および店舗スタッフとの交流を深め、意見交換を行っています。積極的に地域住民と交流しています。</p> <p>コミュニティハウス委員会を年2回(令和5年度は7月、3月)実施しています。事業計画・報告に関する報告、使用要綱などの変更があった場合に連絡し、ご意見をいただいています。連合町内会役員、近隣小中学校の校長先生およびトレッサ横浜のサポートセンター代表などの方々が出席しています。直近では対応策が必要なご意見や課題は発生していません。委員の方々と良い関係を構築されていることがうかがえます。</p> <p>樽町連合町会との協働事業として、デジタルサイネージを借り受け、コミュニティハウスのイベント情報および樽町・師岡町の情報発信に利用されています。入口に設置されており、情報発信に寄与しています。</p> |
| II ・ 利用者サ ービスの 向上 | <p>① 従来、日曜祝日の午後2の集会室の利用時間は2時間でしたが、利用時間を1時間延長し、他の利用時間区分と同じ3時間とし、活動しやすくしています。</p> <p>② 利用者の意見や希望を吸い上げるツールとして、館内に「意見箱」を設置しています。また、直接、師岡コミュニティハウスに伝えにくい場合は、横浜市やこうほく区民施設協会法人本部に意見を伝えられるように、それぞれの連絡先を館内に掲示しています。</p> <p>③ 「利用者会議」を行い、師岡コミュニティハウスの利用団体の方に集まっただき、意見交換を行っています。</p> <p>④ こうほく区民施設協会の主催の「接遇応対研修」、トレッサ横浜の主催の「笑顔研修」及び館内のスタッフミーティング等で、利用者サービスに向けた意識やスキルの向上を図っています。</p> | <p>令和5年度の利用者会議で受験シーズンに向け、コミュニティハウスからの提案に賛同いただく形で、ロビーのレイアウトを変更し、多くの学生の利用していただけるよう学習用のテーブル・椅子を増やしました。</p> <p>施設予約は、コロナ禍に来館から電話申込に変更し、継続しており、決まった日時の来館が必要なくなり利用者から喜んでいただいています。また、イベント情報はコミュニティハウスホームページおよびトレッサ横浜のショップ紹介、広報よこはま港北区版、コミハだよりで発信しており、広く周知しています。</p> <p>自主事業は周辺の他施設やトレッサ横浜内の店舗の方と連携し、新事業の創出を行っています。</p> <p>トレッサ横浜内に設置された施設であることからお客様対応に向けたトレッサ横浜の覆面調査等の対応や施設全体の案内等も必要になります。個別の施設とは異なる苦勞もあり、本コミュニティハウスの特性に合わせた業務運営を行っています。</p> |
| III ・ 施設・ 設備の 維持管理 | <p>利用者からの直接のご意見・指摘に加え、スタッフの点検等を通じて、安全・清潔で利用しやすい維持・管理に努めています。</p> <p>① 維持管理は、トレッサ横浜が行い、毎月の店長会やトレッサ横浜のクラウド型コミュニケーションツール(グループウェア)で設備点検・メンテナンスに関する情報が提供されています。</p> <p>② 2か月に1回の業者による床面洗浄・ワックスがけの定期清掃及び、毎月、害虫生息検査を行っています。また、年1回、専門業者による防災・防火設備点検、年2回、空調フィルターの洗浄を行い、設備の維持管理を行っています。</p> <p>③ 開館前と閉館後にスタッフによる日常清掃・点検を行っています。</p> <p>④ 集会室は利用団体のご協力をいただき、利用団体が清掃を使用後に行っています。</p> | <p>日常清掃では、週間清掃チェック表を作成し、漏れなく清掃を行っています。</p> <p>コミュニティハウス(市所有)の備品台帳には、設置場所が記載されており、棚卸作業も適正に実施されています。備品の目視確認において、安全性に関わる損傷等の確認も行いましたが、特に危険を感じる備品はなく、管理が行き届いていることが確認できました。</p> <p>床、壁、ロビーのテーブル等は定期的に拭き清掃を行っており、キレイな状況であることを確認しました。</p> <p>トレッサ横浜自体が築16年ということで、建物自体の老朽化は無く、室内の備品類についても不具合等は確認されませんでした。物を大切に使用している気持ちの表れと感じられます。</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>師岡コミュニティハウスは、緊急事態が発生した時にトレッサ横浜サポートセンターと連携し、迅速に対応できる体制をとっています。</p> <p>① 事務室の見やすいところに、緊急時の対応方法及び連絡先を記載したマニュアルを掲示し、スタッフが的確に判断し、迅速な行動がとれるようにしています。</p> <p>② 全スタッフが参加するスタッフミーティングで、緊急時の対応について確認しています。</p> <p>③ トレッサ横浜では、全テナント、地元町内会及び港北消防署と合同で防災訓練を実施され、参加しています。</p> <p>また、トレッサ横浜の各ブロックごとにミニ防災訓練が実施され、避難誘導の訓練に参加しています。</p> <p>④ 利用団体には、「緊急時の避難」方法を記載した書面を団体登録時にお渡しし、避難方法を周知しています。</p> <p>⑤ 港北区内で市民利用施設を12館運営しているこうほく区民施設協会の管理施設間の協力に対応しています。</p> | <p>緊急時対応マニュアルは作成されており、対応方法はトレッサ横浜の監視センターおよびサポートセンターと連携して実施します。今年度の夏季には、熱中症対策として保冷剤を冷蔵庫に常備していました。</p> <p>事故防止研修に合わせて、他の施設での事故事例(区や協会からの情報)をもとに意見交換およびイメージトレーニングを行っています。</p> <p>トレッサ横浜内にはいくつかの防災グループが分かれています。1回/3か月程度の頻度でミニ防災訓練が実施されており、コミュニティハウスは避難誘導の担当として参加しています。新任スタッフは必ず参加するよう業務を調整しています。また今後は、利用者参加の避難説明会も検討しています。</p> |
