

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

## 上郷矢沢コミュニティハウス 評価シート

評価機関名：SOMPOリスクマネジメント

令和\_\_3\_\_年\_\_2\_\_月

# 目次

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

# 評価結果の総括

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 地域及び地域住民との連携	<p>上郷矢沢コミュニティハウスは、矢沢小学校跡地に栄区では2番目の単館コミュニティハウスとして、平成25年3月に運用を開始しました。旧矢沢ふれあい学級時代から地域住民の文化・スポーツの拠点として、相互交流を深め継承し、各活動の支援を行うことで地域との連携を図ってきました。特に周辺地域は高齢化が急速に進んでいることから、高齢者の健康維持管理活動に寄与する事業や、少子化対策や子育て支援に向けて積極的な事業に取り組んでいます。施設運営を行うにあたり、各方面の代表者で構成(連合町内会長、町内会長、自治会長、スポーツ推進員、青少年指導員、小学校長、PTA会長、シニアクラブ連合会長、利用者代表)する運営委員会を設置して、利用者をはじめ幅広いニーズを把握して、施設運営に反映させています。また、近隣町内会主催の行事や会議への出席や災害時の協力体制を確立し、地域と連携した運営を行っています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・栄区の中でも、かなり少子高齢化が進んだ地域であり、令和2年度では、高齢者や幼児を中心とするセーフコミュニティ活動8つを計画し、地域住民の健康づくりおよび安全安心な暮らしの促進に取り組んでいます。</li> <li>・低年齢層の利用向上を図るため、地区センターやログハウスなどと連携し、学習支援活動およびタッチケアを通じて、子供達の健やかな成長を促しています。</li> <li>・近隣自治会が主催する行事への参加、および町内会などの会場提供などを通じて、地域住民の意見や要望を受け入れ、それに対応できるような自主事業の開発と継続実施を行っています。</li> <li>・区の指定避難場所ではないですが、近隣自治会と「避難場所としての施設使用に関する覚書」を結び、災害時に地域住民の復旧支援に役立ちます。</li> <li>・コロナ過においても、11月から自主事業の募集再開や、ボランティアさんによる中庭プランターの花替えなどで、利用者が元気づけられています。</li> </ul>
II ・ 利用者サービスの向上	<p>笑顔で明るく親切な窓口対応、快適で安全安心な施設環境を目指し、利用者のニーズやご意見に対応し、利用者の立場に立ったサービスを提供することに日々取り組んでいます。職員研修やスタッフ会議では、職員のサービス向上として様々な状況に対応できる体制のため、職員全員を対象に研修及び情報共有の場を設けています。</p> <p>また、利用者から職員が分かりやすくするため、季節感を出した制服で業務を行っています。空きスペースを利用しての小グループ作品展の開催や図書においては、幼児向け絵本の増冊を図り、子育て支援の一助としてサービス向上の取り組みを行っています。更に雨天時の安全対策として転倒防止を目的とした玄関マットの敷設や傘の無料貸し出し、傘の忘れ物防止対策として傘立ての雨の日設置位置変更等を行っています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新人研修を含め職員研修が年3回実施され、スタッフの入れ替わりがあっても、サービスの質の低下を防いでいます。</li> <li>・スタッフ会議の中で、利用者の要望や意見について話し合いを行い、利用者の目線から改善策を考案し、確実に実施されています。</li> <li>・少子高齢化のため、低年齢層の利用者が少ないとの課題に対し、人気のある「星空観察会」の自主事業を開発し、また幼児向け絵本の新規購入や授乳コーナーの整備などを通じて、子供達の利用促進に力を入れています。</li> <li>・ホームページやTwitterなど電子媒体を積極的に活用し、施設の情報をリアルタイムに発信し、既存利用者の利便性を図るとともに、新規利用者の増加にもつながっています。</li> <li>・臨時休館日などの知らせについて、ホームページの閲覧ができない高齢者に対し、1件ずつの電話連絡となり、大変な作業でありながら、利用者のため頑張っている姿が窺えます。</li> </ul>
III ・ 施設・設備の維持管理	<p>年間の施設管理計画を作成し、施設の維持管理及び保守点検を行うため、建物総合管理の専門業者に総合管理業務を委託して管理を行っています。また、閉館時間中の防犯対策として、警備の専門業者に委託をして、閉館中の防犯対策を行っています。一方職員は、開館前、開館中、閉館時に点検・清掃を行い、安全確認や設備の正常動作と衛生面の維持に努めています。</p> <p>また、曜日ごとに定めた清掃箇所を確実に丁寧に点検と清掃を行うことにより、早期対応と適切な維持管理が持続的に行われています。更に、建物以外では、周辺歩道の清掃活動及び自然災害時の点検を行い、利用者の安全確保を行っています。併せて、中庭の芝生の手入れや敷地内の植え込みの手入れ等により周辺環境に合わせた整備にも配慮しています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年間計画に基づき、専門業者より施設の点検・整備が行われ、また全職員による日々の努力および利用者からの協力より、施設全体は良好な状態に保たれています。