

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市飯島コミュニティハウス 評価シート

評価機関名：経営創研株式会社

令和6年3月

目次

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

評価結果の総括

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 地域及び地域住民との連携	<p>飯島コミュニティハウスは、平成19年5月、栄区で初めての条例設置型コミュニティハウスとして、豊田地区、笠間地区、小菅ヶ谷地区の利用者を想定して開設されました。</p> <p>当館の運営委員には、地元町内会・自治会長をはじめ、地域社会福祉協議会、地区の青少年指導委員協議会、シニアクラブ連合会、スポーツ推進委員連絡協議会、子ども会連絡協議会の参画を得ており、地域の多様なニーズや要望を直接聴取できる体制となっています。</p> <p>世代間交流事業として、地元シニアクラブとの共催による七夕飾りの作成や、地元出身講師の工作教室やアロマ作り講座などの自主事業を通じ、地域の皆様により親しんでいただけるよう工夫しながら、新たな利用者獲得や利用促進を図っています。また、御利用団体によるイベント「いいじまん」を、発表会、作品展として春と秋に年2回開催、地元を中心に、多くの方々がお観覧、ご来場されてお楽しみいただいております。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>自治会・町内会・マンション管理組合等公平性の高い地域団体には、会議会場の優先的な利用予約の支援を行っています。</p> <p>地域シニアクラブには、近隣公園清掃活動時のトイレや休憩場所として開館時間前から施設を開放することで、施設利用の促進、協力を図っています。</p> <p>自主事業利用者の日頃の活動の成果を発表する機会としてイベント「いいじまん」を春と秋の年2回開催しています。</p> <p>作品展や発表会等は、自主事業利用者の技能向上、やり甲斐や達成感につながり、また飯島コミュニティハウスの広報活動の一貫となるイベントです。PRのため施設外周囲にのぼり旗を掲げて周知、集客を行っています。館内には、植栽ボランティアの方の草花や、自主事業の利用者から提供された作品等が飾られています。地域ボランティアや利用者に対して、日々の職員の丁寧な関わりによる顔の見える関係が構築されているとして評価します。</p>
II ・ 利用者サービスの向上	<p>明るい挨拶や、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。また、サービス接遇検定の受験を奨励し、スタッフの資質向上にも努めています。ロビー・集会室共、より利用しやすいよう集会室の短時間利用や個人利用も奨励、施設のキャパシティを最大限生かしながら、個人・サークル双方の利用に支障がないように、細かい調整を行っています。</p> <p>館内全スペースでWi-Fiを整備、利用者が使用するCD・マイク等の音響機器、清掃用具などは、随時更新を行ない、卓球設備一式(2台)も導入(R3)しました。</p> <p>また、集会室利用以外の方へのサービスの向上では、地元自治会等のご利用の多い印刷機・コピー機を、お客様のご要望にいつでも対応できるよう、常に維持管理に努めています。</p> <p>子どもの本棚は、ご利用者の希望図書や人気の図書・コミックを購入、そのために書棚を増設して、区の施策、読書活動推進にも寄与しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>利用登録団体の利用曜日・時間帯や標準的な1か月の施設利用例の情報を共有し、利用者が互いに協力しあい、予約が重ならず多くの利用ができるように工夫しています。</p> <p>協会の経営方針「全ては地域や区民の皆さまのために」を実践するために、飯島コミュニティハウスでは全職員7名中6名がサービス接遇実務検定資格を取得しています。笑顔で明るく挨拶し、利用者の話を丁寧に聞き、言葉使いに気を配る基本姿勢を大切にしています。</p> <p>自主事業で人気のある事業については、継続に向けて講師の意向を聞きながら内容の充実を図って計画しています。</p> <p>施設案内、利用の手引きを作成して受付に設置しています。施設案内やホームページには施設内容、利用方法の他、一般用駐車場がないことを注意点として周知する配慮をしています。</p> <p>アンケート用紙の設問にはふりがなをつけて、子ども達の意見も収集して図書購入に活かしています。</p>
III ・ 施設・設備の維持管理	<p>年間の施設管理計画に基づき、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、不備があればすみやかに対応しています。その他、夜間機械警備及び緑地保全業務を委託しています。</p> <p>空気清浄機、サーキュレーター等は常時作動、暖房時の課題である集会室の乾燥は、建築物衛生法に従って、適切な湿度となるようにロビー及び各室に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またはウェットシート、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>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>設備の定期点検は専門業者により適切に実施しています。</p> <p>利用者から「館内は土足で良いのか」と聞かれるくらいに室内外ともに高いレベルで清掃が行き届き、利用者満足度も良好です。掲示物は整理整頓されて見やすく、手に取りやすいように配置が工夫されています。トイレを含め館内には観葉植物の小さなグリーンや、利用者から提供された手作り作品、折紙作品が飾られて温かみを感じる施設になっています。植栽は適切に園芸業者が管理しながら、日常的には職員と利用者のボランティアで手入れを行っています。</p> <p>集会室の卓球台や机には収納時の指はさみ防止のため、わかりやすい文字と目立つ色に改善した注意書きを添付しています。職員は安全性確保や事故防止の意識を高く持っています。</p> <p>空気清浄機、サーキュレーター、加湿器等で環境を整えています。