| V 組織運営及び体制 | <p>師岡コミュニティハウスのスタッフは、午前(8:50～13:00)、午後(12:50～17:10)、夜間(17:05～21:05)の交代勤務です。午前と午後は館長を含め2人体制で、夜間は1人体制で運営しています。また、午前と午後、午後と夜間の間には引き継ぎの時間を5分設けています。</p> <p>① 常勤の館長が1人(9:00～17:00) 非常勤のスタッフが8人 (内訳) 午前:館長補佐1人、スタッフ2人 午後:館長補佐1人、スタッフ2人 夜間:スタッフ2人</p> <p>※午前館長補佐が、経理事務を担当し、経理について館長が最終チェックをしています。</p> <p>② 地域住民の意見を館の運営に反映させるために、「横浜市師岡コミュニティハウス委員会」を設置しています。ここでの意見等を参考に、館の運営のPDCAに活かしています。</p> | <p>午前、午後:2名、夜間:1名を遵守しています。業務日誌により開館および閉館が適切に行われていることを確認しました。</p> <p>トレッサ横浜主催の研修が無料で開催されており、店長会の資料で情報提供されるため、スタッフに共有し、自己研鑽の一つとして参加を促しており、そのための業務調整は行っています。</p> <p>業務日誌およびスタッフノートで業務の引継ぎを行っています。業務上の必要事項はチェック表を活用し、「見える化」されています。</p> <p>個人情報の取扱いについて、令和5年度は5回/年のスタッフミーティング毎に周知徹底を行っています。</p> <p>協会のスケールメリットを生かし、業者との一括契約(入口マット等)およびパソコンの保守メンテナンス等、経費削減に努力されています。</p> <p>予約申込用紙の様式に確認者のチェック欄が2つ用意されています。複数者によるチェックを励行し、確実な電話対応を重要視しています。</p> |
| VI その他 | <p>① 大型商業施設にあるコミュニティハウスとして、商業施設内のテナント店舗とコラボを行い各店舗の持っている情報や人材を活用して、魅力的な自主事業を企画しています。</p> <p>② 地元中学生などの「お仕事体験」の受け入れを行い、青少年に社会体験の場を提供しています。</p> <p>③ 利用者アンケートから寄せられた意見に、館内にWiFi設置の希望があったため、令和元年9月にWiFiを設置しました。</p> <p>④ 第4期指定管理応募の際に提案しました「日曜日祝日の午後2の集会室の利用促進のため、従来15時～17時であったのを15時～18時とする」サービス向上の取り組みを令和6年2月から実施しています。</p> | <p>高齢者の交流する場(「囲碁同好会」および「将棋同好会」)や子育て支援に伴う自主事業(「師岡おはなしの部屋」および「0歳児親子のスマイル広場」)等の実施により、訪問調査当日も多くの利用者がロビーに居らっしゃいました。館長ならびにスタッフの皆さんが過ごしやすい環境を提供しているためと考えます。</p> <p>コミュニティハウスの受付には、季節の飾り(訪問時はハロウィンでした)があり、またサークルの方々の作品も飾られており、色とりどりで華やかさを感じました。受付周りの利用者を楽しませる取組が行われています。</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><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>① 町内会主催行事の「新年会」、「縁日盆踊り」などに積極的に参加し、委員会では十分、拾うことができない地域住民の声を伺い、意見の交換を行っています。</p> <p>② 館長が師岡地区社会福祉協議会の評議員に就任し、民生委員や地域の福祉関係者との連携を深めるように努めています。</p> <p>③ トレッサ横浜のクリーン活動、防犯パトロールに、積極的に参加し、周辺の町の美化や安全な地域づくりに貢献するとともに、トレッサ横浜の他の店舗スタッフや、地域住民と交流を深めています。</p> <p>④ 樽町連合町内会からデジタルサイネージを借り受け、コミュニティハウスの行事及び樽町・師岡町の行事情報の発信を地域と共同で運用しています。</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>ヒアリングにより確認しました。</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>樽町、師岡町の町内会主催行事への参加、トレッサ横浜(師岡町内会員を含む)周辺のクリーン活動、防犯パトロールにも参加し、地域住民および店舗スタッフとの交流を深め、意見交換を行っています。積極的に地域住民と交流しており評価できます。</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><開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>コミュニティハウス委員会を年2回(令和5年度は7月、3月)実施しています。事業計画・報告に関する報告、使用要綱などの変更があった場合に連絡し、ご意見をいただいています。連合町内会役員、近隣小中学校の校長先生およびトレッサ横浜のサポートセンター代表などの方々が出席しています。</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 checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している |
| <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない | <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない |
| <input type="checkbox"/> 特に課題がない | <input type="checkbox"/> 特に課題がない |
| <input type="checkbox"/> 非該当 | <input type="checkbox"/> 非該当 |
| 評価機関 記述 | |
| <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(コミュニティハウス委員会次第)およびヒアリングにより確認しました。</p> <p><課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> | |

