

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

## 横浜市戸部コミュニティハウス 評価シート

評価機関名： NPOリブグリーン

平成25年2月

# 目次

評価結果の総括	2
<b>I. 地域及び地域住民との連携</b>	4
（1）地域及び地域住民との情報交換	4
（2）地区センター委員会等	4
（3）地域及び地域住民との連携全般（その他）	5
<b>II. 利用者サービスの向上</b>	6
（1）利用者会議	6
（2）利用者アンケート等の実施・対応	7
（3）意見・苦情の受付・対応	9
（4）公正かつ公平な施設利用	12
（5）自主事業	14
（6）図書の出し入れ、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）組織運営及び体制全般（その他）	36
<b>VI. その他</b>	37

## 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>【できていない点】</p> <p>(1) 地域及び地域住民との情報交換</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・中学校との連携が不足しているので老松中学校や西中学校との関わりを強化したい。</li> </ul> <p>【特徴的な取り組み】</p> <p>(1) 地域及び地域住民との情報交換</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・第1地区連合町内会・地域団体等の役員会議等は当館にて実施している。</li> <li>・上記会議に館長が出席し、地域の方との密度の高いコミュニケーションを実現している。</li> <li>・戸部小学校とは互いの行事に参加するなど、円滑な関係にある。</li> </ul> <p>(2) 地区センター委員会等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・運営委員は、施設運営において強力なバックアップとなっている。</li> <li>・要望や意見等については結果内容を掲示し、迅速な対応をしている。</li> </ul> <p>(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域住民からカラオケ機器の寄贈を受けるなど、地域の人々との連携が深い。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 地域及び地域住民との連携</p> <p>地区連合町内会各町内会役員会等の定例会は当館で開催され、当館も出席して情報交換を図り相互の連携を深める機会としている。</p> <p>(2) 地区センター委員会等</p> <p>戸部コミュニティハウス運営委員会として3回/年の開催をしている。地域利用者の要望や施設運営サービスに関する意見交換、審議を行っている。例として、レクリームの照明改善やカラオケ機器の寄贈の審議など、地域と連携した適切な対応を図っている。</p> <p>(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)</p> <p>地域町内会が主催の「御所五郎丸墓前祭」や戸部小学校での「健民祭」に参加し連携に努めている。又町内会の集会に優先利用の場所提供をしている。</p>
II ・利用者サービスの向上	<p>【できていない点】</p> <p>(1) 利用者会議</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・一度も参加されたことのない団体があるが、積極的にお声掛けをする。</li> </ul> <p>(5) 自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用が少ない中学生や高校生、男性の事業を今後、企画したい。</li> </ul> <p>【特徴的な取り組み】</p> <p>(1) 利用者会議</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・20以上の利用団体が快く参加して下さる。</li> </ul> <p>(2) 利用者アンケートの実施・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・アンケートの結果から多数の方が、有り難い施設と使い利用して下さっていることから、お客様満足度が高いと自負している。</li> </ul> <p>(5) 自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の意見や市・区の事業方針を反映させた新規事業の企画を多く取り入れている。</li> </ul> <p>(7) 広報、PR活動</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コミハたよりを地域回覧で各家庭に配布している。また区民の方々も楽しみにしている。</li> <li>・オリジナルHPを作成している。</li> </ul>	<p>【不足していると感じられる点】</p> <p>(9) 利用者サービスに関する分析対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・稼働率の低い2階和室はカーペットを敷き、椅子テーブルの使用やソフト運動に対応できるように変えて、多目的利用を試行してみる。</li> </ul> <p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(7) 広報・PR活動</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月発行の「コミュニティハウスたより」を地域町内会に回覧しホームページでは自主事業等の情報発信を実施。</li> </ul> <p>(8) 職員の接遇</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・来館者に明るく声掛けし、丁寧な笑顔の対応である。</li> </ul> <p>【参考意見として評価機関からの提案】</p> <p>(10) 利用者サービスの向上全般(その他)</p> <p>利用者の作品は展示基準を決め展示方法等に利用者の要望意見を入れ実施計画を公表すべきと思います。</p>