</li> <li>・毎日、館内および建物周辺の巡回は3回実施され、ゴミ拾いを含む清掃活動とともに、設備の動作確認など安全状態のチェックも行っています。</li> <li>・職員による周辺歩道の清掃活動や植込みの手入れが定期的実施され、通行者および施設利用者の安全を確保しながら、地域住民の生活環境の改善に役立っています。</li> <li>・コロナ感染防止対策として、利用者の協力を得ながら、集会室の換気をこまめに実施しています。また、行政の指示を待たずに、感染防止に有効な加湿機能付き空気清浄機を導入し、利用者に安全安心な活動場所の提供に努めています。</li> </ul>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・ 緊急時対応	<p>緊急時対応マニュアル、非常時対応マニュアル、消防計画、緊急連絡網を作成し、職員へ周知を行い業務マニュアルとしてファイルにまとめ、事務室に設置し常時確認できるよう整備しています。</p> <p>事件・事故発生時には、速やかに「事故報告書」を作成し、区役所・支援協会事務局に報告するとともに、再発防止策の検討を行っています。不審事案発生時には、速やかに通報し事件の未然防止と早期解決ができるよう備えています。</p> <p>また、職員を対象にしたAED取扱訓練や非常呼び出し対応訓練、心肺蘇生訓練等を行い、利用者が安全・安心してご利用いただけるよう体制を整えています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設内外の巡回は、毎日3回以上行われています。</li> <li>・年間消防計画に基づき、近隣自治会との共同避難訓練を年1回実施しています。また、20年11月の消防訓練では、地域消防署出張所の方が来ていただき、AEDの使用訓練や心臓蘇生訓練を行い、万一時に備えています。</li> <li>・施設は、災害時の臨時避難場所としての使用が可能となり、また隣接公園での給水訓練を行っているため、災害時に地域住民の復旧支援に役立ちます。</li> <li>・施設には、各種防犯機器が設置され、夜間休日の警備に当たっています。また、防犯カメラの録画データが保存され、一定期間内でのデータ再確認に対応できます。</li> <li>・全職員に対し、事故防止対策や緊急時の手順などに関する研修が定期的実施されており、万一時に迅速かつ適切な対応が期待できます。</li> </ul>
V ・ 組織運営及び体制	<p>利用者サービス低下とまらない範囲内で、原則各時間帯1名交代勤務体制としています。</p> <p>館長1名：区役所・支援協会事務局との連絡調整、運営委員会事務、広報・機関誌発行、事業計画・実行、施設管理、予算管理、職員の指導監督、利用各団体との調整、庶務等</p> <p>職員6名：開館時間帯の館長不在時の管理業務として館長業務補助、窓口対応、施設・備品管理、図書管理、各行事・会議への対応、館内及び敷地内清掃等を行っています。</p> <p>また、職員採用については、緊急時対応や夜間退勤時の防犯対策の観点から極力近隣居住者から選考しています。</p> <p>なお、人事労務、全体研修、福利厚生、経理等は、事務局が一元管理して、効率化を図っています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・営業日の朝、館長と当番職員の間で電話確認を行い、安全に開館できる体制が構築されています。</li> <li>・横浜市のホームページで、年度の事業計画書および事業報告書が公表されており、施設の運営方針や事業内容などを確認しやすくなっています。</li> <li>・施設内外の研修を通じて、サービスの質の維持と向上を図り、またスタッフ会議の中で、問題点の共有や研修内容の情報交換を行い、改善策の実施および注意点の徹底につなげています。</li> <li>・個人や団体利用者の登録情報について、個人情報保護指針に基づき、適切に管理・使用されています。</li> <li>・電気と水道使用量の節約対策が実施され、また職員による植込みの手入れが行われているため、施設の維持・運用費の削減の努力を続けています。</li> </ul>
VI ・ その他	<p>高齢化社会において、栄区の中でも近隣地域は高齢化率が高く、平成30年度の当館利用者の77%は65才以上の高齢者が占めています。このような状況において高齢者が引き続き施設を利用していただけよう、安全で安心してご利用ができる施設管理に取り組んでいます。</p> <p>また、高齢者の健康維持活動つなげる取り組みや青少年の健全育成、子育て支援活動等、幅広く取り組んでいます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・近隣地域の少子高齢化が原因で、低年齢層の利用が少ないことから、小学生に人気のある自主事業の開発と継続実施、および幼児向け絵本の新規購入や授乳コーナーの整備などを通じて、子供達の利用促進に努めています。</li> <li>・外部講師や地元企業などと連携し、セーフコミュニティ活動が多く計画されており、高齢者の健康維持および安全な暮らしを推進しています。</li> <li>・コロナの防止対策を厳重に講じたうえ、11月から、自主事業の募集およびサークルの活動を再開し、施設での活動を通じて、地域住民が元気付けられています。</li> </ul>