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している | <input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している |
| <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない | <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない |
| <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない | <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない |
| <input type="checkbox"/> 非該当 | <input type="checkbox"/> 非該当 |
| 評価機関 記述 | |
| <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(コミュニティハウス委員会次第)およびヒアリングにより確認しました。</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>直近では対応策が必要なご意見や課題は発生していません。委員の方々とも良い関係を構築されていることがうかがえ、評価できます。</p> | |

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

| 評価機関 記述 |
|---|
| <p><評価で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>樽町連合町会との協働事業として、デジタルサイネージ(電子掲示板)を借り受け、コミュニティハウスのイベント情報および樽町・師岡町の情報発信に利用されています。入口に設置されており、非常に見やすく、情報発信に寄与している点が評価できます。</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> |

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)> | |
| 年1回(令和5年度は2月)、事前にテーマを決めて実施しています。施設予約の抽選日に設定し、利用者の方が集まり易い日程に開催しています。 | |

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 |
| 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)> ヒアリングにより確認しました。 | |
| <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)> ヒアリングにより確認しました。 | |
| <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)> | |
| 令和5年度の利用者会議で受験シーズンに向け、コミュニティハウスからの提案に賛同いただく形で、ロビーのレイアウトを変更し、多くの学生の利用していただけるよう学習用のテーブル・椅子を増やしました。 | |

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない | <input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <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)> 令和5年度は12月に実施し、アンケート回収枚数は212枚です。アンケートの内容はコミュニティハウス独自で作成しています。 | |
| <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)> | |

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(利用者アンケート結果)およびヒアリングにより確認しました。 <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 type="checkbox"/> 対応策を実施している <input checked="" 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 type="checkbox"/> 対応策を実施している <input checked="" 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(利用者アンケート結果)およびヒアリングにより確認しました。 <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)> 備品の購入が伴うご意見については、利用用途や収納場所などを考慮し対応しているため、全てに対応できていない状況です。 <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)> | |

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 type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input checked="" type="checkbox"/> 非該当 | <input type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input checked="" 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(利用者アンケート結果)およびヒアリングにより確認しました。 | |
| <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)> 直近、緊急的な対応策を講じるご意見をいただいてなく、公表していないとのことであったため、非該当と判断しました。 | |
| <評価で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 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)> コミュニティハウス入口付近にご意見箱を設置しています。 | |
| <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)> | |

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)> 資料(苦情解決フロー)およびヒアリングにより確認しました。 | |
| <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)> | |
| 常勤職員は館長のみのため館長判断で回答することが多いが、内容によっては協会および区と協議のうえ回答しています。 | |

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)> 館内に苦情解決フローを掲示しており、目視確認しました。 | |
| <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)> | |