III ・施設・設備の維持管理	<p>【できていない点】</p> <p>(4) 利用者視点での維持管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ニーズがある畳替え、ブラインド、マイクスピーカー、鏡他の新調は、予算の都合で難しい。</li> </ul> <p>(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・設立後16年目を迎え、建物等に劣化が目立っているが、簡易点検調査結果を市に提出し、修繕の順番を待っている。</li> </ul> <p>【特徴的な取り組み】</p> <p>(1) 協定書に基く業務の遂行</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・館独自のチェックリストに、毎日点検し記録している。</li> <li>・簡単な不具合箇所等は、職員や地域住民の協力で修繕をし、満足できる水準を維持している。</li> </ul> <p>(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・外観がガラス張りの目立つモダンな建物で、館内に入ると、常に生花を絶やさず、利用者にはホッとさせる安らぎと心地よさを感じて頂けるように、美観を重視し、お迎えしている。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2) 備品管理業務</p> <p>レクリームの湿気対策で職員が椅子や子供用マットの汚れ除去に多くの労力をかけて、利用者が安全、安心して使用出来るよう努めている。行政と環境改善に取り組中。</p> <p>(4) 利用者視点での維持管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設内外の老朽化による軽微な修理は地域の方の協力と職員の自前修繕で対応し、経費節減に努めている。</li> <li>・施設の外構は公園と接しているが公園愛護会の協力で植栽の手入れも良く整理されている。「にしの日」には職員が近所周りまで清掃に参加している。</li> </ul> <p>【参考意見として評価機関からの提案】</p> <p>(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)</p> <p>レクリームの湿度管理は手動式で職員が毎日3回のチェックを実施。長期の継続も懸念されるので行政と相談しセンサーによる自動管理への設備改善を提案します。</p>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・緊急時対応	<p>【できていない点】</p> <p>(6)緊急時対応全般(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・(1)～(5)については、協定書の定めに則り、日々、施設の管理運営に努め、研修等も受けているが、一人勤務の施設ということで、いざというときの一人体制には、常に不安を抱えている。</li> </ul> <p>【特徴的な取り組み】</p> <p>(1)緊急時対応のしくみ整備</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急時、迅速かつ的確に連絡がすぐ出来るように、受付内に貼ってあり、関連体制は整っている。</li> <li>・関係各業者、事務局、区の一覧表そして医療機関等も分かり易く、貼りだしてある。</li> </ul> <p>(2)防犯業務</p> <p>セコムの機械警備設置で、通報設備もあり、15分程で駆けつけるシステムになっている。</p> <p>(6)緊急時対応全般(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・全職員が館の状態に気を配っており、強地震が発生すると、直ぐに各職員から心配の連絡が入る。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2)防犯業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・鍵管理簿による鍵の管理が慎重に行われている。又鍵の現物管理もキーボックスで整理保管されている。</li> </ul>
V ・組織運営及び体制	<p>【できていない点】</p> <p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・館長とスタッフの勤務時間が重なっていないのでスタッフの力量判断が難しい。</li> </ul> <p>(3)個人情報保護・守秘義務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者への外部からの呼び出し電話は断っているが、リピーター同士の場合は悩むところである。</li> </ul> <p>【特徴的な取り組み】</p> <p>(1)業務の体制</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・全員の話し合いで、館長指定休の場合は、必ずスタッフから館長の携帯に出勤コールをかける。</li> <li>・お客様には、職員の方から元気に第一声をかけ、一人ひとりコミュニケーションを取るよう努めている。</li> </ul> <p>(3)個人情報保護・守秘義務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・申込書等については、人目に付かないように細心の注意を払い、施錠付き机に保管、またはシュレッター処理をしている。