

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

## 飯島コミュニティハウス等 評価シート

評価機関名：SOMPOリスクマネジメント株式会社

令和2年3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
<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>飯島コミュニティハウスは、平成19年5月に学校施設活用型コミュニティハウスに加え栄区で初めての独立型(条例設置型)として、豊田地区、笠間地区、小菅ヶ谷地区の利用者を想定し、開設されました。</p> <p>運営委員会には、地元町内会・自治会長をはじめ、地域社会福祉協議会、地区青少年指導委員協議会、地区シニアクラブ連合会、地区スポーツ推進委員連絡協議会、地区子ども会連絡協議会の参画を得て、地域の多様なニーズや要望を直接聴取しています。</p> <p>毎年行なわれる近隣小学校の「生活科授業」の訪問で3年生の生徒たちに、コミュニティハウスについて、仕事の内容や自主事業のPRを行い、新たな利用者獲得や利用促進を図っています。また、近隣町内会で催される夏祭り等に協力し、地域に根差した運営を行っています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ニューシティ本郷台自治会の夏祭りなどに協力しており、近隣住民と共に地域に根ざした運営しています。また、公園での清掃行事等開催時には開館前からトイレや休憩場所として施設を開放することによって、施設利用の促進を図っています。</li> <li>・ご利用者の要望に合わせ、多様なイベントが開催されています。「いいじまん作品展やミニサイタル」などは、日頃の活動の成果を発表する機会をつくり、技能向上、やりがいや達成感につながっています。また、「初笑いゲーム大会」はプロの芸人によるお笑いライブが行われ、老若男女を問わず楽しめる企画として、近隣住民の世代間のつながりも重視しつつ集客していることは評価できます。</li> <li>・小学校の「生活科授業」で3年生が訪問しますが、コミュニティハウスでの設置目的や自主事業等のPRをロコミで行い新たな連携を図るなど工夫しています。</li> </ul>
II ・利用者サービスの向上	<p>笑顔で明るい挨拶でお出迎えや、ご利用者の立場になった親切な窓口対応に加え、快適で清潔な施設環境の維持に努めています。</p> <p>集会室の利用率は終日で65%となっており、ご利用者の協力や理解を得ながら、利用コマ数に捕らわれない短時間利用や部屋割を工夫し、活動サークルが利用時に支障が起きないように細かい調整を積極的に進めています。</p> <p>ご利用者が気持ちよく利用できるように、トイレを全てウォシュレットへの変更や、譜面台、マイクスタンド、音響機器の増設を行いました。また、お部屋利用以外の方へのサービスの向上では、コピー機をお客様の要望に対応できるものに変更しました。子どもの本については、書棚の許す範囲で希望図書や人気の図書を増やし、区の施策、読書活動推進に寄与しています。</p> <p>開館10周年記念に植樹した桜を安全に楽しく鑑賞していただくため、U字溝に全てグレーチングで蓋をし、裏庭の活用を図っています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・木製園児の床が多いため、892冊の絵本が揃えられています。また、「にこにこおはなし会」などの自主事業にも活用され、幼児期から本の面白さや読書習慣を身につけさせようとする取り組みは評価できます。</li> <li>・自主事業では、約20回から66回と3年前の3倍以上増やしたり、親子体操など未就園児と親を対象としたサークルの支援を行っています。利用者のロコミを通じて、貴施設の情報が近隣住民へ広まり、利用促進につなげています。</li> <li>・貴施設の場所がわかりにくいとの声があることから、ホームページによる案内方法を工夫していることが確認できます。</li> <li>・玄関掲示板には、雨で濡れても劣化しないようラミネート加工されたA4の自主事業のパンフレットが分かりやすい場所に配架されており、自主事業参加への興味を喚起します。</li> <li>・利用者に合わせて短時間利用や部屋割りを工夫して、細かな調整を積極的に進め、利用率を高めています。</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、維持管理及び保守点検を行い、建物総合管理の専門業者に定期的な総合管理業務を委託しています。毎月の建物保守管理業務(設備総合巡視点検、空調設備保守点検、消防用設備点検、自動ドア保守点検)や、清掃管理業務の他、環境衛生管理業務(害虫駆除やウォータークーラー水質検査)などを実施しています。</p> <p>その他、機械警備及び緑地保全業務を委託しています。</p> <p>暖房時の課題である集会室の乾燥については、建築物衛生法に従って、適切な湿度となるように大型加湿器を設置しています。</p> <p>毎日の清掃では、掃除機による清掃後、場所に応じてドライシートウェットシート、モップによる水拭きを行っています。更にトイレは、掃除機、水拭き、便座除菌シートを使い分け利用者から「いつも綺麗で気持ち良い」との評価を頂いています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・建物保守、衛生管理、清掃管理、経費業務管理、緑地保全業務などを管理計画、実績表でしっかり管理しています。</li> <li>・2007年に開設され10年以上経過しているにもかかわらず、清潔感が溢れ、とても綺麗に管理された施設です。</li> <li>・キッズコーナーやトイレなど、それぞれ特性に合わせた清掃を行って、気持ちの良い空間を保っています。</li> <li>・スタッフ全員が常にきれいなコミュニティハウスであり続けるように常に汚れ等に気を付けて業務に当たっています。</li> <li>・季節の花が飾られていて、施設の美化に努めていることが確認できました。</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>飯島コミュニティハウス全スタッフの緊急連絡網を作成すると共に区役所・区民活動支援協会事務局・運営委員会への緊急連絡網を全員に周知徹底しています。</p> <p>施設内で起きた事故・事件については、発生後直ちに区役所地域振興課区民施設担当及び栄区民活動支援協会事務局に連絡するとともに、速やかに「事故報告書」を作成しています。