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 | |
| <記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している | <input 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 | |
| <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)およびヒアリングにより確認しました。 | |
| <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)> | |
| 令和5、6年の苦情受付は2件あり、それぞれ内容を検討しました。 | |

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 type="checkbox"/> 公表している | <input type="checkbox"/> 公表している |
| <input checked="" type="checkbox"/> 公表していない | <input checked="" 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 | |
| <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)> ヒアリングにより確認しました。 | |
| <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)> | |
| 令和6年度にあったご意見について、対応策を講じていたが、その内容を公表していませんでした。ご意見をいただくことが少ないため、対応していなかった。 | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |

(4) 公正かつ公平な施設利用

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

| 指定管理者 記述 | 評価機関 記述 |
|--|--|
| <p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>① ホームページに利用方法について掲載し、利用者が来館や電話をすることなく、師岡コミュニティハウスの情報を知ることができるようにしています。</p> <p>② トレッサ横浜のホームページにも、師岡コミュニティハウスのページがあり、より多くの方が師岡コミュニティハウスについて知ることができるように努めています。</p> <p>《集会室の利用方法》</p> <p>① 利用登録した団体は、該当月分及び翌月分についてそれぞれ月2回まで集会室を予約することができます。</p> <p>② 定期的に活動する団体は、翌々月分を前もって予約を申込みことができます。予約申込みが重複した場合は、抽選で利用団体を決定しています。</p> <p>《自主事業への参加》</p> <p>① 自主事業については、原則、「広報よこはま港北区版」に掲載するとともに、館内掲示、ホームページ、「コミハだより」に掲載し、先着受付を行っています。</p> | <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ホームページおよびヒアリングにより確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>施設予約は、コロナ禍に来館から電話申込に変更し、継続しており、決まった日時の来館が必要なくなり利用者から喜んでいただいています。また、イベント情報はコミュニティハウスホームページおよびトレッサ横浜のショップ紹介、広報よこはま港北区版、コミハだよりで発信しており、広く周知している点が評価できます。</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><備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> | |

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)> | |

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)> ヒアリングにより確認しました。 | |
| <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)> | |
| 施設予約は、事前に電話申し込みのうえ、公開による抽選(館長が実施)を行っており公平な方法です。 | |

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(職員研修実施実績表)およびヒアリングにより確認しました。 | |
| <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)> | |
| 協会、コミュニティハウス主催の研修に加え、トレッサ横浜が行う研修にも参加しており、人権および接遇に関する教育は徹底されている点が評価できます。 | |

(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 checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている |
| <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない | <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない |
| 評価機関 記述 | |
| <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(自主事業別計画書)およびヒアリングにより確認しました。</p> <p><年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 現在、本コミュニティハウスを利用しているサークルの分野は避けて、広い範囲で利用いただけるように自主事業を提供しています。また、周辺の外施設やトレッサ横浜内の店舗の方と連携し、新事業の創出を行っている点が評価できます。</p> | |

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 checked="" type="checkbox"/> 実施している |
| <input type="checkbox"/> 実施していない | <input type="checkbox"/> 実施していない |
| 評価機関 記述 | |
| <p><実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> | |

(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)> | |
| <利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |

(7) 広報・PR活動

① 広報紙を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

| 指定管理者 記述 | 評価機関 記述 |
|--|---|
| <施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)> | <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>広報については、館内掲示、ホームページ、「広報よこはま港北区版」及び「師岡コミュニティハウスだより」により実施しております。</p> <p>① ホームページを令和元年10月に抜本的に変更し、掲載内容を直接、更新することができるようになり、最新の情報を随時更新しています。また、令和5年7月からX(旧ツイッター)による情報発信も行っています。 新型コロナウイルスの感染防止対策として始めた集会室の予約の電話での申込みを引き続き継続していますが、集会室の予約するにあたり、WEB上で最新の予約状況の確認をすることができます。</p> <p>② 「師岡コミュニティハウスだより」につきましては、隔月発行し、師岡地区の掲示板に掲示しています。</p> | <p>資料(師岡コミュニティハウスだより)およびヒアリングにより確認しました。</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>「広報よこはま港北区版」および「師岡コミュニティハウスだより」で広報活動を行い、最新の予約状況は施設ホームページで公開しています。インターネットを活用し、利用者への情報提供に努めている点が評価できます。</p> |