</li> </ul> <p>(5)組織運営及び体制全般(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・連絡ノート、資料の供覧、スタッフ会議、引き継ぎ時等で報告・確認し合い、情報の共有化を図っている。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2)職員の資質向上 ・情報共有を図るための取組</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の研修受講に参加しやすい支援策として、研修費用、交通費の全額支給や研修受講日も勤務時間として取り扱う等を実施している。</li> <li>・スタッフ会議では、直接業務に関係する伝達研修以外に、館長会等で、行政や他施設、民間情報等の幅広い運営・サービスに関する情報共有を行って、職員の資質向上に努めている。</li> </ul> <p>(4)経理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・光熱水費の省エネの実施に取組をした。特に横浜市では最初の電力コストカットブレーカーを導入し、基本料金を削減した。</li> <li>・日常、職員スタッフが利用者への不便をかけないように工夫して、利用者の協力も頂きながら経費節減に努めている。</li> </ul>
VI ・その他	<p>【できていない点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・全利用者にとって期待と結果が同じと思えるようなお客様満足度(CS)を少しでも満点に近づけられるようにしたい。</li> </ul> <p>【特徴的な取り組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・全職員が、他施設勤務経験者ということもあり、日常業務において熟知しており、責任感も強く、一人勤務の施設の中で、安心して任せられる。</li> <li>・24年度の自主事業計画は、15事業を実施し、継続事業は2件、新規事業は13件と、利用者ニーズに合った事業の見直しと企画をした。(評判の良い事業が多かった)</li> <li>・24年度は電気の基本料金を低減するためのコストカットブレーカーの取付や一階トイレ・台所にLED化を導入し、さらに経費削減を図った。(コストカットブレーカーについては、横浜市が省エネ対策推進の資料等に当館の事例を掲載している。また旭・保土ヶ谷区役所からの問い合わせも多数あった。)</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>①市・区の施策としての事業協力の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市・区の施策・方針を良く理解して、自主事業に取り入れる等施設活動に反映している。</li> <li>・西区の施策「にしの日」には地域清掃活動に職員が参加する等、事業協力を積極的に取組んでいる。</li> </ul> <p>②その他の特記事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者から寄贈を受けた「ひな人形」は節句の時期には館入口で来館者を和やかに迎えしている。又「カラオケ機器」は高齢者を中心に楽しい施設利用に役立っている。</li> <li>・利用者や地域住民の生花の提供が継続しており、より館内の雰囲気明るくし、環境美化に役立っている。</li> <li>・全職員はこれらの利用者、地域住民の温かい好意を受け止め、他施設勤務経験も活かしながら気持の触れ合いを大切にして施設活動向上に努めている。</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。具体的には、町内会等の会合への参加、利用圏域の不特定多数の住民等へのアンケートの実施、地域情報の館内掲示、地域の広報紙誌などの館内配布、地域の掲示板などへの施設情報の掲示等の活動。  
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> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 地区連合町内会には出席している。また各町内会、役員会等の定例会も当館で開催され、情報交換をしている。</li> <li>2 戸部幼稚園、戸部小学校、その関係者も当館を利用している。</li> <li>3 地域の夏まつり・健民祭・祝賀会等に参加している。</li> <li>4 利用者アンケートや会議等での要望や意見等の結果報告は掲示し、適切に対応している。</li> <li>5 地域の情報の館内掲示、当館チラシも地域掲示板を活用させて頂いている。</li> <li>6 戸部小学校から学校たよりが届き、卒業式、入学式、運動会等に出席している。当館のまつり(10月)には、小学生の演技発表もある。</li> <li>7 エコキャップ・バルマークの回収箱を設置し、戸部小に届けている。</li> <li>8 警察署や消防署からの情報も掲示している。</li> <li>9 にしく市民活動支援センター(年3回程)の施設間会議に参加し、自主事業や館運営についての情報交換をしている。</li> <li>10 地域施設間用の交流板を設置している。</li> </ol>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認(学校たより、地域情報等の館内掲示)、ヒアリング</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>地区連合町内会は当館で開催され、当館も出席している、又各町内会の会合にも場所の提供をして、情報交換を図り相互の連携を深める機会としている。戸部小学校の学校たよりや地域情報等の館内掲示も積極的に行っている。</p>