</p> <p>利用者の半数以上が中学生以下の子ども達が占めていることから地域の不審者情報の収集・提供に努めると共に、近隣の豊田交番と連携し、不審事案発生時には速やかに通報し、事故等の未然防止・早期解決を図っています。</p> <p>来館者が安全にコミュニティハウスをご利用いただける様に、スタッフによる避難訓練やAED訓練の実施、さらに利用サークルも参加する訓練も行っています。ご利用者が常に安心してご利用いただける体制を整えています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の過半数が未就学児や小学生、中学生で占められていることから、地域の不審者情報の収集・提供には神経を使っています。</li> <li>・事故等の未然防止・早期解決のために、豊田交番と連携し、不審事案発生時には速やかに通報しています。</li> <li>・区役所からメールにより発信されている防犯情報を、全スタッフに情報共有を行っています。</li> <li>・スタッフによる避難訓練やAED訓練の実施、さらに利用サークルも参加する訓練も行っており、利用者が安全に安心してコミュニティハウス利用できるよう配慮しています。</li> </ul>
V 組織運営及び体制	<p>良好な利用者サービスを提供できる体制として、各時間帯交代制の一人勤務で運営しています。</p> <p>館長1名:スタッフの指導監督、利用者団体との調整、区民活動支援協会事務局、区役所との連絡調整、広報発行、事業計画の立案、調整、進行管理、運営委員会事務局事務、施設管理、予算管理、庶務等</p> <p>スタッフ6名:夜間及び館長出張、休暇時の日常業務(利用申請受理、利用許可、開館作業、利用者との窓口対応、利用者数等の集計業務、自主事業、業務日誌、連絡帳(申し送り)記入、利用後の確認、絵本整理、館内及び外構清掃、閉館作業、館長の補助代行</p> <p>勤務体制:午前(8時45分から13時)、午後(13時から17時)、夜間(17時から21時)</p> <p>スタッフの大半は10分以内で緊急対応(出勤)できる近隣居住者です。</p> <p>人事労務、経理、研修、福利厚生等総務部門については、栄区民活動支援協会事務局が担っています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各時間交代制の一人勤務で運営していますが、来館者が快適に利用できるように、スタッフ全員が開館準備に注意を払っています。</li> <li>・スタッフは近隣の住民を採用しており、緊急時には10分以内で施設に駆け付けることができる体制が確認できました。</li> <li>・新たに購入した機器は、実際に使用してみて、操作方法を習得し、業務の習熟度を高めています。</li> <li>・一人勤務体制ですが、施設内の清掃、整理を含めた引き継ぎがきちんと実施されています。「清掃が行き届いて綺麗で気持ちが良い」「キッズコーナーの絵本がきちんと整理されている」などの高い評価の声が寄せられています。</li> <li>・サービス接遇研修検定試験の過去問題集やテキストを購入してスタッフの受験体制を万全にしています。</li> </ul>
VI その他	<p>飯島コミュニティハウスは栄区の西部に位置し、戸建て住宅地の開発後に大規模集合住宅の建設が続き、核家族の転入等、その様な地域性から生まれた多様な活動や団体を通し地域活動がとても活発な地域で、地域の連帯感や仲間意識も強く、町内会・自治会・シニアクラブ・子ども会等の活動が活発な地域です。栄区は市内で高齢化率が最も高く、高齢者世帯が多い区です。</p> <p>飯島コミュニティハウスの集会室では、高齢者の介護予防の健康体操や小中学生の英語教室、未就学児を対象としたリトミック、各種楽器練習、ダンス練習等利用者層の多様な利用形態が見られます。</p> <p>ロビーやキッズコーナーでは、子ども達が流行のゲームに興じたり、大型積木でわいわいガヤガヤと賑やかな時が流れています。乳幼児連れの親子、子どもから高齢者まで老若男女、各世代が交差する空間を創出しています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コミュニティハウスの規模としては多数の、60回以上の自主事業を行っています。他の地区センターやコミュニティハウスと連携し、評判の良かった講師を招いたり、講師を紹介してもらうなどの工夫を重ね、自主事業を拡大していることは、大変評価できます。</li> <li>・自主事業参加者に自由意見欄を設けたアンケート調査を行い、利用者ニーズの把握を行っています。</li> <li>・栄区地域子育て支援拠点「にこりんく」との共催事業の実施や、未就学園児と親子で楽しく音楽鑑賞をする「親子コンサート」、絵本を通して幼児期から本の読書習慣を身につけさせる「にこにこおはなし会」など子育て支援の自主事業に力を入れています。</li> <li>・入口には地元の小学生の協力を得て作成したウェルカムボードがあり、利用者と共にコミュニティハウスを運営している姿勢が伺われます。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・近隣町内会・自治会との連携 会場の提供、会報の受領、閲覧、いいじまん「ミニリサイタル」「作品展」「初笑いゲーム大会」「各種自主事業」への参加依頼を行っています。</li> <li>・地区シニアクラブとの連携 全館を利用したカラオケ大会(年2回)や近隣公園での清掃支援、会報印刷行事情報の交換し、近隣公園での行事開催時のトイレや休憩場所として、開館時間前から対応しています。</li> <li>・小学校との連携 生活科授業「まちたんけん」に協力しています。</li> <li>・豊田地区センターとの連携 飯島コミュニティハウスは、体育館が無いので、運動を希望する方へ卓球、バドミントン教室情報の提供や学習教室情報を提供しています。</li> <li>・近隣老人ホーム 老人ホーム入居者が参加できる自主事業の情報提供や勧誘を行っています。</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>ヒアリング及び現場を確認しました。</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>・目王事業の数が3年前より3倍以上に増えています(20事業⇒66事業)。未就園児と親の体操サークルへの支援等を通じ、ロコミで貴施設の情報が広がり、近隣住民の利用促進につながっています。文化祭「いいじまんミニリサイタルや作品展」での各種企画をして、集客していることは評価できます。</li> <li>・隣の公園での行事開催時には、開館前からトイレや休憩場所として施設を開放することにより、施設利用の促進を図っています。</li> </ul>