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

| 指定管理者 記述 | 評価機関 記述 |
|--|---|
| <p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>スタッフは、来館の際には「こんにちは」、お帰りの際には「ありがとうございます」と、笑顔で声掛けを行っています。 利用者からの質問には、その意図を確認し、正確なご案内を行い、利用者のお気持ちに添うように努めています。</p> <p>① スタッフ研修として、こうほく区民施設協会主催の「接遇対応研修」と、トレッサ横浜主催の「笑顔研修」を新採用スタッフは受講しています。 ② スタッフには、師岡コミュニティハウスの集会室の利用方法、自主事業への申込み方法について正確で最新の知識・情報を持たせています。それに加え、トレッサ横浜のトイレ、授乳室、駐車場などの案内情報も把握するようにしています。 ③ 身だしなみは、動きやすく名札などで一目でスタッフと分かるようにしています。 ④ トレッサ横浜では利用者満足度の向上を図るため、覆面調査を行っています。</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> <p>スタッフには利用者に対し笑顔で挨拶することを教育しています。トレッサ横浜内で設置されているため、トレッサ横浜の研修(笑顔研修や認知症サポーター研修等)へも参加しており、教育が徹底されています。また、施設予約が電話対応のため、間違えがないように確認事項を丁寧に言うことを徹底しているとのことで業務に向かう真摯な姿勢がうかがえ、評価できます。</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><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>時間帯別では 午 前:子どもが幼稚園などに通っているお母さん方 午後①:高齢者の参加する団体 午後②:学校が終わった小学生が参加する団体 夜 間:社会人のダンス団体の利用が多くなっています。 師岡コミュニティハウス委員会で「夜間の集会室の稼働率が相対的に低い。」との意見がありましたが、徐々に夜間の稼働率が上がりつつあります。 【稼働率】 全 体:29年度 85% 4年度 81% 5年度 81% 夜 間:29年度 64% 4年度 75% 5年度 73% また、「集会室の予約が取りづらい。」との声が多く寄せられていますが、公平性を担保しつつ予約受付時に各団体に協力を促すなど工夫をまいります。 現在、一斉受付・抽選会を中止し、お電話での予約受付を行い、正確・公正な受付を行っています。また、予約が重複した場合、館長による抽選を公開で行っています。</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> <p>コロナ禍を挟んで、部屋の稼働率は徐々に戻ってきているが、利用者数が減っていることを懸念されています。各サークルメンバーの構成人員の減少などが原因と思われる、自主事業により新規の利用者獲得も模索しています。</p> |

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

トレッサ横浜内に設置された施設であることからお客様対応向上に向けたトレッサ横浜の覆面調査等の対応や施設全体の案内等も必要になります。個別の施設とは異なる苦勞もあり、本コミュニティハウスの特性に合わせて業務運営を行っている点が評価できます。

<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)>

トレッサ横浜の建物が大きいため、新規の利用者がコミュニティハウスにたどり着くのが大変な印象です。トレッサ横浜のHPからもアクセス方法が見つげにくいので、貴施設のHPにトレッサ横浜のフロアマップを掲載してはいかがでしょうか。

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)> | |
| 年度計画で定期点検が組まれており、予定通り実施しています。 | |

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 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)> | |
| 日常清掃では、週間清掃チェック表を作成し、漏れなく清掃を行っています。 | |

(2) 備品管理業務

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> ある | <input checked="" type="checkbox"/> ある |
| <input type="checkbox"/> ない | <input type="checkbox"/> ない |
| 評価機関 記述 | |
| <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)> | |
| コミュニティハウス(市所有)の備品台帳には、設置場所が記載されており、棚卸作業も適正に実施されていることがうかがえ、評価できます。 | |

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない | <input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない |
| <input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある | <input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある |
| 評価機関 記述 | |
| <安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |
| 備品の目視確認において、安全性に関わる損傷等の確認も行いましたが、特に危険を感じる備品はなく、管理が行き届いていることが確認できました。 | |

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している | <input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している |
| <input type="checkbox"/> 適切に管理していない | <input type="checkbox"/> 適切に管理していない |
| 評価機関 記述 | |
| <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者のゴミは持ち帰りとし、事務所内のゴミも適切にゴミ箱へ分別されていることを確認しました。</p> | |

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している | <input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している |
| <input type="checkbox"/> 適切に分別していない | <input type="checkbox"/> 適切に分別していない |
| 評価機関 記述 | |
| <p><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)></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>トレッサ横浜の分別ルールに基づいて分別されています。</p> | |