# I. 地域及び地域住民との連携

## (1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>・地域住民、自治会町内会との連携 屋外の当館掲示板と自治会町内会が設置している掲示板や近隣小学校への当館主催の自主事業などの情報を掲示依頼しています。また、当館が発行する広報紙を自治会町内会に全戸回覧を依頼し幅広く情報発信を行っています。また、館内では、地域の自治会町内会、サークル団体の広報紙、チラシ、ポスター等の掲示や配架を行い相互間の連携を図り会議、打ち合わせ等の会場提供を行い、更には自治会主催の各種行事への参加や平成30年8月には大地震等の災害発生に備えて、近隣自治会と「地域避難所としての施設使用に関する覚書」を取り交わし、万一に備え運営訓練を併せて実施しています。</p> <p>・関係機関との連携 上郷地区センター、翠風荘とは自主事業で会場の提供や物品の貸し出しを行い、安定した事業の実施と物品の有効利用を図っています。また、毎月区役所担当課、協会との会議を定例的に行情報交換を行っています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認(掲示板など)およびヒアリングより確認しました。</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・施設の自主事業やコロナ期間中の利用情報などは、通常の広報紙やチラシの配布のみならず、ホームページおよびTwitterなども活用し、地域住民への発信が積極的に行われています。</p> <p>・大地震などの災害時に、「地域避難所」として利用できるよう、近隣自治会と覚書を取り交わし、また運営訓練が実施されています。</p>

## (2) 地区センター委員会等

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p>&lt;開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>毎年の5月に開催する予定ですが、今年はコロナ感染防止のため、郵送にて実施されました。</p>	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input 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)> 自主事業や定期的な利用者アンケート、利用者会議およびご意見箱などを通じて、利用者のニーズや課題を抽出し、区役所への報告、他の施設との情報交換や連携を強化しながら、自主事業の新規開発およびサービスの質の向上などに努めています。	

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(配布資料など)およびヒアリングより確認しました。	
<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)> ・館長をはじめ、職員の皆さんは、施設の利用者データなどを分析し、子供向け自主事業が少ないことから、新たに近隣の小学生と保護者を対象とする「星空観察会」を計画し、過去2回実施され、今後も継続予定です。 ・幼児や小学低学年の利用を促進するため、近隣の矢沢なかよし公園を利用する保護者に声かけ、施設情報の紹介などを通じて、今後の利用拡大を図っています。	

(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)> コロナ感染防止のため、上半期は休館や施設の利用制限が余儀なくされましたが、利用再開後、マスクの着用、入館時の体温チェックなど厳重な対策を講じたうえ、一部自主事業の募集や団体利用を再開し、また、ボランティアさんによる中庭プランターの花入れ替えなどを通じて、来館する地域住民を元気付けています。
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