## (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>議事録には、平成30年度の実施状況、文化祭「いいじまん」などの取り組みや自主事業の報告などが詳細に記載されていました。</p> <p>委員会は、豊田地区の自治会町内会の会長の他、社会福祉協議会会長、青少年指導員協議会委員、シニアクラブ連合会会長、子ども会連絡協議会会長等近隣地域の様々な関係者が委員となり、情報交換をしています。</p>	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input 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 (委員会議事録)、ヒアリングで確認しました。	
<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)> ヒアリング、利用者会議資料及び屋外の現場を確認しました。	
<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)>	

(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)>
地域住民が快適に施設を利用できるよう、全スタッフが開館の準備に注意しています。また、近隣住民から様々な意見や要望に対しても丁寧に対応していることは評価できます。
<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)>

## Ⅱ. 利用者サービスの向上

### (1) 利用者会議

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用者会議は年1回開催しています。ヒアリングや資料を通じて、利用者の意見や要望をその都度、丁寧に対応していることがわかりました。	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング及び利用者会議議事録で確認しました。	
<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)>	
一般の方のための駐車場は無く、障害者用の駐車場が1台分あります。雨の日などは車で来所する方がおり、駐車のマナーについての意見が出され、これを課題として抽出しています。	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<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)> ヒアリング及び駐車場の現場を確認しました。	
<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)>	
車で来所した方に対して、利用時間が過ぎたら、速やかに車を出すように丁寧に声掛けしています。また、高齢の方が運転されて来館された場合は、危険の無いように誘導を行っています。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 年1回実施しており、直近では12月に100人分のアンケートを回収しました。	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用者アンケートは年1回(毎年12月)実施されています。アンケート結果は、とても満足、満足の回答が9割を占めている点が評価できます。その他、自主事業開催ごとに参加者に対しアンケートを取り、次回の自主事業の改善につなげている点も評価できます。	



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	
<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;            利用者アンケートの結果及びヒアリングで確認しました。</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>利用サークルが集会室をご利用の際に、受付時やお帰りの際に毎回ご意見の有無を確認し、利用者とのコミュニケーションを図っています。</p>	