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

| 指定管理者 記述 | 評価機関 記述 |
|--|---|
| <p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>① 開館前には、ロビーのテーブル、イス等の拭き掃除をし、電気スタンドの点燈確認、コピー機の紙補充などを行い、気持ちよく利用者を迎えています。</p> <p>② 閉館後には、ロビー、プレイルームをはじめ、館全体の床清掃を行いながら点検を行っています。</p> <p>③ 集会室は、利用団体が使用後にテーブル、床などの清掃を行っています。</p> <p>④ 令和6年2月の利用者会議で、時期的に受験等のための個人利用者が増加して来ていることを踏まえ、「レイアウトを工夫により、ロビーの学習コーナーの席を増やす」ことを検討し、翌日より実施しました。</p> | <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングにより確認しました。</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>床、壁、ロビーのテーブル等は定期的に拭き清掃を行っており、キレイな状況であることを確認しました。</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>トレッサ横浜自体が築16年ということで、建物自体の老朽化は無く、室内の備品類についても不具合等は確認されませんでした。物を大切に使用している気持ちの表れと感じられ、評価できます。</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？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない | <input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない |
| 評価機関 記述 | |
| <作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |
| 緊急時対応マニュアルは作成されており、対応方法はトレッサ横浜の監視センターおよびサポートセンターと連携して実施します。今年度の夏季には、熱中症対策として保冷剤を冷蔵庫に常備していました。 | |

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設 | <input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設 |
| 評価機関 記述 | |
| <警備の内容についてチェック又は記述して下さい。> <input type="checkbox"/> 機械警備 <input checked="" type="checkbox"/> その他(具体的に:警備員が巡回しています。) | |
| <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)> | |
| 受付からロビー、集会室が一望できます。また、入替時間には忘れ物がないかスタッフが確認しています。 | |

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)> 現地の目視およびヒアリングにより確認しました。 <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)> | |

(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)> | |

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)> | |
| 事故防止研修を館長・スタッフ全員で実施しています(令和5年度は年5回の合同業務研修内で実施)。 | |
| <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)> | |
| 事故防止研修に合わせて、他の施設での事故事例(区や協会からの情報)をもとに意見交換およびイメージトレーニングを行っています。 | |

(4) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input 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><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</p> <p><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 本コミュニティハウスではトレッサ横浜の監視センターとの連携が対応策になるため、連絡手順等の研修を館長・スタッフ全員で実施しています。</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> | |

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><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(事故発生時フロー)およびヒアリングにより確認しました。</p> <p><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)></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> | |

(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"/> 評価対象施設であり、作成している |
| <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない | <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない |
| <input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である | <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 checked="" type="checkbox"/> 実施している |
| <input type="checkbox"/> 実施していない | <input type="checkbox"/> 実施していない |
| 評価機関 記述 | |
| <実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |
| トレッサ横浜内にはいくつかの防災グループが分かれています。1回/3か月程度の頻度でミニ防災訓練が実施されており、コミュニティハウスは避難誘導の担当として参加しています。新任スタッフは必ず参加するよう業務を調整しています。また今後は、利用者参加の避難説明会も検討しています。 | |

(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)> |
| <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)> |
| 本コミュニティハウスは、トレッサ横浜内で運営しているため、緊急時にAEDの操作や救命救急措置等を実施できる方(トレッサ横浜の監視センター員)が居ますが、一刻の猶予のない状況が起きてしまった場合も想定し、AEDの操作研修や救命救急(心肺蘇生法)等の研修は受講しては如何でしょうか。 |

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている | <input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている |
| <input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない | <input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない |
| 評価機関 記述 | |
| <協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |
| 午前、午後:2名、夜間:1名を遵守しています。 | |

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 | |
| <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)> | |
| 業務日誌により開館および閉館が適切に行われていることを確認しました。 | |

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 公表している | <input checked="" type="checkbox"/> 公表している |
| <input type="checkbox"/> 公表していない | <input type="checkbox"/> 公表していない |
| 評価機関 記述 | |
| <公表方法を記述して下さい。(100字以内)> | |
| 区のホームページにより公表しています。 | |
| <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)> | |

(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)> | |
| 年度当初に計画を作成し、計画に沿って実施されていることを確認しました。 | |

