

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市蒔田コミュニティハウス

評価シート

評価機関名：株式会社ソートフル

令和2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>①蒔田地区連合が開催する定例会には、必要に応じて出席し、情報交換及び連携を図っています。また、新型コロナウイルス感染症による、利用制限等は蒔田地区連合会長、副会長に事前に報告してきました。</p> <p>②蒔田コミュニティハウス委員会の委員には、町内会、地区連合各種団体代表者や小中学校の校長が就任し、地元の意見、要望等の把握に努めています。</p> <p>③毎月交互に開催される老人会・社会福祉協議会が主催する「ふれあいサロン」「らくらくサロン」等の会場提供、会場設営など地域活動を支援しています。</p> <p>④乳児と母親の活動の交流の場として毎月開催される蒔田地区社会福祉協議会主催「あかいくつ」の会場を提供するとともに、会場設営の応援をしています。</p> <p>⑤今後も蒔田地区連合自治会の各種とりくみへの協力・支援を推進していきます。また、地域との共催事業を企画していきたいと考えています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・町内会館であった当事業所では、連合町内会・町内会例会も開催され、新型コロナウイルス感染症対応でも地区連合会長等と連携し、地域と強く繋がっています。 ・老人会や地区社協主催のサロン、子育て世代向けの「あかいくつ」に会場を提供し、広報を担当する等地域活動を積極的に支援しています。 ・一昨年、当事業所がコーディネーターとなり、商店街の店主・町内会・食生活等改善推進員等が協力し「お米と海苔知ってマイスター」を開催、「あかいくつ」の親子21組が参加し地域の繋がりをを感じる催しになりました。この催しを発展させ、昨年11月に地区社協・連合子供会主催で地域商店の協力を得て10m超の太巻きを完成させました。家族3世代総勢71名が参加したユニークな企画を通じ、地域コミュニティが醸成される事業に取組んでいます。これには、蒔田連合女性部と当事業所も共催者として参加しました。
II ・ 利用者サ ービスの 向上	<p>①受付案内や電話の応対等日常の接遇態度について、毎年実施しているアンケート調査で高い評価を得ています。</p> <p>②受付には手作りの利用案内を常設し、ラウンジにはサークルの作品を配置するなどし、利用者には好評です。</p> <p>③自主事業については、年2回開催する「蒔田演芸会」「小話教室発表会」の協賛依頼を地区社協・老人会に行っています。また、広報よこはま区版、協会のホームページにも掲載しています。さらに、他施設から依頼されたポスターやチラシについても出来る限り掲示しています。</p> <p>④挨拶を励行し、分かりやすい説明をしています。「行動規範」を掲示して、常日頃から接遇等について全員で確認しています。</p> <p>⑤利用者アンケート結果も共有して応対マナーを確認しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和元年度の自主事業の参加総数は2,477人で幼児から青少年、シニア世代と全世代を網羅した内容となっています。特に長年続けられている年2回開催の「蒔田演芸会」「小話教室発表会」はジュニアからプロまでが出演し、質の高い催物となっており、好評を博しています。子育て世代を対象にした「さくらんぼひろば」、全世代向けには、「英語を基礎から学びなおそう」など多彩な事業を提供しています。 ・リサイクル用紙を使った持ち帰り用ごみ入れを提供し、さりげなく清潔な施設利用を促す工夫がなされています。職員のスキルを活かしたアニメキャラの可愛いイラストや写真を多用したチラシや自主事業の案内など施設の活動を親しみやすく紹介しています。 ・自主事業からサークル活動に発展した生け花教室により、生け花をラウンジに飾っていただけるなど利用者との強い繋がりが感じられます。
III ・ 施設・設 備の維持 管理	<p>①安全維持管理のために、1日に数回巡回点検するとともに、日誌に記録し、また、最終勤務者チェックリストによるチェックも行っています。</p> <p>②日ごろの点検管理に重点を置き、軽微な修繕等においては、業者に頼らず、経費の節減に努めています。</p> <p>③エレベーター、自動ドア、床清掃などは、専門の保守管理業者に定期的に業務委託し、日常においては館長・スタッフが毎日点検しています。</p> <p>④備品管理については、備品管理簿で管理するとともに、備品ラベルを張って管理しています。</p> <p>⑤日常の清掃については、お客様に協力をお願いするとともに、開館時及び閉館前にスタッフが清掃を行っております。</p> <p>⑥新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、午前、午後、夜間の最低3回は、共用部分の除菌清掃も行っています。お客様にも除菌清掃セットを渡して使用前後の除菌をお願いしています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・部屋利用の際には、利用者に日常の清掃をお願いし、共用部分については、職員が清掃を行い、トイレを始め、館内は清潔感に満ち、ラウンジの生け花も、利用者が、入館した際に、さわやかな印象を与えています。 ・登録団体の部屋使用時には、活動団体名と活動内容を分かりやすく、暖かみを感じさせるアニメ風カラーイラストで表したA4サイズのパウチされた札を各部屋入口扉横に掲示し、外から活動内容が分かる工夫がなされています。 ・備品管理は、横浜市所有と指定管理者所有の備品に、それぞれ、色の違ったラベルを貼り、確認しやすくされています。 ・部屋の利用者に、受付の時点で、小さな籠に入れられた除菌清掃セット(手指消毒液、備品消毒液、ティッシュペーパー、ゴミ袋)を手渡し、使用前後の除菌・清掃を依頼し、利用者にも、新型コロナウイルス感染症対策の協力を促しています。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 緊急時対応	<p>①事故発生時には、緊急時対応マニュアルに基づき、人命救助を最優先とし、救急車の手配をするともに館長に連絡する体制を確立しています。</p> <p>②緊急時対応マニュアルは事務室内の見やすい個所に掲示しています。</p> <p>③毎年消防・防災訓練を実施して消防計画等を確認するとともに、お客様の安全を確保するための基本動作を確認しています。また、帰宅困難者一時滞在施設としての対応方法を確認しています。さらに、AED取扱い研修を新しいスタッフが配置されるたびに実施しています。</p> <p>④館長、スタッフ及びみなみ区民利用施設協会の連絡網を事務室に掲示し緊急時に即応できるように努めています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・基本的に一人勤務体制となるため、防犯には力を入れ、これまでの3台の防犯カメラを設置していましたが、更に1台、玄関に増設し、防犯に備えると共に、来館者の駐輪場も見えるので、自転車の駐輪状況のチェックにも役立っています。 ・受付横には、緊急時の119番通報メモや館長不在時の緊急連絡ルートを掲示し、いざという時に慌てず行動できるよう配慮されています。 ・地下鉄の駅に近いことから、帰宅困難者一時滞在施設に指定されており、区役所との防災協定や当事業所独自の『災害対応の手引き書』も作成されています。今年9月には、実際に避難所開設、設備の安全確認、簡易トイレの設置などの訓練を行い、災害時への準備に取り組んでいます。
V 組織運営及び体制	<p>①勤務ローテーションは、十分に調整したうえで作成し、各自保管すると共に、事務室内の予定表に勤務者を記入し、遺漏のないようにしています。また、勤務日を変更する場合は、館長が必ず報告を受け、当事者間で調整させています。</p> <p>②館長及びスタッフの勤務は原則1人勤務のため業務日誌を作成し、情報共有を図ると共に、引き継ぎがスムーズに行われるようにしています。必要に応じてソーシャルメディアのグループ機能を使って情報共有しています。</p> <p>③年1回は個人情報保護の研修をするると共に、個人情報を取り扱う名簿や申請書は、鍵のかかる場所に保管し、来館簿のように受付で記入してもらった個人名は、翌々月にシュレッダー処理を行っています。お客様のプライバシー保護研修も行っています。</p> <p>④毎月抽選日に開催する職員会議では、情報の共有を図るとともに、業務での課題や公正公平を維持するための取り扱い方法等について確認を行っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和元年度の自主事業の参加総数は2,477人で幼児から青少年、シニア世代と全世代を網羅した内容となっています。特に長年続けられている年2回開催の「蒔田演芸会」「小話教室発表会」はジュニアからプロまでが出演し、質の高い催物となっており、好評を博しています。子育て世代を対象にした「さくらんぼひろば」、全世代向けには、「英語を基礎から学びなおそう」など多彩な事業を提供しています。 ・リサイクル用紙を使った持ち帰り用ごみ入れを提供し、さりげなく清潔な施設利用を促す工夫がなされています。職員のスキルを活かしたアニメキャラの可愛いイラストや写真を多用したチラシや自主事業の案内など施設の活動を親しみやすく紹介しています。 ・自主事業からサークル活動に発展した生け花教室により、生け花をラウンジに飾っていただけるなど利用者との強い繋がりが感じられます。
VI その他	<p>①地区懇談会など区民を対象に区役所が行う事業、研修会及び講演会の開催に協力しています。</p> <p>②自治会・町内会・行政が主催する事業に対しては優先的に利用できるように配慮しています。</p> <p>③市・区が開催する諸事業のポスターやチラシを優先的に館内に掲出しています。</p> <p>④特色ある事業として、小瀬教室参加者の発表の場として演芸会を開催しています。</p> <p>⑤昼常設の広い部屋として多目的室を設置して、乳幼児対象の事業や柔道・合気道などの格技やフラダンスやヨガなどに利用しやすい施設となっています。</p> <p>⑥地下鉄蒔田駅やバス停に近く、通いやすい施設として近隣区からの利用者も多くなっています。</p> <p>⑦新型コロナウイルス感染症拡大防止に向けて、換気、職員による消毒の徹底、利用者による使用前後の消毒への協力依頼、利用制限に関する分かりやすい説明を心掛けています。また、利用制限の変更時には利用予定者に電話連絡するなど周知にも努めています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・昼常設の広い部屋を設置し、乳幼児対象の事業、柔道・合気道などの格技、フラダンスやヨガなど、畳の特長を生かしたバラエティーに富んだ活用がなされていることは評価されます。 ・新型コロナウイルス感染症禍の環境下、事業所内の換気、職員による消毒、利用者への消毒依頼、部屋の電話予約、利用制限の分かりやすい説明や利用制限変更時の利用者への速やかな電話連絡など新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を適確に講じつつ、衛生管理・三密の回避を徹底しながら、利用者へのできるだけのサービスを提供し、事業所を運営していることは評価されます。