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	
<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;            ヒアリング及びアンケート結果の掲示を確認しました。</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>一般道路上やバス通り角に施設の案内標識を掲示はしていますが、貴施設の場所が知られていないなどの意見が寄せられました。これに対しホームページで、案内標識の位置を含む詳細なアクセス方法の記載を追加するなど、貴施設の所在をわかりやすく説明するよう工夫している点は評価できます。</p>	

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)> ヒアリングおよびアンケート結果の掲示を確認しました。	
<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)>	
「対応が丁寧で笑顔で対応してくれる」「開館前に空調や加湿器の準備をしてくれる」「いつも清掃が行き届いて綺麗で気持ちが良い」「絵本が整理されている」など高い評価の声がとて多いことは評価できます。	

(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 type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)> お客様の声の箱を設置しています。	
<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

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

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

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

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 記録している	<input 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 checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" 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>スタッフ全員が丁寧な対応や常に笑顔での利用者とのコミュニケーションを図っていることで、今まで苦情が無いことは評価できます。</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 type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input 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 checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" 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; ヒアリングで確認しました。</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>	

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 type="checkbox"/> 公表している	<input 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 checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" 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; ヒアリングで確認しました。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用案内(カウンター上のスタンドに配架) 利用の手引き(集会室予約方法) 施設紹介(設備、備品、遊具等) 交通案内(アクセスマップ) 注意点(駐車場が無いこと)</li> <li>・ホームページ 施設からのお知らせ 利用団体照会(サークル募集含む) 施設紹介(設備、備品、遊具等) 交通案内(アクセスマップ) 注意点(駐車場が無いこと) 自主事業の案内</li> <li>・玄関掲示板 当日の利用状況(利用時間)案内</li> <li>・窓口案内 各集会室の予約状況</li> <li>・施設入口掲示板 当月及び翌月の休館日案内 直近の自主事業案内</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、現場およびホームページで確認しました。</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>・当該施設の場所がわかりにくいとの声の一部にあることから、ホームページではグーグルマップとわかりやすい案内図で施設の場所を確認することができます。</li> <li>・自主事業等のお知らせは道路面に設置されている掲示板だけでなく、玄関掲示板には、雨で濡れても劣化しないようにラミネート加工されたA4の自主事業のパンフレットが分かりやすい場所に配架されており、自主事業参加への興味を喚起しています。</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> <p>利用者が誰でも手に取って見れるように館内のラックに配架してあります。</p>	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる	<input 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> <p>受付カウンター横に分かりやすく配架しており、誰でも閲覧できるようにしています。必要な方はコピーをお渡ししています。</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; ヒアリングで確認しました。</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>	

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; ヒアリング及び資料で確認しました。</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>	

## (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; ヒアリング、自主事業チラシ及びホームページで確認しました。</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>子供からお年寄りまで、幅広い世代に貴施設を利用してもらい、かつ世代間の交流を促進するという観点から、様々な自主事業を企画運営しています。特に「初笑いゲーム大会」はプロの芸人によるお笑いライブも実施され、老若男女が楽しめるプログラムで大変好評となっています。</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>&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>コミュニティハウスとしては多数の(60回以上)自主事業を行っています。他の地区センターの人気プログラムの導入に加え、他施設と連携し、評判の良かった講師を依頼したり紹介してもらうなどして多岐の自主事業を展開しています。</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;                      ヒアリング及び現場を確認しました。</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;</p> <p>未就園児の来館が多いため、892冊の絵本が揃えられており、これらがきちんと整理されていることは評価できます。また、「にこにこおはなし会」などの自主事業にも活用され、幼児期から本の面白さや読書習慣を身につけさせようとする取り組みは評価できます。</p>	