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(職員研修実施実績等)およびヒアリングにより確認しました。 | |
| <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)> | |
| 個人情報保護研修、人権研修、事故防止研修を館長、スタッフ全員で実施しています。 | |
| <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

| 指定管理者 記述 | 評価機関 記述 |
|--|--|
| <p><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>スタッフミーティングを利用し、スタッフ全員を対象に「個人情報保護研修」、「事故防止研修」を行います。この研修では、コミュニティハウスで業務を行う上での基本的な知識と考え方を身に付けることを目標に行い、併せて、「個人情報チェックリスト」、「事故防止チェックリスト」を活用して実際の業務に照らした確認を行っています。</p> <p>また、新採用のスタッフ向けの外部の必須研修としまして ① こうほく区民施設協会主催の「接客対応研修」 ② トレッサ横浜主催の「笑顔研修」 に参加しています。</p> <p>スタッフの自己啓発につながるトレッサ横浜主催の店舗スタッフ向けの研修情報を提供しています。研修に参加するにあたり、勤務交代がしやすいようにスタッフ間、スタッフと館長間で調整をしています。</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>ヒアリングにより確認しました。</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>トレッサ横浜主催の研修が無料で開催されており、店長会の資料で情報提供されるため、スタッフに共有し、自己研鑽の一つとして参加を促しており、そのための業務調整は行っています。</p> |

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない | <input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない |
| 評価機関 記述 | |
| <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングにより確認しました。</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>接客対応研修等の受講後には、スタッフミーティングで感想を発表しています。協会主催の研修では、感想を書いてもらい、次の研修に生かすような取り組みを行っています。</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)> | |
| スタッフ用の研修資料として、新採用時の配布するものです。スタッフ個人が追記・カスタマイズし、活用しています。 | |

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 |
|---|---|
| <その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)> | <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> |
| ① スタッフの情報共有は、午前から午後、午後から夜間へのそれぞれの引継時間(5分間)を活用しています。業務連絡に加え、利用者からの意見や対応などについて疑問に感じたことなどを話し合い、事務の改善や利用者への対応の向上につなげています。 | 資料(スタッフノート)およびヒアリングにより確認しました。 <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)> |
| ② 業務日誌は、日々の状況を記録し、情報を共有しています。利用団体の利用状況に加え、新規登録、変更、削除などを記載しています。 | <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)> |
| ③ スタッフノートは、予定されている業務を次のシフトのスタッフに依頼したり、統一された利用者対応の確認事項を記載しています。 | <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)> |
| ④ スタッフ自身の業務の点検、実施状況を「見える化」し、共有するために、「開館時作業点検表」、「閉館時作業点検表」、「週間清掃チェック表」、「一斉受付準備チェックリスト」を活用しています。 | 業務日誌およびスタッフノート(細かい内容)で業務の引継ぎを行っています。業務上の必要事項(点検事項)はチェック表を活用し、「見える化」されている点が評価できます。 |

(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)> | |

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)> | |
| 個人情報の取扱いに関する管理責任者は館長です。 | |

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)> | |
| 個人情報の取扱いについて、令和5年度は5回/年のスタッフミーティング毎に周知徹底を行っています。 | |

④個人情報の取扱いについて、誓約書を取っているか？

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

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している | <input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している |
| <input type="checkbox"/> 適切に収集していない | <input type="checkbox"/> 適切に収集していない |
| 評価機関 記述 | |
| <p><適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>申込時のお名前、連絡先および団体登録時の代表者のお名前、住所、連絡先を収集しています。</p> | |

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している | <input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している |
| <input type="checkbox"/> 適切に使用していない | <input type="checkbox"/> 適切に使用していない |
| 評価機関 記述 | |
| <p><適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>サークルの募集に関する情報提供の有無に従って、問合せされた方への情報を提供するか否か等の判断を行っています。その他、予約の時間帯での緊急的な対応のために使用しています。</p> | |

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

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない | <input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない |
| 評価機関 記述 | |
| <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングにより確認しました。 | |
| <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)> | |
| 離席時のコンピューターロック、個人情報の含まれた書類を保管するストレージは施錠管理、不要な書類の廃棄はシュレッダー処理、コンピューター内の個人情報ファイルにはパスワード設定が行っています。 | |

(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)> | |

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)> ヒアリングにより確認しました。 | |
| <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)> | |
| コミュニティハウス内では、出納係:経理担当スタッフ、経理責任者:館長、そして協会経理でのチェックがあり、複数のけん制の仕組みは設けられています。 | |

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 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)> ヒアリングにより確認しました。 | |
| <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)> 現地を目視およびヒアリングにより確認しました。 | |
| <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)> ヒアリングにより確認しました。 | |
| <目的に沿わない支出がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

| 指定管理者 記述 | 評価機関 記述 |
|---|---|
| <p><経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>① スタッフによる日常点検と迅速なメンテナンスにより、備品、設備を良好な状態に保ち、支出の削減に努めています。</p> <p>② 個人情報の記載のない裏紙を無駄なく使用するよう、徹底しています。</p> <p>③ 印刷部数が多い場合には、コピー機でなく、輪転印刷機を利用するように徹底しています。</p> <p>④ 集会室の未使用時間帯は、照明を消すようにしています。</p> <p>⑤ 自主事業の材料費等は、参加者から受益者としての負担をいただくように努めています。</p> <p>⑥ こうほく区民施設協会が市民利用施設12館を管理しているメリットを活かし、指定管理料の効率的な執行を行っています。</p> | <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングにより確認しました。</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>協会のスケールメリットを生かし、業者との一括契約(入り口マット等)およびパソコンの保守メンテナンス等、経費削減に努力されている点が評価できます。</p> |