</p> <p>【提案事項】</p> <p>LED化の課題は把握しています。促進を期待します。</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>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への連絡体制網を作成、更にスタッフ間はLINEグループ設定により、迅速な連絡体制を確保しています。</p> <p>施設内は防犯カメラの設置と必要に応じた巡回で、事件・事故等の未然防止を図っています。万一の発生時には、直ちに区地域振興課区民施設担当、及び当協会事務局に連絡することを徹底して、速やかに「事故報告書」を作成しています。</p> <p>当館の利用者の多くが、中学生以下の子ども達が占めていることから、地域、小・中学校と不審者情報の収集・提供に努めるとともに、近隣の豊田交番と連携し、関連する事案の発生時には速やかに通報できるよう、事故等の未然防止・早期解決を図っています。</p> <p>また、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取扱訓練を実施、さらに利用サークルも参加する避難・消火訓練も行っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>緊急時マニュアルは、状況別に作成され、平易にわかりやすく記載されています。区の防災計画とともにファイリングしています。電話応対等は掲示により周知しています。</p> <p>事故防止チェックリストがあり、確認後業務日誌に記録しています。チェックリストは、日頃の業務から危険と考えられる箇所が具体的にリストアップされています。</p> <p>応急手当指導員の資格をもつ館長が講師になり、豊田消防署から訓練用資材を借り受け、AEDの取扱い研修を毎年実施しています。</p> <p>災害時対応マニュアルがあり、全職員を対象にした防災研修の時に確認しています。</p> <p>ロビー壁面には、地域防災コーナーがありハザードマップをはじめ、各種防災関連の啓発チラシが充実しています。避難訓練は、利用者参加型で実施しています。またその際、訓練用消火器を使用した消火訓練も実施しています。地域防災にも寄与する取組みとして高く評価できます。</p>
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。運営体制は下記のとおりです。</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、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:夜間及び館長不在時の日常業務(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、自主事業支援、業務日誌、連絡帳(申し送り)記入、利用後の確認、本の整理と貸出・返却、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分以内で出勤できる近隣居住者です。人事労務、経理、福利厚生等総務関連部門については、さかえ区民活動支援協会事務局が担っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>スタッフミーティング時に研修を実施し、全職員参加としています。サービス接遇実務検定(2級)の取得をすすめ、受験料のみならず、問題集や参考書購入費用も負担しています。</p> <p>シフト勤務体制のため、「朝の仕事・帰りの仕事」と時間帯別による業務マニュアルを作成しています。</p> <p>申し送りノートに連絡事項を集約しています。事務室ホワイトボードはシフトと業務予定が一覧できるように工夫しています。スタッフミーティングは、月に1回全職員参加で開催し、情報共有を徹底しています。</p> <p>個人情報の適切な取扱いに関するチェックシートが、利用許可申請書ファイルの裏表紙に添付してあります。</p> <p>駐輪場コンクリートの破損の補修や本棚の棚板の増設等、職員自ら施工し、経費を縮減しています。</p> <p>稼働率を向上させるためには、リピート利用が重要であると分析し、目標設定や自己評価には、利用者満足度を参照しています。</p>
VI その他	<p>当地域は、旧来の住家に加えて、戸建て住宅地や大規模集合住宅の建設が続きました。その様な地域性から、多様な活動組織が生まれ、地域活動に多くの住民が参加しています。地域の連帯感や仲間意識も強く、町内会・自治会・シニアクラブ等の活動も活発です。</p> <p>当館の集会室は、高齢者の健康や免疫力を保つ健康体操やヨガ、小中学生の英語教室、大人の語学や古典サークル、幼児・小学生を中心とした体操教室、各種楽器練習、コーラス、ダンス練習、絵画、彫刻、手芸等の愛好団体など、多様な利用形態がみられます。</p> <p>ロビーやキッズコーナーでは、Wi-Fiを使って子どもたちが勉強したり、流行のゲームを楽しんでいます。当館備品の大型ブロックや貸し出し遊具(ボードゲームやカードゲーム)、子供向け図書やコミック本も多く利用されています。このように乳幼児連れの親子、子どもから高齢者まで、老若男女・多世代が楽しめる空間を創出しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>栄区地域子育て支援拠点「にこりんく」との共催事業や子ども向け図書資料の充実、子どもを対象にした自主事業の開催等、子育て支援の取組みが充実しています。</p> <p>施設が地域コミュニティの拠点となるため、参加しやすいように受講料を抑え多彩な自主事業を展開しています。また、継続的な自主グループ活動も複数あり、学びを通じたコミュニティが醸成されています。</p> <p>七夕飾りづくり等は、シニアクラブ会員の方に協力頂き、世代間交流にも配慮しています。</p> <p>Wi-Fiの設置や貸し出し遊具の整備等、利用者ニーズをよく把握し管理運営しているため、あらゆる年代にとって居心地のよい施設となっています。</p> <p>【提案事項】</p> <p>施設は、坂の上に立地し駐車場もありません。近隣住民が主な利用者です。既存利用者と新規利用者の調整を適切に対応することで、今後も利用者同士が互いに理解しあい稼働率が増加していくことを期待します。</p>