## (7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>・電子媒体としては                      ホームページでの「自主事業」情報や新着図書情報を毎月更新して情報を提供をしています。更にツイッターで休館日や自主事業の参加申込状況等最新の情報を適宜提供しています。</p> <p>・紙媒体としては                      毎月1回発行される「広報よこはま栄区版」へ自主事業の情報を提供し、栄区民に情報が行き渡るようにしている他、来館者に対しては、コンパクトにしたチラシをそれぞれ手渡ししています。加えて館内外の掲示場所に掲出しています。</p> <p>・町内会・自治会、豊田地区センターへは                      近隣地区の豊田・小菅が谷地区の町内会・自治会掲示板に、豊田地区センター掲示板に各月の自主事業情報を提供しています。</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、現場及びホームページで確認しました。</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>・A5版でのコンパクトな自主事業などのチラシを作製して来館者に配布しており、来場促進に役立てています。また、施設前のマンションへは、許可を取りポスティング等も行っています。</p> <p>・自主事業や新着図書の情報がホームページで分かりやすく掲載されています。</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>&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>飯島コミュニティハウスでは、ご来館者の皆様に、笑顔で明るく率先して挨拶することを徹底しています。また、全てのスタッフはユニホーム(エプロン)名札を着用し「おもてなしの心」を実践するように心がけています。毎朝、素敵な笑顔を確認するため、トイレに「笑顔練習器」を設置して確認しています。</p> <p>電話対応については、言葉遣いに気を付けるだけでなく、お客様の話をよく聞くことは勿論、お客様の要望内容をしっかり把握し、失礼の無いように心がけています。</p> <p>サークルへの入会を希望される方のお問い合わせについては、サークル登録書等で入会募集の有無を確認し、代表者への橋渡しを行い、サークル活動の活性化につなげて心がけています。</p> <p>また、館内が明るく活気ある雰囲気作りに、指人形、パネル画の設置の他、小学生の協力を得て、ウェルカムボードの作成や、スタッフ一同が一丸となり常に気配りを忘れずに行動しています。</p>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・1人の勤務体制にもかかわらず、来館者の皆様に笑顔で明るく挨拶をして話しかけていることが確認できました。</li> <li>・トイレの鏡の片隅には、スタッフが毎朝笑顔を確認するために、「笑顔練習器」を設置するなどの工夫が行われています。</li> <li>・入口には地元の小学生の協力を得て作成したウェルカムボードがあり、利用者と共にコミュニティハウスを運営している姿勢が伺われます。</li> </ul>

## (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>利用実績を見ますと、利用率は30年度は約65%を超え、利用者数は約23,300人となっております。</p> <p>活動サークルは、午前中に高齢者の健康維持体操や手芸等の活動が多く、午後は中年サークルのダンスや筋トレ体操、夜間は楽器の演奏サークルが中心となっております。</p> <p>アンケート調査では、飯島コミュニティハウスの場所が分かりにくいとのご意見をいただいておりますので、区役所地域振興課に来館者からの意見として、道路上の看板を「分かりやすく、見やすい案内板」へ改善のお願いしております。また、自主事業PRチラシ等には飯島コミュニティハウスの案内地図を入れお知らせしています。</p> <p>常設している「お客様の声」への投函意見や本の購入希望につきましては、回答を掲出しています。これらの苦情希望内容は、対応を含めて月例の施設長会議の場で区役所に報告しています。</p>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「地域住民と一緒に運営するコミュニティハウス」を目指し、スタッフ全員が様々な努力や工夫によって、利用率を高めている点は評価できます。</li> <li>・貴施設は65歳以上の方や小中学生の利用が多くなっていますが、近隣に居住している大学生も1か月で延べ25名が利用するなど、幅広い年齢層への利用が広がっています。今後、利用率も増えていくものと期待します。</li> </ul>

(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)>

他の地区センター、コミュニティハウスと連携し、他施設で評判の良かった講師を招いたり、また、他施設から講師を紹介してもらうなどの工夫を重ね、自主事業を拡大していることは大変評価できます。「おやこコンサート」では評判の良い講師を招いて実施している人気の事業であり、26名もの参加者がありました。利用者の視線で業務を点検し、迅速な対応を行っていることは評価できます。

<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	
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

##### ②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
建物保守、衛生管理、清掃管理、経費業務管理、緑地保全業務などを管理計画・実績表で管理しています。	

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

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

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

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 type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<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
評価機関 記述	
<安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
備品の破損等、利用者の怪我がないように貸出時に備品のチェックを行っています。集会室の机や椅子の取り扱いについて各部屋に貼り紙をして、利用者への注意を促しています。	