## Ⅱ. 利用者サービスの向上

### (1) 利用者会議

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している
<input type="checkbox"/> 開催していない	<input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p>&lt;開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用者会議は、団体利用の四半期最後の日曜日に年4回開催され、50～60名の方が参加し、意見交換などが実施されています。会議の開催頻度や抽出された課題の内容および改善策の実施状況などから、サービスの品質向上に真摯に向き合っていることが窺えます。</p>	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料(配布資料や出席者名簿など)およびヒアリングより確認しました。</p> <p>&lt;課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>例えば、「子供向けの自主事業が少ない」という意見がありました。地域住民の少子高齢化が進み、利用者の多い高齢者向けの自主事業が自然に集中していることと、より多くのお子さんが利用できるよう、事業の新規開発などにも努めていることを、丁寧に説明し、ご理解いただいています。</p>	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(配布資料など)およびヒアリングより確認しました。	
<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)> 子供の利用促進のため、館長が近隣の矢沢なかよし公園の来園者に積極的に声掛けし、雑談を通じて、施設の紹介や住民意見の確認を行い、またあえて中庭のフェンス越しの形で会話し、安全安心できる環境づくりに心掛けされていることを感じました。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック				
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <table style="display: inline-table; vertical-align: middle; margin-left: 10px;"> <tr> <td style="font-size: 2em;">└─┘</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> アンケート</td> </tr> <tr> <td style="font-size: 2em;">└─┘</td> <td><input type="checkbox"/> その他</td> </tr> </table> <input type="checkbox"/> 実施していない	└─┘	<input checked="" type="checkbox"/> アンケート	└─┘	<input type="checkbox"/> その他
└─┘	<input checked="" type="checkbox"/> アンケート				
└─┘	<input type="checkbox"/> その他				
評価機関 記述					
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 自主事業ごとにアンケートを配布し、参加者にご協力いただく形で実施しています(本年度は5回実施済み)。また、利用率の低いアンケート用紙の常時配布をやめ、ご要望などは口頭より随時受付しています。					
<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)> アンケートの書面に限定せず、電話、ホームページ、Twitter、口頭など様々な形式で利用者のご意見ご要望などを収集しています。また、自主事業を特化したアンケートは、目的性が明確でわかりやすく、より良いサービスの提供につながっています。					



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(自主事業用アンケート)およびヒアリングより確認しました。	
<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 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)>	
自主事業の開催や休館日などの関連情報について、ホームページとTwitterで掲示されていますが、利用者の多くは、高齢者であり、電子媒体での閲覧ができない方が多いため、自主事業に関する連絡は、1件ずつ電話にて丁寧に対応しています。その仕事ぶりは、職員としての使命感を感じられます。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(区役所への報告)およびヒアリングより確認しました。	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p>&lt;設置内容を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>受付の横に設置されています。</p> <p>&lt;設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料(館内各所での掲示)およびヒアリングより確認しました。</p> <p>&lt;仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>検討順位(①館長→②(特非)栄区民活動支援協会→③栄区役所)は明確で、また第4木曜日のスタッフ会議で職員の間で情報共有しています。</p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p>&lt;周知方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>「ご利用者の苦情処理の仕組み」張り紙が、館内で掲示されています。</p> <p>&lt;周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>受付した内容(メモ用紙または口頭)をPCに入力し、保存されています。また、重要な内容はスタッフ会議で共有し、対策などを検討しています。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料(館内掲示資料など)およびヒアリングより確認しました。</p> <p>&lt;一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>例えば、「近隣公園の駐車場に施設利用者が駐車した」との電話苦情に対し、利用者会議で苦情内容を通知し、注意喚起を行い、また区別しやすくするため、施設専用スペースに看板を設置しました。対応事例から、施設の管理および利用者への対応が適切に実施されていることが窺えます。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料(館内掲示資料など)およびヒアリングより確認しました。</p> <p>&lt;公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

#### (4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>施設案内について、令和元年12月に分かりやすいホームページにリニューアルを行い、常に最新情報の閲覧ができるようになっています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページ 施設案内、利用案内、サークル紹介、図書案内、よくある質問、臨時的取り扱い、お知らせ等</li> <li>・屋外掲示板 利用申込案内、自主事業案内、利用内容、その他</li> <li>・玄関周辺(チラシラック含む) 利用案内、休館案内、利用状況、サークル案内</li> <li>・窓口周辺 利用案内、利用要綱、お知らせ、集会室予約状況等</li> <li>・駐車場 利用案内、注意事項、お知らせ等</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認およびヒアリングより確認しました。</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・リニューアルされたホームページには、施設案内など基本情報だけでなく、Twitterから発信した新着情報やお知らせも掲示・リンクされ、利用者としては、複数の検索手段ができ、さらに利用しやすくなっています。</li> <li>・電子媒体の利用が少ない高齢者に対し、施設内外の掲示物は、ホームページの掲載と同時に更新し、施設の情報を幅広く伝えられるように努めています。</li> </ul>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