## (2) 地区センター委員会等

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p>&lt;開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>戸部コミュニティハウス運営委員会として3回/年の開催をしている。地域や利用者の要望や施設運営サービスについての意見交換、審議を行っている。</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(コミュニティハウス運営委員会議事録)、ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

※地区センター委員会等から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切につないでいるかどうかを確認する。  
 ※①で開催していない、又は②で特に課題がないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(コミュニティハウス運営委員会議事録)、ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  運営委員会での具体的な課題の対応として、レクルームの照明を適切な明るさに改善したり、地域の方からのカラオケ機器の寄贈申し出には運営委員会に審議を提案し、地域と連携した適切な対応を図っている。	

(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)>  地域町内会が主催する「御所五郎丸墓前祭」に参加したり、H24年10月に戸部小学校で行われた「健民祭」に参加し、地域の方とスポーツを通じて語り合う場で連携の関係づくりに努めている。地域町内会に集合施設がないので、当館では優先利用で場所の提供をしている。  <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)>	

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(利用者会議議事録)、ヒアリング	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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(利用者からの意見聴取・対応記録)、ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(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)> H23年度は、H24年2月実施し、247件のアンケート回収があった。H24年度はH25年1月～2月の期間で実施中。前年程度の規模になる見込みである。 <実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	



②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

※利用者アンケート等で挙げられた意見や調査結果の分析から、課題を抽出しているかを確認する。  
 ※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(H23年度・利用者からの意見聴取集計記録) <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

※①で実施していない、又は②で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(H23年度・利用者からの意見聴取集計記録) <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)> 資料(H23年度・利用者からの意見聴取集計記録) <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input 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	
<p>&lt;設置内容を記述して下さい。(100字以内)&gt;            受付カウンターの横に設置している。記入用紙と筆記用具を備えている。</p> <p>&lt;設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input 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	
<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;            苦情解決の仕組みの掲示物</p> <p>&lt;仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

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	
<p>&lt;周知方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;            苦情解決の仕組みを館内に掲示して利用者等に周知している。</p> <p>&lt;周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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	
<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 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	
<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	
<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 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	
<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	
<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>&lt;施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>1 戸部コミュニティハウスのオリジナルホームページに施設の概要、利用方法、利用状況(当月と翌月分)等を掲載している。</p> <p>2 館内に利用状況の当月分と翌月分を掲示し、空室状況を分かり易く提供している。</p> <p>3 パンフレットを発行し、フロアガイド、利用案内、利用可能な備品、地図等を明記し、受付に設置している。</p> <p>4 施設の利用案内書を受付に設置している。</p> <p>5 西区役所内(にしく市民活動支援センター)に施設利用案内の情報を提供し、市民に配布している。</p> <p>6 「戸部コミュニティハウスたより」を発行し、施設利用案内の情報を地域回覧板で各家庭に配布している。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認、資料(施設利用案内パンフレット、戸部コミュニティハウスたより)、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>施設の利用案内パンフレットを館内受付に常備し、にしく市民活動支援センターにも施設利用の情報を提供し、市民に配布している。又「戸部コミュニティハウスたより」を発行し地域回覧板で各家庭に施設利用案内の情報提供に努めている。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

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

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

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

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(戸部コミュニティハウスの利用について)	
<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)>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(戸部コミュニティハウス職員・スタッフ研修計画及び実績表)、ヒアリング	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(5) 自主事業

① 世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(H24年度自主事業報告書)、ヒアリング <年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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

(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>&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</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>	