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①地区連合町内会の定例会及び諸行事に必要な応じて出席し、地域住民との情報交換・連携に努めています。また、新型コロナウイルス感染症による、利用制限等は蒔田連合町内会長、副会長に事前に報告してきました。</p> <p>②蒔田コミュニティハウス委員会の委員には、町内会、地区各種団体代表者や小中学校の校長が就任し、地元の意見、要望等の把握に努めています。</p> <p>③毎月交互に開催される老人会・社会福祉協議会が主催する「ふれあいサロン」「らくらくサロン」等の会場提供、広報など地域活動を支援しています。</p> <p>④乳児と母親の活動の交流の場として毎月開催される蒔田地区社会福祉協議会主催「あかいくつ」の会場を提供するとともに、広報等の応援をしています。</p> <p>⑤今後も蒔田連合町内会として開催している各種とりくみへの協力・支援を推進していきます。また、地域との共催事業を企画していきたいと考えています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(子育てサロン「あかいくつ」、「ふれあいサロン」等チラシ)、タウンニュース、広報よこはま。</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>・当事業所の沿革は町内会館であったことから、同地区町内会・自治会との繋がりが強く、連合町内会の定例会議も同施設で開催されています。</p> <p>・老人会の「らくらくサロン」や地区社協の「ふれあいサロン」などの催し、子育て世代向けの「あかいくつ」等に会場を提供し、広報等を担当しています。地域との絆を大切に地域活動を積極的に支援しています。</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><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>	

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)> コミュニティハウス委員会議事録。</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> <p>令和元年・2年度に於いては特に課題はありませんでしたが、平成30年度には、会議室 I (厨房)にガス栓をもう一ヶ所増設して欲しいとの要望がありました。</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)> コミュニティハウス委員会議事録。</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>令和元年・2年度は非該当ですが、平成30年度会議室 I (厨房)にガス栓をもう一ヶ所増設して欲しいとの要望があり、迅速に対応し利用者から喜ばれています。</p>	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価で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>一昨年には当事業所がコーディネーターとなり商店街の店主等が協力し「お米と海苔知ってマイスター」を開催、「あかいくつ」親子21組が参加し地域の繋がりを感じる催しとなりました。これを発展させ昨年11月に地区社協・連合子供会主催、連合女性部・当事業所共催で地域商店の協力により10m超の太巻きを完成しました。3世代総勢71名が参加したユニークな企画を通じ地域コミュニティーが醸成される事業に取り組んでいます。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

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)> 令和元年度までは、毎月開催していましたが、令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため会議室の定員を制限していた等のため開催できませんでした。令和3年3月以降開催する予定ですが、今後の新型コロナウイルス感染症の拡大状況次第となります。	
<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)>	

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)> 資料、新型コロナウイルス感染症の影響で令和2年4～11月開催出来ず、それ以前は毎月開催確認。	
<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)> 資料(利用者会議開催状況) <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)>	