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

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

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

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt; ヒアリングより確認しました。</p> <p>&lt;行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>予約が重なった場合の対応について、昔から利用者との交渉や話合いの結果によって決める方法が採用されており、利用者との深い信頼関係が築かれていることが窺えます。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt; ヒアリングより確認しました。</p> <p>&lt;一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>職員採用時の新人研修に加え、事務局が主催する全体研修は年2回実施されています。研修の頻度から、施設の人権擁護に対する意識の高さが感じられます。</p>	

## (5) 自主事業

### ①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている
<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            資料(事業計画書)およびヒアリングより確認しました。</p> <p>&lt;年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>所在地域の少子高齢化が進む中、子供の利用を促進するため、自主事業の3割程度は幼児、小中学生を対象しています。また、地区センターやログハウスなど他の施設と連携し、各年齢層の子供が参加できるよう、事業内容を厳選し、人気のあるものを継続的に開催しています。</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>&lt;実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>コロナの影響を受け、年度初めから10月までの自主事業の開催が余儀なくされていました。</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>コロナ過においても、厳格な感染防止対策を講じた上、11月から5つの自主事業の募集を再開し、「クリスマスグッズを作ろう」などの事業を通じて、小学生から大人まで幅広い地域住民を元気付けています。</p>	

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

① 図書の新規購入の際は、適切な選定をするため、利用者から希望をとっているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      ヒアリングより確認しました。</p> <p>&lt;利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;                      常連利用者の希望を中心とし、職員の意見も参考し、施設が総合判断したうえ、図書の新規購入を行っています。また、幼児向けの図書が少ないことから、昨年度から幼児用絵本を購入し、専用コーナーも新設されているため、施設の利用促進に努めています。</p>	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページでは、当館からのお知らせ事項や利用案内をはじめ利用申込時期や自主事業案内、臨時的取り扱い、新刊本の入荷情報の広報等を行っています。</li> <li>・屋外の当館掲示板、町内会掲示板や小学校へは、各自治会長を通じて自主事業ポスターの掲示を依頼</li> <li>・各家庭へは、広報よこはま栄区版や当館広報紙「ふれあいだより」を定期的に発行し地区連合町内会の全戸に回覧を依頼し、自主事業の募集PRを行っています。</li> <li>・他公共施設へは、同協会施設、関連施設、近隣商業施設他、幅広い広報を行っています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料(ホームページなど)およびヒアリングより確認しました。</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページやTwitterなど電子媒体による情報開示が積極的に実施され、子育て世帯を中心に、施設利用の拡大につないでいます。</li> <li>・近隣商業施設(イトーヨーカドー桂台店)にもチラシを配布し、地域住民への宣伝が幅広く行われています。</li> </ul>



## (8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>・採用時の新人研修において、研修資料を配布して研修を行っています。また、毎年支援協会が主催する接遇研修には職員全員が受講しています。</p> <p>・経営方針を定めて、職員に周知し、スタッフ会議等で再確認を行っています。</p> <p>・2種類の制服を季節ごとに変えて着用し、身だしなみを整え清潔感に心がけ、不快感を与えないよう指導しています。これらの取り組みにより、接遇に関する利用者からの苦情はいただいていません。</p>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・新人研修に加え、毎年全職員を対象とする接遇研修が行われ、職員の入れ替わりによるサービスの質の変動を防いでいます。</p> <p>・スタッフのユニフォームに名札がつけられ、施設の職員であることを分かりやすくしています。</p> <p>・トイレ横壁の上面に床拭き用スポンジやウェットティッシュが常備され、汚れ発見時に即対応ができ、清潔な環境作りに心がけています。</p>

## (9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。&gt;(400字以内)&gt;</p> <p>平成30年度の利用者数については、19150人で前年度比95%ですが、前年度11月に大きなイベントが開催された影響によるものです。前年度比増加とはなりませんでしたが、少しの減に留まっています。また、集会室の稼働率についても同様に前年度比若干の減となっています。少子高齢化が進み、65才未満の利用減が原因の一つとなっています。更に、高齢化と少子化の影響で夜間時間帯の集会室稼働率低下の一因となっています。</p> <p>団体の活動について、新規団体登録が増えています。一方では高齢化により活動困難になり、解散をする団体もあります。</p> <p>当館は栄区では最も新しい施設であり、バリアフリーと環境に配慮した施設として設備が充実していることから、幼児から高齢者までが安全で安心してご利用いただける施設です。各年代に応じた柔軟な対応を行っているほか、自主事業にも反映させています。</p>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>栄区の中でも、少子高齢化がかなり進んだ地域であることから、施設の利用者数や集会室の稼働率が一定程度の減少は理解できる内容と認識しています。一方、電子媒体を含むいろんな広報手段を活用し、積極的に施設のPRを行っていることが評価できます。また、幼児向け用絵本の購入などの対策が実施されており、低年齢層の利用拡大を図っています。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般 (その他)