(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>1 毎月、発行している「戸部コミュニティハウスたより」は、地域町内回覧に配布依頼をし、情報提供をしている。</p> <p>2「広報よこはま西区版」に、自主事業やまつり等のお知らせを掲載している。</p> <p>3 オリジナルホームページに、自主事業の詳細、戸部コミュニティハウスまつり、チラシ、その他お知らせ事項を常に更新し、配信している。</p> <p>4 自主事業やまつり等のチラシは、他施設にも掲示依頼をしている。</p> <p>5 各自主事業や戸部コミュニティハウスまつりのチラシは、館内はもちろん、各町内会掲示板に掲示依頼をしている。</p> <p>6 にしく市民活動支援センター(西区役所内)にもパンフレットの設置及びチラシの掲示を依頼している。</p> <p>7 藤棚商店街にある施設協会にもチラシ等の掲示をしている。</p> <p>8 他施設(地区センター、CH、集会所)にもチラシ掲示の依頼をし、情報提供をしている。</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>資料(戸部コミュニティハウスたよりファイル、町内会等広報紙配布先リスト)、ヒアリング</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>毎月発行の「戸部コミュニティハウスたより」を地域町内会に回覧を依頼したり、ホームページを活用して、自主事業や行事チラシ等の情報発信を積極的に実施している。にしく市民活動支援センターや藤棚商店街にある施設協会等地域住民が多く目にする場所等への掲示にも努めている。</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> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 当館の職員とすぐに分かるように、統一したジャンパーかエプロンのユニホームを着用し、名札をつけて接客をしている。</li> <li>2 身だしなみについては、相手に不快感を与えないように、清潔を保持するように心がけている。</li> <li>3 来館者には、職員の方から、元気に明るく挨拶をするようにしている。</li> <li>4 電話対応は、こちらから施設名、職員名をはっきり名乗り、丁寧な言葉使いで対応している。</li> <li>5 窓口での受付時も、親切で丁寧に、利用層に合った言葉使いで、優しく対応をしている。</li> <li>6 職員の接遇研修も実施しており、また日頃から引き継ぎ時に、個々に接客対応についての話しをしている。</li> </ol>	<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>清潔感のある身だしなみで、来館者には明るく笑顔の気持ちの良い対応である。退館時にも挨拶を欠かさず、利用者への丁寧な対応である。利用者アンケートでも職員の対応満足度80%以上の高い評価である。</p>

## (9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。&gt;(400字以内)&gt;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 平成23年度の部屋別稼働率は、年間合計60%であった。地下1階レクルームについては約90%と高い稼働ではあるが、2階/2部屋の稼働が50%を割ることから、平均稼働が低くなっている。また平成24年度12月までの統計では、部屋別稼働率は、全体で59%である。地下1階レクルームについては約91%と高い稼働ではあるが、2階/2部屋の稼働は23年同様50%を割っている。</li> <li>2 少人数での利用や、部屋移動が可能な場合は、なるべく2階の部屋を案内している。</li> <li>3 広聴等からB1のレクルームが取りにくいとの意見もあり、自主事業の健康づくり、部屋の自由開放、楽しい英語、みそづくり4事業は、稼働の少ない2階の部屋利用で企画をした。</li> <li>4 和室に絨毯などをひき、イス・テーブルが準備できれば会議室のような利用が可能になり、稼働率もアップするのは、と考える。</li> </ol>	<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>部屋別稼働率の分析をして対策を検討しているが、稼働率の低い2階和室は簡易なカーペットを敷いてイステーブルでの使用の外、ソフトな運動スペース等にも多目的な試行利用を早期に開始されることを望みます。</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>

(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)>

<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)>

・利用者の作品展示は従来のやり方を改善する為これまでの作品を撤去して検討中であるが、展示基準や展示場所、展示方法等利用者の要望、意見を取り入れ実施計画を公表する時期にあり、早期の実施が期待されている。