(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)> 毎年1回11月に実施、3月にその結果を公表。令和2年は新型コロナウイルス感染症対応による来館者減に備えて10月から実施規模102人集計中。令和元年/平成30年 実施規模それぞれ 151/170人。 <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)> 平成29年～令和元年まで3年間の経年結果は①職員の接遇(言葉遣い、身だしなみ、窓口対応等)及び②施設管理共に満足・やや満足の回答が99%以上を示し、お褒めや感謝の言葉で溢れています。施設の運営と管理が高く評価されている証と言えます。	

※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)> 館内掲示(アンケート分析結果と課題を同時に掲載)、ヒアリング。 <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
アンケート内容を分析した結果を一目で理解出来るようカラー別でグラフ化し館内掲示し、課題も同時に抽出しています。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

※利用者アンケート等から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切につながって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)> 令和元年度アンケート結果及び課題をラウンジ壁面に掲示、研修記録。 <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)>	

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)> 令和元年度結果を施設ラウンジ壁面に掲示。 <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者の意見や要望に対する考えを一つ一つ答え、公表しています。また、アンケート結果に基づき令和2年11月2日 接客研修を実施。クレーム対応とクッション言葉、ご苦労様とお疲れ様様の使い方などについて館長が説明し議論しています。より高いサービス向上に日々研鑽に取り組む姿勢は評価されます。	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

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

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><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>館内ラウンジの掲示板横にご意見箱及び記入用紙が設置。</p> <p><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)></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><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>窓口苦情記録票(仕組みのフロー図)確認。</p> <p><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)></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>	

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><周知方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>館内ラウンジに掲示。</p> <p><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)></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)> 苦情対応状況報告により確認。	
<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)>	

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	
<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)> 館内掲示、事業報告書にて公表、HPにも掲載されています。	
<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)>	

(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受付で利用案内及び施設パンフレットを配布しています。また施設に掲示板を設置し、施設の配置図やイベントポスターを掲示し地域への周知に努めています。</p> <p>②利用予約状況については、受付に予約状況がわかるモニターを設置しています。また、ホームページで予約状況が分かるようにしています。</p> <p>③自主事業の案内などを「広報よこはま南区版」に掲載しホームページでも周知しています。また必要に応じて自治会・町内会の掲示版への掲出を行っています。</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>事業報告書、HP、利用案内パンフレット、広報よこはま南区版。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用予約状況は受付窓口に部屋毎に色分けし団体登録番号を付して表示した大型モニターを設置し、利用者が一目で分かるよう配慮されています。 ・ラウンジ正面の低い本棚等の上に各種チラシ・パンフ類が少しずつ位置をずらして整然と平積みされています。更に円筒形陶器にチラシが差し込み、手に取り易い工夫がなされています。限られたスペースを有効活用し、機能的で清潔な施設作りに努めています。

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 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	
<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 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	
<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)> パンフレット、ヒアリング、施設の利用要綱および電話予約の案内にて確認。	
<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)>	
新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、一月開催分も電話予約とし、①電話申し込み→②職員による抽選→③結果連絡(TEL)→④その他の利用希望日については順次電話予約受付(先着順)と利用者の目線できめ細かく、非常時の対応に当たっています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input 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	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和2年度研修実施実績にて確認。	
<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)>	
令和2年6月1日新型コロナウイルス感染症に対する差別を中心とした法務省資料に基づき研修、令和2年9月1日に、8月の館長会議での地域振興課人権講話を題材に、外国人差別・と場差別などを討議。年2回研修を実施しており、人権問題の関する意識の高さが感じられます。	

(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)> 事業報告書、自主事業パンフレット、ヒアリング等で確認。</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)> 令和元年度の自主事業の参加総数は2,477人で幼児から青少年、65歳以上のシニア世代と全世代を網羅した内容となっています。特に7年以上続けられている年2回開催の「蒔田演芸会」「小話教室発表会」はジュニアからプロまでが出演し質の高い催物となっており大変好評を博しています。子育て世代を対象にした「さくらんぼひろば」、全世代向けには、「英語を基礎から学びなおそう」など多彩な事業を提供しています。</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><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>令和元年度は、23件すべて実施しています。令和2年は21件の自主事業の計画でしたが、7月までは新型コロナウイルス感染症対応のために自主事業を中止しており、8月から再開しています。非常事態宣言下での募集となった事業は中止になっているものもあります。</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	
<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)> ヒアリング。</p> <p><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)></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>	