### (3) 施設衛生管理業務

#### ①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<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>	

#### 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>全スタッフが適切に分別出来るように、業務マニュアルに「分別早わかり図」「分別一覧表」を綴って周知しています。また、排出業者への手続きがわかるように「分別・排出の手引き」をファイルしています。</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>&lt;清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>館内は、キッズコーナー以外は土足での利用となっています。清掃については「非常にきれい」とご利用者から高い評価を得ています。初めての来館者は「土足のまま入っても良いですか」と入口で尋ねられることもあります。スタッフによる日常清掃に特に力を入れており、掃除機もトイレ、キッズコーナー、床とそれぞれ使い分けしているだけでなく、各トイレに噴霧式便座クリーナーを設置すると共に、便座シートで便器や周辺を拭き掃除しています。キッズコーナーは、ザラつきベタつきを拭取るウエットシートで仕上げています。床はモップ清掃と同時に特に汚れがある部分には洗剤を使用し仕上げています。また、入口の足ふきマットをリースにより毎月新しいものに更新しています。ウォータークーラー周辺にはねた水滴はすぐに拭取り、スリップ事故防止に努めています。合わせて季節のお花などをトイレに置き、空間の潤いを演出しています。</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>ヒアリング及び現場を確認しました。</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>・2007年に開設され10年以上経過しているにもかかわらず、清潔感に溢れ、とても綺麗に管理された施設です。</li> <li>・キッズコーナーやトイレなど、それぞれ特性に合わせた清掃を行って、気持ちの良い空間を保っています。</li> <li>・季節の花が飾られていることが確認できました。</li> <li>・裏庭は、委託業者による草刈り、草木の手入れが行われており、さらに、開館前に花の剪定を行うなど、美しい美観を保っています。</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>場所ごとに使用する掃除機を変えるなど、衛生面への配慮が感じられます。特に、キッズコーナーの清掃では、掃除機を使用するだけでなく、フローリングワイパーシートを使い、幼児が寝そべっても心配のない清掃状況となっていることは評価できます。</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>

## 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>飯島コミュニティハウス独自の緊急時マニュアルを備えています。一人勤務に対応するため、ファイルにまとめて常にスタッフの手に取れる場所に置いてあります。</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>警備月次報告書で管理しています。夜間は一人勤務体制のため、夜間(19:00~21:00)は利用者の状況により玄関の自動扉を手動に変えて、来訪者はインターフォンで呼び出し・受付けを行い、その都度開扉しています。</p>	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング及び現場を確認しました。	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
すべてのカギをキーボックスに入れて、管理しています。終業時に鍵の点検を行っています。	

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)>	
一人勤務でも緊急時対応が取れるように、火事、怪我、不審者等の緊急時対応マニュアルを作成し、緊急用のファイルとしてまとめてあります。受付から見にくいトイレは、定期的に清掃確認を含め巡回を行っています。	



### (3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
管理運営マニュアルの中に、事故防止に関する項目が含まれています。施設、設備等の安全について、細かく記載されており、利用者の安全についてチェックしていることが確認できました。	

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)>	
年1回、避難訓練、煙体験、水消火、AED研修をスタッフ全員に対して行っています。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
毎月行われるスタッフミーティングや定期的な研修時に、事故防止策の情報を共有しています。	

#### (4) 事故対応業務

##### ①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない <研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 豊田消防出張所長を講師に迎え、年1回、避難訓練、煙体験、水消火、AED研修をスタッフ全員に対して行っています。また、利用者も参加いただく避難訓練等も行っています。 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  避難訓練では、地震で建物が損壊し扉が開かない等を想定した、実践的な避難訓練が実施されています。訓練は必ず消防署の職員を招き、プロの目から確認や意見を仰いでいることが評価できます。	

##### ②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング及び連絡網を確認しました。 <体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  緊急時連絡網の一覧は個人情報のため、壁に貼るのではなく、スタッフ以外では見れないように工夫してあるところが評価できます。	

## (5) 防災業務

### ①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

### ②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  利用者参加型避難訓練(報告)が写真入りでわかりやすく作成しています。また、訓練内容を毎年変え、マンネリ化しないように工夫しているところが評価できます。	

## (6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・年間の研修計画に基づき、年2回(スタッフ向け、来館者向け)の避難訓練が行われています。 ・緊急時マニュアルや非常時対応マニュアルなどを一括ファイルし、スタッフが常に確認できるようにしています。 ・スタッフの安全確保のために事務室内に非常ベルを設置しています。これにより非常時は警備会社へ迅速な連絡が可能となっています。 <参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

## V. 組織運営及び体制

### (1) 業務の体制

#### ①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<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)>	
スタッフ会議、いいじまんでは必ずスタッフ全員が勤務し、利用者会議、運営委員会、各種自主自主事業時は必要に応じたスタッフを配置して適切な対応を行っています。人件費の無駄が無いように館長が注意しています。	

#### ②協定書等のとおり開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
確実な開館をするため、前日夜間勤務スタッフは翌日朝勤務スタッフに連絡をして確認を取っています。当日は8時30分から9時まで毎日スタッフ全員が連絡が取れる体制を確保して緊急時に備えています。	

#### 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)>	
ホームページで確認しました。	
<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)>	