### 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)>	

## (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)>	
備品には、物品管理簿(備品台帳)に登録した管理番号付きのラベルを貼付し、照合管理が適切にできる。	

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。

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)>	
地下1階にあるレクルームの湿気対策で職員・スタッフが椅子や子供用マットの汚れ除去等に多くの労力をかけて、利用者が安全、安心して使用できるよう努めている。(行政と環境改善に取り組中)	

### (3) 施設衛生管理業務

#### ① ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

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

#### ② 本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

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

#### (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>1 開設後15年経過し館内各所が老朽化しており、設備(台所用扉開閉の不具合)、備品(ネジのゆるみ・椅子の汚れ、電子ピアノの足の損傷)等は、職員や地域の方の協力により、コストをかけずに直し、維持管理している。</p> <p>2 年に1回の劣化簡易調査を実施し、横浜市に提出している。</p> <p>3 消耗品、特に文房具類は今までのある物を大事に使い、適宜適切に補充している。</p> <p>4 日常清掃(内外)は、職員が行っており、年8回の定期清掃と週2回のトイレ清掃は業者が行っている。</p> <p>5 毎月24日は西区の方針で、「にしの日」とし、清掃で地域に貢献する日とされ、ご近所周りまで清掃をしている。</p> <p>6 使用したポット、やかんの残水の確認(乾燥させて片づける)、トイレの汚れ、トイレトーパー不足等については衛生・清潔面など、特に細心の注意を払っている。</p> <p>7 植栽は、公園愛護会の協力により、木の伐採、周りの整理をしている。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・施設内・外の老朽化により補修、修理が各所に発生しているが積極的に維持管理に努めている。地域の方の協力を得て、職員の自前修繕は経費節減にもなっている。施設の外構は公園と接しているが公園愛護会の協力で植栽の手入れも良く整理されている。「にしの日」には職員が近所周りの清掃にも参加している。</p>

#### (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>&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> <p>当館で一番利用の多い地下1階のレクルームの湿気管理は手動式で、職員が毎日、3回のチェックを実施。今後も立地条件から長期に継続が必要ではないかと思われるので行政と相談してセンサーによる自動管理への設備改善を提案します。</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)> 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)>  鍵管理簿による鍵の管理が慎重に行われている。又鍵の現物管理もキーボックスで整理保管されている。	

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

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

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



### (3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

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

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
スタッフ会議にて「階段利用時の事故対策について」全職員が出席した研修を実施した。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	



(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。

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

(6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

## V. 組織運営及び体制

### (1) 業務の体制

#### ①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

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

#### ②協定書等のおおりに開館しているか？

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

※指定管理者の責に抛らない場合の休館に関しては評価対象とせず、協定書等のおおりに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"/> 協定書等のおおりに開館している <input type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館している <input type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館していない
評価機関 記述	
<協定書等のおおりに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)>	

#### ③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

※ホームページや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やホームページ等で周知していれば、公表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"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
事業計画書、事業報告書の閲覧を希望される方は受付に申し出て戴くことを掲示で公表している。	
<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	
<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)> 人権擁護、接遇、個人情報保護、救命救急に関する研修を全職員に行っている。	
<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>&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>1 研修受講については、研修費用や交通費の全額支援をしており、また勤務時間としても認められている。                  2 種々の研修についての周知を行い、参加しやすい環境になっている。                  3 施設としての研修は、年間計画表を立て、個人情報保護法・人権・接遇・避難・消火・AED等を実施している。                  4 個人情報保護法・人権・接遇研修の講師は当施設職員によって行う。                  5 避難・消火・AED等の研修は戸部消防署に依頼して実施している。                  6 館長は率先して研修に参加し、その内容をスタッフ会議等で報告し、職員全員が共有している。</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>資料(研修実施記録等)、ヒアリング</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>職員の研修受講に参加しやすい支援策として研修費用、交通費の全額支給や研修受講日も勤務時間として取り扱う等を実施している。</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、職員間で閲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>資料(研修受講報告資料、スタッフミーティング議事録等)</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>	