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

台風などで自主事業の中止や臨時休館の知らせは、ホームページとTwitterを通じてリアルタイムに発信していますが、利用者の多くは電子媒体の確認ができない高齢者であるため、1件ずつの電話連絡となり、かなり大変な作業になってしまいますが、手間を惜しまず対応し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)>

### 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			
<p>&lt;協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>施設の点検は、毎月第3水曜日の休館日に設定されており、施設利用者への影響が最小限に抑えられています。</p>			

##### ②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常清掃・整理整頓や、定期的な清掃(床掃除及び窓清掃)を実施しているかどうか記録を確認する。  
 日常清掃に関しては、チェックリストを用いて記録しているかを確認する(チェックリストでなくとも、実施記録が存在すれば実施していると判断する)。

指定管理者 チェック		評価機関 チェック	
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	<input 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			
<p>&lt;協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>毎日、開館する前に、職員が施設内および敷地周辺を巡回し、ゴミ拾いを含む清掃業務を実施しています。</p>			

## (2) 備品管理業務

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

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

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

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

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

### (3) 施設衛生管理業務

#### ①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&lt;適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>集会室など共有部には、ゴミ箱を設置せず、利用者が出したゴミは各自で持ち帰るというルールを徹底しています。</p>	

#### ②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している
<input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<p>&lt;適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>事務処理ゴミや施設の消耗品などの廃棄物について、横浜市の分別ルールに沿って分別され、維持・管理状態は良好です。</p>	

#### (4) 利用者視点での維持管理

##### ①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・安心して施設利用ができるよう開館前、開館中、閉館時には、点検及び清掃を行い衛生維持管理に努めています。毎月重点予定清掃箇所を定め集中して清掃を行う他、特に汚れが発生する小便器床周りは毎日その都度清掃を行っています。</li> <li>・長期的には、施設・設備を適切に維持管理するため、専門業者へ建物の維持管理、特殊清掃業務、害虫駆除業務等を年間委託しています。</li> <li>・職員は、施設周辺の植え込み、中庭芝生の手入れを積極的に行い周辺美化に取り組んでいます。</li> <li>・地域住民の方の協力により季節ごとの草花を植栽して、地域交流や館内美化、イメージアップを図っています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認およびヒアリングより確認しました。</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員による日常清掃が頻繁に行われ、とくに下駄箱やトイレ等の重点箇所の清掃に力を入れています。また、施設利用者にもご協力いただき、利用後の清掃と現状復帰が実施されています。</li> <li>・コロナ期間中の対策として、注意事項の掲示、空調使用中でも30分毎の換気実施、加湿機能付き空気清浄機の導入など、安全安心な活動環境の維持に努めています。</li> </ul>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>館内各所は、使用開始から5年経ちましたが、新築時と変わらないきれいな状態に保たれているため、職員の日々の努力および利用者の協力的な姿勢の高さが窺えます。また、職員による周辺歩道への清掃活動などを通じて、利用者の安全安心な環境作りに努めていることが感じられました。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

## IV. 緊急時対応

### (1) 緊急時対応の仕組み整備

#### ①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p>&lt;作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>緊急時の連絡簿およびマニュアルは、いつもでも確認できるように、事務室に保管されています。</p>	

### (2) 防犯業務

#### ①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p>&lt;警備の内容についてチェック又は記述して下さい。&gt;</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に: )</p> <p>&lt;協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>施設内外の巡回は1日3回実施され、設備の作動状況や不備な箇所がないかを確認しています。</p>	





### (3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
入口付近は、タイル床であり、雨天の場合、来館者の転倒リスクが潜在するため、玄関マットをリースし、自主的に設置されています。	

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)>	
スタッフ会議の中で、全職員を対象とし、仕事中に気付いたことについて	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
些細なことでも、仲間との意見交換ができ、問題の解決策を導くとともに、職員間の連携が強化されています。	



## (5) 防災業務

### ①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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	
<p>&lt;作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

### ②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>避難訓練は、近隣の自治会と共同実施し、また隣接公園の一角が給水スポットになっているため、給水訓練も行われています。</p>	

## (6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>施設は、災害時の指定避難所(近くの中学校)ではないですが、利用者の安全確保を第一とし、毎年の訓練時にしっかりと避難の手順などを確認し、万が一に備えています。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