## (2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

### ①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

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

### ②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング及び研修資料で確認しました。	
<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)> スタッフ全員を対象に日常事務に関する研修の他、個人情報研修、セーフコミュニティ研修、人権研修、LGBT研修、接遇研修を行っています。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> さかえ区民支援協会主催の研修が行われた月のスタッフミーティングでは、研修で学んだ内容の復習を行い、全体の認識を共有しています。新入職員には、採用前の3月に協会の実施する研修の他に、現職員による実地研修を半月程度行い、一人勤務に対応できるようにしています。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>年2回実施している栄区民活動支援協会事務局による全体研修や毎月行っている飯島スタッフミーティングに併せて職場内研修を行っています。</p> <p>スタッフへ研修の実施予定日を早めに情報提供し、全員が研修に参加できるように勤務を配慮しています。また、研修は勤務時間とすることとしています。</p> <p>お客様の接遇に必要なサービス接遇検定資格の取得については、受験勉強に必要な図書を購入し、受験日程を早めに周知すると共に、受験希望者に対して、受験料や交通費を全額負担するなど、スタッフが研修に専念、参加できるように組織的にバックアップしています。</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>ヒアリング及びサービス接遇検定試験の過去問題集、テキストを確認しました。</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>・サービス接遇検定試験の過去問題集・テキストを購入するだけでなく、受験料、交通費をして、スタッフの受験体制を万全にしていることは評価できます。</li> <li>・協会の研修では、時間給、交通費を支給し、参加しやすい状況を作っています。</li> </ul>

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>ヒアリングで確認しました。</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>研修は、原則として全員参加としています。都合により受講できなかったスタッフに対しては、館長がフォローアップのための研修を行い、全スタッフに周知徹底するようにしています。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
管理運営マニュアルを冊子にして、詳細な手順をまとめており、スタッフ全員が、これに基づいて管理・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)>
休館日に行うスタッフミーティングや職場内研修の中で、利用者サービスの向上につながる情報をスタッフ全員で話合っています。新たに購入した機器は、操作方法を実際に体験するなどして、業務習熟度の向上を目指しています。 スタッフミーティングでは、栄区役所や栄区民活動支援協会事務局からの情報を伝達、周知を図っています。ミーティングでは普段中々聞けない「スタッフとして知っておきたいこと」「いままで誰にも聞けなかったこと」などを全員で話し合い時間をかけて確認しています。普段は申し送りノートを活用して日々の情報共有を図っています。 お客様の接遇に必要なサービス接遇検定の受験説明や受験勉強に必要な図書の購入、受験日程の周知などの情報提供を行っています。	ヒアリング及び現場を確認しました。 <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)>
	スタッフ全員が一同に集まれる機会が限られているため、当該コミュニティハウスでは、「申し送りノート」を活用し、伝達が必要な事項や共有すべき事項をノートに記載することでスタッフ間のコミュニケーション向上を図る取組を実施していることは評価できます。また、館長が出席する連絡会議の内容についても随時、口頭や書面で伝達を密にしている点も評価できます。

### (3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

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

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

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

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

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

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



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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

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

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p>&lt;適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>団体登録、利用許可申請書、利用報告書などで収集した個人情報は、各用紙に「個人情報を目的以外で使用しない旨」を明記してあります。</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>チラシやSNS等で発信する情報は、個人が認定されないように利用者の顔等を画像加工などを行い、個人情報の利用に配慮した取り組みを実施しています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング及び現場を確認しました。	
<一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

#### (4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

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

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)> ヒアリングで確認しました。	
<明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。

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

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

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング及び現場を確認しました。	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
現金、通帳、印鑑等適切に管理するための金庫を用意しており、開閉の暗証番号等は館長以外知らされていない。印刷代金等、日常的に出し入れする金庫は鍵のかかる場所に保管されスタッフ全員が利用について周知されている。	

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

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&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> <p>・節電の取組                      トイレや給湯室に人感センサーを設置し、3分間で消灯するように設定しています。                      ガラス窓には遮熱フィルムを貼付け日射をカットすると共に、西日を遮断するため、西側窓は使用していない時間は、遮光カーテンやレースを閉めて日射による室温の上昇を制御しています。冬季はキッズコーナーや南側の集会室3は、ブラインドやカーテンを開け、日光を取入れるようにしています。                      夏季にはなるべく窓を開放し、ロビーの壁掛扇風機を使用し、エアコンを使用する気温の場合には、集会室には状況によってサーキュレーターを設置して冷房効率を向上させています。                      冬季は「ウォームビズ20℃」夏季には「クールビズ28℃」のステッカーを貼ってご利用者への関心を喚起しています。                      事務室やキッズコーナー、ロビーについては、必要最小限の照明にとどめ、利用者の状況や天気により節電を実施しています。</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>ヒアリング及び現場を確認しました。</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>・キッズコーナーや南側の集会室3はブラインドやカーテンを開けて日光を取り入れ、冬場の暖房費を節減している取組みが訪問日に確認できました。また、ガラス窓には遮熱フィルムが貼られており、夏季の日射対策が確認できました。                      ・修繕や補修はできる限り直営(スタッフ)で行っています。また、草刈りも委託業者だけでなく、自前で実施しています。</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
<b>評価機関 記述</b>	
<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 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)> ヒアリングで確認しました。	
<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)>	
栄区役所地域振興課との会議で指摘を受けた事項は、自己管理表を活用し適切に管理しています。	