(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><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①自主事業については、年2回開催する「蒔田演芸会」「小瀬教室発表会」の協賛依頼を地区社協・老人会に行っています。また、広報よこはま南区版、協会のホームページにも掲載しています。さらに、他施設から依頼されたポスターやチラシについても出来る限り掲示しています。</p> <p>②ポスター、チラシは、絵、イラストや写真など活用し、分かりやすくしています。</p> <p>③自前で作成した「利用案内」を受付に常設するとともに、みなみ区民利用施設協会のホームページにも詳細を掲載しています。</p> <p>④自主事業イベント情報は必要に応じて、自治会・町内会掲示板で掲出しています。また行政機関や他の公共施設から依頼されたポスターやチラシを館内に掲出しています。</p> <p>⑤令和2年9月17日にはタウンニュースでも施設が紹介されました。</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>館内掲示物、パンフレット、チラシ、HP、ヒアリング。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・広報よこはま南区版、みなみ区民利用施設協会のHP、自治会・町内会の掲示板には当事業所の案内と共に自主事業の情報を広くPR周知しています。令和2年9月17日付タウンニュースで当事業所の活動状況が掲載されました。</p> <p>・チラシ作成にはスタッフが積極的に参加。スタッフ独自の才能を活かして絵やアニメキャラの可愛いイラスト、写真を多用し、分かり易く暖かみを感じさせる工夫がなされています。</p>

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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>①応対時にスタッフと分かるように全員が名札着用し、親切丁寧に対応しています。</p> <p>②電話の応対は、必ず施設名と自分の名前を最初に名乗り、分かりやすく、丁寧に受け答えています。</p> <p>③お客様の入・退館時には、笑顔で明るいあいさつを励行しています。</p> <p>④利用申込時には、利用方法について分かりやすく説明しています。特に初めての方や団体については、利用場所で分かりやすく説明しています。</p> <p>⑤終了10分前には、お客様に声をかけ、次に使用する団体とスムーズに交代できるように、声かけを行っています。</p> <p>⑥「行動規範」を事務室内に掲示し、常日頃から接遇等について全員で確認しています。</p> <p>⑦スタッフとのミーティングにおいて、利用者アンケートなどを参考に、応対マナーについての確認を行っています。</p> <p>⑧窓口で配付するスタッフ手作りのごみ入れもお客様に好評ですし、利用団体により生花を飾っていただいています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報の記載のない両面使用済みの不要用紙を活用した折り込み式ごみ入れをスタッフが作成し、利用者に提供し、清潔に施設を利用して頂けるよう工夫がなされています。 ・自主事業からサークル活動に発展した生け花教室「はるかぜ会」がラウンジに生け花を飾ってくださるなど施設と利用者の強い繋がりが感じられます。接遇に関するアンケート結果からも両者の良好な関係が示されています。

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>①部屋別・時間帯別の利用状況について、毎月、業務点検報告書に集計、分析し、スタッフミーティングで情報共有しています。</p> <p>②アンケートについては、項目別にグラフ化するなどの分析を行い、課題を明確にしたうえで、スタッフミーティングで情報共有しています。また、アンケート結果を館内に掲示しています。</p> <p>③自主事業の取組を通じて自主活動グループが育成されています。</p> <p>④事故は発生しておらず、苦情についてはスタッフで共有しています。</p> <p>⑤当施設は駅から近く好立地であることから、利用しやすい施設ですが、更に利用者満足度を高める中で、稼働率の向上を図ってまいります。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・英語教室(英語を基礎から学びなおそう)が自主活動グループ”Let’s Enjoy English”に発展し、講座終了後も自主的なグループ活動が出来るよう支援しています。 ・自主事業を開催する部屋の入口には事業内容を分かり易くアニメ風カラーイラスト画にパウチした用紙を貼り、お知らせと同時に参加者のモチベーションを高める工夫がなされています。

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

横浜市で生産・提供されたされたシクラメンをラウンジに飾り明るい雰囲気を出しています。玄関入口天井に防犯カメラを設置し、駐輪状況や施設入口付近の安全確認が可能となっています。従来の3台に1台増設し現在計4台となり施設と利用者、地域住民の安全と安心に繋がっています。32畳の多目的室では週3回南区柔道練成会が稽古、空手や合気道等の団体も利用し狭い敷地の環境の中で多岐にわたる活動に取り組んでいます。

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

Ⅲ. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
業務日誌及び防火確認簿を作成し、午前・午後・夜間の担当者に引き継がれています。	

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)>	
清掃専門業者には隔月で清掃を依頼し、日常清掃は職員が午前・午後・夜間の3回、行っています。利用者にも、部屋使用後は、清掃とゴミの持ち帰りをお願いしています。	