## V. 組織運営及び体制

### (1) 業務の体制

#### ① 協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<p>&lt;協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

#### 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 checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<p>&lt;協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>営業日の朝、館長と当番職員間に電話確認を行い、安全に開館できる体制が構築されています。</p>	

#### ③ 事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<p>&lt;公表方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>横浜市のホームページ内に掲示されています。</p> <p>&lt;公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

## (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)>	
年度初めに事務局が全館共通の職員研修計画を作成しています。	

### 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)> ヒアリングより確認しました。	
<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)>	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
職員研修は、年3回(新人研修、前期研修、総合研修)実施されています。	

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>&lt;職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>知識、技能、サービスの向上のため、職員のスキルアップが求められていることから、可能な限り様々な研修に参加できるよう機会を設け、定期的に研修を実施しています。研修実施の際は、職員全員が参加できるよう、計画の情報提供をスタッフ会議等で周知を行っています。</p> <p>支援協会が6月、10月の年2回実施する全体研修や当館スタッフミーティング時に研修を実施。新年度には、新人職員採用研修として、業務マニュアルの研修を実施。</p> <p>また、10月には、栄消防署上郷出張所長を講師にAED取り扱い訓練や心肺蘇生訓練の救命等の訓練研修を職員全員を対象に行っています。</p> <p>研修にかかる費用(受験料、交通費、時間給)は、全て支援協会が負担しています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリングより確認しました。</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>研修計画の情報共有がスタッフ会議の中で行われ、また施設内研修はスタッフミーティング時に実施されているため、職員全員が参加しやすい環境になっています。</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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリングより確認しました。</p> <p>&lt;情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>スタッフ会議の中で各自で受けた研修内容の情報や感想を共有し、意見交換も実施されています。</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)>	
窓口などの対応手順を冊子にして、細かくまとめており、スタッフ全員が、これに基づき管理・運営を実施しています。	

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)>
職員の資質向上について、新人職員へは、採用の4月1日以前に館長が座学研修を行い、現役職員に見習生として実技研修を経て実践に備えています。 情報共有については、毎月第2木曜日に開催している指定管理者連絡会議や施設長会議、関係者からのメール、利用者の声等で取得した情報は、毎月第3水曜日(休館日)のスタッフ会議で情報共有し、資料等については、回覧押印形式により確実に伝達できるようにしています。 業務内容をはじめ細かな日々の職員との情報共有については、交代制のため集合伝達ができないため、パソコンにて自由に入力し、意見交換や引継ぎ、取り扱い確認等を行い、職員全員による既読確認でチェックを行い、業務の円滑な行動と情報の共有に繋がっています。	資料(作業日誌)およびヒアリングより確認しました。 <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)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	館長会議など外部から入手した情報は、スタッフ会議を通じて全職員に共有され、また職員間の情報交換や伝達事項などについて、作業日誌の記載内容およびPCの入力事項を業務中に必ずチェックすることをルール化しています。

### (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 checked="" type="checkbox"/> 整備している
<input type="checkbox"/> 整備していない	<input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>個人情報に記載されている資料などは、常時施錠管理されています。</p>	

#### ②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している
<input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない	<input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない
<input type="checkbox"/> 明確化していない	<input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>個人情報の保護方針および取扱責任者は館長であることを館内ホールに掲示しています。</p>	

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



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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

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

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p>&lt;適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>個人や団体の利用登録時に、個人情報をいただいています。また、コロナ対策の一環として、来館者の連絡先を提出していただき、万一時に備えています。</p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している
<input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p>&lt;適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>いただいた連絡先は、休館日など緊急連絡時の電話対応に使用しています。</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	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            現場確認(事務室)およびヒアリングより確認しました。            &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>書類は施錠管理され、職員用PCはパスワードが設定され、PC本体はワイヤーロープで固定されています。</p>	

#### (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	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>自主事業の管理簿および小口支出明細をまとめて、毎月事務局に提出しています。</p>	

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)> 館長が入出金の明細に基づき出納帳を作成し、事務局に提出、事務局の経理担当者が最終的な経理処理を行うという流れになっています。事務局の担当者が勘定科目や金額などをチェックし、不明点について館長に確認するという相互けん制の仕組みが機能しています。	