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)>	

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 個人情報保護研修(H24.4.1実施)、人権・接遇・災害研修(H25.1.29実施)、事故防止策(H25.2.19実施)、AED・避難・防災研修(H25.3.25予定 戸部消防署員による)の研修を実施して職員の資質向上に努めている。 2 館長及びスタッフからの伝達事項等は、連絡ノートに記載し、情報共有で一体化を図っている。 3 スタッフ会議時には、館長会や研修会の報告をし、全員が情報を共有しており、職員の資質向上を行っている。 4 日頃の引き継ぎ時等でも、個々に、お客様対応、サービス向上、施設の在り方等について話し合っている。 5 報告内容によっては、そのメッセージを簡単なメモ用紙に記入して、周知する場合も多い。	資料(研修計画、研修実績表、連絡ノート等)、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)>
	スタッフ会議では、直接、業務に関する伝達研修を行っている。又館長会等での幅広い運営、サービスに関する行政、他施設、民間情報等も情報共有を行って、職員の資質向上に努めている。

### (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ているか？

※管理責任者を明確化し、全職員に周知しているかを確認する(複数の職員に質問する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化している <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化している <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化していない場合は、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 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 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"/> 取っていない
評価機関 記述	
<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)>	
<評価で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個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

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

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

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

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、書類廃棄の際のシュレッダー利用、コンピュータ内の個人情報ファイルへのパスワードの設定等を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(パソコンのパスワード管理、シュレッダー処理と一時保管書類の収納管理等)、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)>	

#### (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)> 資料(経理帳票類等)、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)> 資料(収支報告書、経理帳票類等)、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(通帳、印鑑等の保管状況)、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)>	

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)>	
<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)>	



## 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> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 横浜市や西区のその年の施策・方針を推進し、自主事業の企画に反映させている。(24年度はダンスがテーマであり、「ダンス・ダンス・ダンス@トベ」を実施した)</li> <li>2 ヨコハマ3R夢に加入している。</li> <li>3 インクカートリッジ回収事業への協力(回収箱の設置)をしている。</li> <li>4 西区の施策として毎月24日は「にしの日」とし、地域に清掃で貢献するという事業に協力している。</li> <li>5 横浜市主催の施設管理者研修会(出前研修)に参加をした。</li> <li>6 横浜市や西区内の関連事業所等からのポスターやチラシは、館内掲示及び配架を行っている。</li> </ol>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認、ヒアリング</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>市・区の施策・方針を良く理解して、自主事業に取り入れたり、西区の施策「にしの日」には地域清掃活動に職員が参加して施設活動に反映する等、積極的に施策の事業協力に取り組んでいる。</p>
<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> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 利用者からカラオケ機器(アンプとテレビジョン)の寄贈を受け、高齢者の方々は生甲斐を感じ、楽しんで利用している。</li> <li>2 ひな人形一式の寄贈を受け、節句の時期には玄関を華やかに飾り、利用者を迎えられる。</li> <li>3 癒しと美観から、館内のいたるところに生花を置いている。利用者や近隣の方が、お花の提供をしてくださり、環境美化に大変役立っている。(例えば、玄関、受付、和室、トイレなど)</li> <li>4 戸部コミュニティハウスまつりには運営委員、地域代表、利用者の方々が全面的に協力して下さい。</li> </ol>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認、ヒアリング</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>節句の準備の時期となり、利用者から寄贈を受けた見事なひな人形が、来館者を職員スタッフと共に和やかにお迎えしている。又同様に寄贈品である「カラオケ機器」も高齢者を中心に楽しい施設利用に役立てている。利用者や地域住民の生花の提供が継続しており、環境美化に大いに役立てている。職員スタッフはこれらの利用者や地域住民の温かい好意を受け止め、気持ちの触れ合いを大切にして、一層の施設活動向上に努めている。</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>