(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	
<p><(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)></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>横浜市の所有物と指定管理者の所有物とが、備品台帳には区分管理されています。また備品台帳には、廃棄された備品も赤字で記載され、分かりやすくなっています。</p>	

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	
<p><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)></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>横浜市所有と指定管理者所有の備品は色分けされたラベルが添付され、一目で、どちらの備品かが分かるようになっています。</p>	

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	
<p><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)></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>備品の安全上の問題点は特に発見されず、良好な状態が維持されています。</p>	

(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)> ゴミは、利用者に持ち帰りいただくようポスターや受付時の説明で徹底されています。新型コロナウイルス感染症対策として、利用者の受け付け時に、除菌セット(手指消毒液、備品消毒液、ティッシュペーパー、ポリのゴミ袋をセットにしたバスケット)を手渡し、使用前後に消毒協力をお願いし、貸部屋使用后、バスケットを返却いただき、消毒・清掃の確認を行う仕組みが構築されています。</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><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)> 事務所内の分別ごみステーションにて管理されており、表示も適正に行われております。産廃物処理のマニフェストも適正に使用されています。</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安全維持管理のために、1日に数回巡回点検するとともに、日誌に記録し、また、最終勤務者チェックリストによるチェックも行っています。</p> <p>②日ごろの点検管理に重点を置き、軽微な修繕等においては、業者に頼らず、経費の節減に努めています。</p> <p>③清掃及び設備点検については、委託業者が定期的を実施するとともに、日常については、館長、スタッフ全員が行い、日誌にも記録しています。</p> <p>④幼児が利用する多目的室については特に清潔にするように努めています。</p> <p>⑤日常の清掃については、お客様に協力をお願いするとともに、開館時及び閉館前にスタッフが清掃を行っております。</p> <p>⑥館内に植物や花を飾るなど、お客様が気持ち良く利用できるように努めています。</p> <p>⑦新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、午前、午後、夜間の最低3回は、共用部分の除菌清掃も行っています。利用者にも除菌清掃セットを渡して使用前後の除菌をお願いしています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、業務日誌、ヒアリング。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・子育て中の来館者の便宜を図り、ベビーカーの置き場所として2階エレベーター前にスペースを作り、安全に配慮しています。 ・館内は、トイレを始めとして、清潔感に満ち、玄関を入るとラウンジの片隅にサークル活動グループの生け花が飾られ、気持ちの良い雰囲気を醸し出しています。

(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>新型コロナウイルス感染症拡大防止策として、入口に消毒液を置き、館内の換気を充分に行うと共に、一日最低3回は、ロビーやトイレなどの共用部分の除菌清掃を職員が行い、利用者の協力を得て、受付時に手渡す除菌セットを使って部屋の使用前後の除菌清掃をお願いするなど新型コロナウイルス感染症対策を十分に行っています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に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)>	
事務所内の受付横の見やすい場所に外部連絡先も書かれた緊急時マニュアル(地震発生時、盗難発生時)などが掲示されています。また、119番通報メモや館長不在時の緊急連絡ルートも掲示されています。職員の連絡先は、鍵の掛る書庫扉裏に掲示するなど、個人情報保護にも配慮しています。	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <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 checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング。 <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
マスターキーは館長が所持しています。その他の鍵も事務所内の「管理者:館長」と記載されたキーケースの中に、鍵種別一覧表とともに適切に保管管理されています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
『業務日誌及び防火確認簿』や『夜間勤務者最終チェックリスト』を利用するとともに、定期的な巡回が行われています。	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
『維持保全の手引き』や『施設管理者点検マニュアル』を用いて安全性やサービス内容をチェックされておられます。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
テーマ:館内の事故防止対策 対象者:職員全員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
毎月の抽選日には職員全員が出席して研修をおこない、館長会議での他の事業所での事故事例などの情報も職員全員で共有し、事故防止に取り組んでいます。	

(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 checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <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>横浜市営地下鉄「蒔田駅」から至近のため、帰宅困難者一時滞在施設として、区と災害時協定を締結し、当事業所独自の『災害対応の手引き』を作成しています。災害用備蓄品を確保し、館周辺の地図を確認するなどの準備も整っています。</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><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>蒔田コミュニティハウス消防計画を策定し、9月1日の自衛消防訓練(初期消火、通報、避難訓練)のほか避難梯子の使用方法も確認しています。</p>	