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)>	



⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・設備としては、照明は屋内外全てLED化となっており、トイレ照明は人感センサーで自動入切、洗面手洗いは自動給水栓等を採用して電気水道の節減設備となっています。</li> <li>・電気使用量節減の取組み 各部屋の空調調節コントローラー付近に適切な冷暖房温度設定にするよう依頼の掲示を行っています。また、ブラインドのこまめな操作で図書コーナーの温度管理や玄関周辺、図書コーナー、キッズコーナーでは、利用者の状況により照明の調節を行い電気量節減に取り組んでいます。</li> <li>・水道は、雨水を貯水し再利用することで水道量削減の取組みも行っていきます。</li> <li>・施設周辺での取組みとして、植え込み等の管理について委託契約の職人が手入れを行っているほか、職員による植え込み剪定や除草作業を行い経費節減と職員への経費節減の必要性を認識する機会を設けています。</li> <li>・消耗品費について、量販店、均一雑貨店、大量購入に努めています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認およびヒアリングより確認しました。</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・LED照明や自動水栓など省エネ設備が設置され、またエアコンの温度設定や照明の調整などを通じて、運営管理上も省エネを常に心がけていることが感じられます。</li> <li>・職員による植込みの剪定や除草作業を行っており、消耗品もなるべく量販店で大量購入するなど、施設の維持運用費の削減に対する意識の高さが窺えます。</li> </ul>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

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

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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)> 外部業者による作業は休館日(毎月の第3水曜日)に実施されることが多いですが、当初別の職員が対応しているところ、不都合がありました。そのため、本来水・日を公休日とする館長が作業日の対応を担当し、また半日対応も可能となり、人件費削減にもつなげられています。	

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 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)>	
施設の課題などについて、栄区の地域振興課と密に連携し、話し合いを行っています。	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>毎月開催される栄区指定管理者連絡会議や施設長会議にて毎月毎の実績や取組み内容について、報告を行うことで評価を受けています。また、管理運営業務点検報告書により1年間の運営についての評価を受け改善に繋がっています。</p> <p>また、職員へは、スタッフ会議や引継ぎ時を利用し改善等の意見交換を図り問題意識の共有を行っています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリングより確認しました。</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ過において、区の指示を待たずに、感染防止に有効な加湿機能付き空気清浄機が自主導入し、利用者第一主義を徹底しています。</li> <li>・幼児の利用率向上のため、絵本などを積極的に購入し、また幼児向けコーナーも新設され、利用者から好評を得ています。</li> </ul>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>館長をはじめ、職員全員が日々の努力により、利用者に温かくかつ落ち着いた利用環境を提供しており、またスタッフ会議での意見交換や施設内外の研修を通じて、ハイレベルのサービス提供に常に意識して、日々の業務に取り込んでいる姿が窺えます。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

## VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>コミュニティハウスの設置目的や上郷矢沢コミュニティハウスの経営方針を踏まえ、行政と協働した事業に取り組んでいます。</p> <p>ふれあい文化祭をはじめ、自主事業等を開催し地域の皆様の自主活動の場を提供することで、地域コミュニティの確立と安心安全な街づくりに貢献します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・セーフコミュニティ活動のPR</li> <li>・横浜市ごみゼロルート回収参加</li> <li>・読書活動推進</li> <li>・子育て家庭応援事業「ハマハグ」登録</li> <li>・市、区関係ポスター、チラシの掲示及び配架</li> <li>・地域防災への協力(地域避難所としての覚書)</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリングより確認しました。</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・年間自主事業うち、3割弱(28件のうち8件)がセーフコミュニティ活動になっており、地域住民の健康づくりや安全安心な暮らしに努めています。</li> <li>・幼児用絵本の新規購入や授乳コーナーの設置などを通じて、低年齢層の利用を促進するとともに、子育て世帯を積極的にサポートしています。</li> </ul>
<p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>近隣地域は、昭和40年代以降造成、宅地開発が進み、移住した住民が現在高齢化となり、小学校の統廃合が行われるなど、少子高齢化が顕著に進む地域となっています。このような環境の中で当館の役割として、各世代が楽しく安全に様々な自主事業やサークル活動に参加でき、交流の機会が提供されることが必要と考えます。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリングより確認しました。</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>栄区の中に、かなり少子高齢化が進んだ地域であり、低年齢層の利用を促進するため、近隣公園に来られる方に積極的に声がけし、また地区センターやログハウスと連携し、学習支援活動およびタッチケアなどの自主事業を通じて、地域子供達の健やかな成長に努めています。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>