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

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

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"/> 一部未対応の項目がある <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 type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input 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)> ヒアリングにより確認しました。 | |
| <未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない | <input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない |
| 評価機関 記述 | |
| <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングにより確認しました。 | |
| <協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |
| 4回/年程度のヒアリングや報告等で区の担当者と協議を行っています。区の担当者とも修繕等の協議を行い易い良い関係が構築されています。 | |

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>事業計画については、こうほく区民施設協会の運営方針に加え、港北区役所の運営方針の基本目標等に則り、師岡コミュニティハウス内部で作成し、「師岡コミュニティハウス委員会」でご意見をいただいています。</p> <p>また、自己評価表については、指定管理での提案内容を参照し、年度毎に目標を設定し、スタッフミーティングやスタッフ回覧で共有しています。</p> <p>この自己評価表の目標に対する実績も含め、区役所を通じて公表しています。</p> <p>なお、師岡コミュニティハウス及びこうほく区民施設協会の運営方針については、ホームページや館内に掲示し、利用者にもご覧いただいています。</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>ヒアリングにより確認しました。</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>年度の運営目標に対する進捗状況は、スタッフミーティングでスタッフにも共有しています。現状、順調に推移しているとのことで、館長およびスタッフの連携が図られており、運営されていることがうかがえ、評価できます。</p> |

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

| 評価機関 記述 |
|--|
| <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>予約申込用紙の様式に確認者のチェック欄が2つ用意されています。複数者によるチェックを励行することで、確実な電話対応を重要視しており評価できます。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> |

VI. その他

| 指定管理者 記述 | 評価機関 記述 |
|--|--|
| <p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>港北区運営方針の基本目標である～活気にあふれ、人が、地域がつながる「ふるさと港北」～を推進するために協力をを行っています。</p> <p>具体的には、高齢者同士が集い、交流する場として、「囲碁同好会」、「将棋同好会」などの活動を支援しています。</p> <p>また、子育て支援としましては、地域の活動グループの協力をいただき、「師岡おはなしの部屋」、「0歳児親子のスマイル広場」の自主事業を定期的実施してきました。</p> <p>こうした高齢者や子育て世代が、活動しやすいように集会室やロビー、プレイルームを清潔で安全にご利用いただけるよう取り組んでいます。</p> <p>港北区の施設間連携事業会議に参加し、各施設や地域の団体について相互に知り合い、暮らしやすい地域づくりに向けた連携に取り組んでいます。</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>ヒアリングにより確認しました。</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>高齢者の交流する場(「囲碁同好会」および「将棋同好会」)や子育て支援に伴う自主事業(「師岡おはなしの部屋」および「0歳児親子のスマイル広場」)等の実施により、訪問調査当日も多く利用者がロビーに居らっしゃいました。館長ならびにスタッフの皆さんが過ごしやすい環境を提供しているためと判断し評価できます。</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>利用者が安全で安心して利用できるように、設備・備品の点検等を徹底するとともに、個人情報の適正な取り扱いを行っています。</p> <p>また、集会室の予約受付業務を正確に行うため、受付時の復唱や事務処理のセルフチェック、ダブルチェックを行い、正確な事務を行うようしています。</p> <p>以上のことを日常業務として行えるように、スタッフミーティングでの情報の共有や業務研修を行っています。</p> <p>また、「業務の見える化」のために、各種の点検表を活用したり、ダブルチェックの徹底を行っています。</p> <p>こうした業務の執行のうえに、利用者との信頼関係を築き、「笑顔での応対」で気持ちよく、施設をご利用いただいています。</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>ヒアリングにより確認しました。</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>コミュニティハウスの受付には、季節の飾り(訪問時はハロウィンでした)があり、またサークルの方々の作品が飾られており、色とりどりで華やかさを感じました。受付周りの利用者を楽しませる取組が評価できます。</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> <p>引き続き、利用者に喜んでいただける施設運営に心掛け、継続的に業務を行っていただければと思います。</p> |