(6) 緊急時対応全般 (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>9月1日の防災研修では避難所開設、設備の安全確認、簡易トイレの設置方法なども学びました。館周辺地図を確認し、備蓄品の管理と対応方法も学んでいます。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

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)>	

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)>	
業務日誌に開館時間・閉館時間の記入欄があり、規定通りの時間の開館が確認されました。基本的に一人体制なので、開館時間を守るため、事務所の予定表に勤務者名を記載するだけでなく、閉館時の担当職員が、翌日の担当職員に確認の連絡をする体制を整えています。	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input 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)>	
事業計画書と事業報告書は、受付にファイリングされ、求めに応じて閲覧できる旨を受付横にポスターで案内しています。	
<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)>	
研修は、毎月1回の抽選日に、職員が全員集合するので、その機会を利用して、ほぼ毎月研修を実施しています。毎年研修計画表を作成するだけでなく、実施の状況を記述した研修実績表も作成され、翌年の研修計画表作成の参考にしています。	

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)> 2年度研修実施実績表にて確認しました。	
<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)> テーマ:5月個人情報保護、6月人権研修など 対象者:全職員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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>①職員研修は年度計画に基づき実施しています。特に、全体研修(みなみ区民利用施設協会主催)では、全職員参加を義務付け、協会としても勤務の一環として交通費及び超過勤務手当を支給しています。</p> <p>②業務上の必須事項として、AED(体外式除細動器)の操作研修も、交通費・超勤手当を支給するなど習得しやすい環境を整えています。</p> <p>③区役所や協会関連施設での研修情報については、スタッフミーティング等で情報提供し、参加についても勤務調整を行うなど参加しやすい環境を整えています。</p> <p>④個人情報保護・人権啓発研修は、館長が講師となって毎年実施しています。</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>研修実績表、ヒアリング。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・指定管理者の全体研修には、全職員参加するとともに、職員が5名という少人数の利点を生かし、毎月、研修が全員参加で丁寧に行われています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><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>研修計画表、研修実績表、ヒアリング。</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

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)>	
『蒔田コミュニティハウス運営マニュアル』に詳細な説明が記載されていますが、窓口対応として『日常管理業務の手引き』が受付にあり、時間帯別の業務内容、各受付業務の流れなどが、簡潔に記載され、初心者にも分かりやすい手順書になっています。	

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毎月行われるスタッフミーティングで、必要な情報の伝達や確認を行うとともに、定期的に施設内業務に必要なOJTを実施し、資質の向上に努めています。 ②業務日誌により日常業務及び個別の連絡事項などの情報を共有しています。また、ソーシャルメディアのグループ機能により、情報共有も行っています。 ③勤務表を作成し、また、事務室内の予定表にも勤務体制を明記し、勤務に遺漏がないようにしています。 ④他施設で起きた具体的なヒヤリハットや事故などをスタッフミーティングで情報提供したり、緊急の場合は、館長を含めたスタッフ全員がソーシャルメディアのグループ機能で連絡し合える体制を整え、業務に支障がないように努めています。	業務日誌、ヒアリング。 <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	・一人体制の勤務が基本のため、情報共有は、重要で、毎月の職員全員のスタッフ会議や毎日の業務日誌による情報共有に加えて、職員全員がソーシャルメディアのグループ機能で絶えず連絡し合える体制を整え、安定した業務を維持していることは評価されます。

(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)>	
指定管理者の個人情報保護方針に基づき、『蒔田コミュニティハウス個人情報保護方針』を整備しています。日常業務上、必要な5項目からなる『個人情報保護チェックリスト』が作成され、具体的な注意事項、禁止事項が明定され、事務所に掲示し、遵守しています。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input 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)>	
法律を遵守し、必要な措置を講じ、適切に管理する・・・等を宣言した『蒔田コミュニティハウス個人情報保護方針』が事務所とロビーの掲示板に掲示され、責任者は館長であると明記されています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
毎年5月に、個人情報保護に関する研修を館長が講師となり実施し、職員から誓約書を取り付けます。再度7月には、職員全員で個人情報の記載される具体的な書類等を取り上げ、話し合い、鍵の掛かる書庫への書類保管の確認など全職員が個人情報保護の認識を深める勉強会も開催しています。	

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><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)></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>	

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>『団体登録・変更申請書』に「個人情報登録申し込み以外のことに利用いたしません」との記述もされており、利用者の安心に繋がるものと考えます。</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)> 利用登録団体の資料、シュレッダー、ヒアリング。 <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 個人情報は紙ベースで管理し、施錠したロッカーに保管され、PCには入力しておられません。 またPCはパスワードでガードされています。新型コロナ対策の来館簿など不要になった段階でシュレッダー処理しています。	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> データと支出伝票、領収証を指定管理者本部に送って確認する体制を取っています。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 小口現金出納帳、ヒアリング。 <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