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)> ヒアリングで確認しました。	
<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)>	
栄区地域振興課との協議は、毎月行われているため、課題や進捗の確認については常にタイムリーに把握し、市と共有できている点は非常に評価できます。	

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>毎月行われる施設長会議の席で区役所職員により月報で実績を報告し、区役所からのチェックを受けています。また、管理運営業務点検報告書により年間の運営についての講評を受け、前年を上回るように通年努力、改善を図っています。</p> <p>スタッフへは、スタッフミーティングや申し送りノート、又は臨時ミーティング、研修等を活用し情報の共有化を図るなど、日々周知に努めています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリングで確認しました。</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>

(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>少人数勤務のために、その場ご官埋ごさる任組みと里管のブエツク体制をどリミスのないように運営しています。また、利用者が気持ちよく利用できる気配りが館内随所に見られます。また、自前でできることは素早く対応しており、利用者の信頼につなげています。</p> <p>コミュニティハウスの管理運営については、栄区役所との協議が毎月行われ、タイムリーな進捗確認・課題確認が共有できる体制になっています</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

## VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&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区政運営方針を踏まえ市や区の施策に取り組み努力しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・セーフコミュニティ活動PR</li> </ul> <p>いいじまん(ミニリサイタル・作品展)や初笑いゲーム大会、自主事業での積極的な広報</p> <p>飯島コミュニティハウス入口にセーフコミュニティーのぼり旗の設置</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市区との共同事業</li> </ul> <p>ごみのルート回収や環境衛生施策(プラスチック対策や食料残渣削減)の広報</p> <p>栄区地域子育て支援拠点「にこりんく」との共催事業の開催</p> <p>横浜市子育て家庭応援事業「ハマハグ」への登録</p> <p>インクカートリッジ里帰りプロジェクトへの参画(送付実績あり)</p> <p>栄区読書活動推進活動への協力、絵本の貸出、要望図書購入</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域防災への協力</li> </ul> <p>栄区独自の「地域避難場所」の協定を芙蓉台自治会と締結しています。災害発生時も近隣の方々が施設を活用し、安全・安心できる生活に貢献しています。</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>ヒアリングで確認しました。</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>・春・秋に開催している文化祭「いいじまん」では、活動しているサークルの日頃の成果を発表する機会をつくり、技能の向上、やりがいや達成感につなげています。</li> <li>・栄区地域子育て支援拠点「にこりんく」との共催事業として、未就学園児と親子で楽しく音楽鑑賞をする「親子コンサート」、絵本を通して幼児期から本の読書習慣を身につけさせる「にこにこおはなし会」など子育て支援の自主事業に力を入れています。</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>飯島コミュニティハウスは、ご利用者の3割を小中学生が占めています。少子高齢化が急速に進展する中、核家族化、夫婦共働きの世帯も多く、コミュニティハウスは小中学生が放課後に安心して仲間づくりや楽しく遊べる居場所となっています。</p> <p>一方で集会室の利用については、高齢者の利用が多くを占めています。世代交流は難しい課題ですが、飯島コミュニティハウスの設置目的の地域のコミュニケーションが向上するため、初笑いゲーム大会、各種自主事業を開催しています。</p> <p>さらに、乳幼児を対象とした共催事業も開催し、幼児から大人まで、飯島コミュニティハウスで楽しい時間を過ごしていただける様にスタッフ一同日々努力しています。</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>ヒアリングで確認しました。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・単なる「場所貸し」ではなく、「心と心の交流の場」を目指し、お客様と一緒にみんなでコミュニティハウスを運営していくという姿勢が伝わってきます。</li> <li>・地域の方々との人と人のつながりを大切にしてコミュニティハウスを運営していく姿勢がよく理解できました。</li> <li>・利用者に合わせて短時間利用や部屋割りを工夫して、細かな調整を積極的に進め、利用率を高めています。</li> <li>・館内に災害支援型自販機を設置しています。</li> </ul> <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>