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

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。

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

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

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング。 <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
一人体制のため、通帳も印鑑も館長が管理していますが、通帳と印鑑の保管場所を分けて保管されています。	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

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

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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光熱水費を節減するために、開館時は、使用しない部屋について小まめな消灯を実施しています。 ②施設案内やチラシについては、外部委託せず、自前で作成しています。また、備品類の修理もできるだけ自前で実施しています。 ③館内のトイレ全てに熱線センサが設置されており、点灯及び消灯が自動で行われ、付け忘れや消し忘れ防止対策を図っています。 ④高所の照明などの交換も業者委託せずに行っています。 ⑤雑草処理や樹木の剪定も業者委託せずに行っています。</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>現場確認、ヒアリング。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・施設案内やチラシについては、イラストに得意な職員が多く、気の利いたデザインのもので自前で作成され、経費の節減にも寄与しています。 ・備品類の修理や照明の交換、外回りの雑草や樹木の剪定も業者に委託せず、自前で行い、経費を節減しています。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

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

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 管理運営業務点検報告書、ヒアリング。 <協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
今年は、6月と10月に南区職員が来館し、新型コロナウイルス感染症禍の中、業務についての協議を行っています。	

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><目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①前年度自己評価を基に計画を見直してスタッフの意見も参照し、区役所の評価なども踏まえて修正しています。</p> <p>②全員ミーティングにて、スタッフとも進行管理を行っています。</p> <p>③年度終了時に全員ミーティングにて、今後の取組と自己評価を協議して、共有しています。</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。</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>・今年度は、新型コロナウイルス感染症による非常事態宣言などの特別な年ですが、行政との協議を行い、利用者に、常に情報提供し、利用者の協力もいただきながら、新型コロナウイルス感染症対策を徹底し、安全なかつ安心な利用者へのサービス提供を実施しています。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>館長を含め5名体制の中、毎月のスタッフ会議、業務日誌での引き継ぎに加えて、スタッフ全員がソーシャルメディアのグループ機能を使って連絡し合える体制を整え、チームワーク良く、運営されているのは、評価されます。</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>①地区懇談会など区民を対象に区役所が行う事業、研修会及び講演会の開催に会場を提供することにより協力しています。</p> <p>②自治会・町内会・行政が主催する事業に対しては優先的に利用できるように配慮しています。</p> <p>③市・区が開催する諸事業のポスターやチラシを優先的に館内に掲出しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場、部屋別スケジュール、ヒアリング。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>蒔田地区懇談会など区民を対象に南区役所が行う事業、研修会及び講演会の開催に会場を提供したり、横浜市や南区役所が開催する諸事業のポスターやチラシを館内に掲出するなどの協力をしています。</p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①特色ある事業として、小瀬教室参加者の発表の場として演芸会を開催しています。</p> <p>②昼常設の広い部屋として多目的室を設置し、乳幼児対象の事業や柔道・合気道などの格技やフラダンスやヨガなどに利用しやすい施設となっています。</p> <p>③地下鉄蒔田駅やバス停に近く、通いやすい施設として近隣区からの利用者も多くなっています。</p> <p>④新型コロナウイルス感染症拡大防止に向けて、施設内の換気、職員による消毒の徹底、利用者による使用前後の消毒への協力依頼、利用制限に関する分かりやすい説明を心掛けています。また、利用制限の変更時には利用予定者に電話連絡するなど周知にも努めています。</p> <p>⑤「お米と海苔！知ってマイスター」や「10mを超える太巻き作り」のイベントを実施。コミュニティハウスが中心となり、地域のさまざまな団体と協力して開催した事で、参加された皆さんも地域との繋がりをより強く感じてもらったのではないかと考えています。</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><評価で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>・昼常設の広い部屋を設置し、乳幼児対象の事業、柔道・合気道等の格技、フラダンスやヨガなど、畳の特長を生かしたバラエティーに富んだ活用がなされていることは評価されます。</p> <p>・新型コロナウイルス感染症禍の環境下、施設内の換気、職員による消毒、利用者への消毒依頼、利用制限の分かりやすい説明や利用制限変更時の利用予定者への電話連絡等感染症拡大防止策を徹底しながら、利用者へのサービス提供がなされています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>