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・近隣町内会・自治会との連携 自治会等会議会場として、早期予約などの優先的利用、地元会報の受領・閲覧、当館イベント「いいじまん」発表会・作品展、及び各種自主事業への参加案内を行っています。 ・地域シニアクラブとの連携 毎年6月に共催事業として、シニアクラブ会員指導により、子どもたちとの合同で当館に飾る七夕飾りを作成、展示しています。また、全館を利用した年2回のカラオケ大会の開催支援(新型コロナにより延期中)や、シニアクラブの近隣公園での清掃活動支援として、近隣公園での活動時にはトイレや休憩場所として開館時間外でも対応しています。 ・小学校との連携 生活科の授業「まちたんけん」に協力、必要に応じて不審者発生などの情報交換を行っています。 ・豊田地区センターとの連携 運動・球技などを希望する方へ、豊田地区センターでの体操やスポーツ教室情報の提供、また学習教室等の情報も提供しています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>事業計画書・事業報告書・ヒアリング・現場確認</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>地域シニアクラブが近隣公園清掃活動時には、トイレや休憩場所として開館時間前から施設を開放することで施設利用の促進、協力を図っています。敷地内の植栽は地域ボランティアと連携があり、自主事業の利用者から提供された作品が館内の様々な場所に飾ってあるなど、地域ボランティアや利用者との顔の見える良好な関係が構築されています。</p>

(2) 地区センター委員会等

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p><開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>令和4・5年度は、新型コロナウイルス感染症流行への対応として書面開催としました。委員に送付した資料は、事業報告書やアンケート結果等施設の管理運営の様子がよくわかるように、写真や定量的な結果も共有しています。また、利用要綱も添付資料として共有し、利用について基本的な事柄の確認も毎年行っています。令和6年度は、5月に実施予定です。</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 type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input checked="" type="checkbox"/> 特に課題がない	<input checked="" type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<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)> 運営委員会書面開催次第・運営委員会書面開催資料・運営委員会結果ハガキ・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 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"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 運営委員会書面開催次第・運営委員会書面開催資料・運営委員会結果ハガキ・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)>	

(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)>
<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)>
自治会・町内会・マンション管理組合等公平性の高い地域団体には、会議会場の優先的な利用予約の支援を行っています。 地域のボランティアとの植栽連携やシニアクラブと子どもによる七夕飾り作りの世代間交流の他、自主事業利用団体の活動発表イベントの「いいじまん」開催等を通じた利用者と地域住民のかかわりを推進しています。

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 checked="" type="checkbox"/> 開催している
<input type="checkbox"/> 開催していない	<input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p><開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用登録団体の利用曜日・時間帯や標準的な1か月の施設利用例の情報を共有し、利用者が互いに協力しあい、予約が重ならず多くの利用ができるように工夫しています。</p>	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input checked="" type="checkbox"/> 特に課題がない	<input checked="" type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 利用者会議書面開催添付資料・ヒアリング</p> <p><課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

③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 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 checked="" type="checkbox"/> 非該当	<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"/> 対応策を実施していない <input checked="" type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 利用者会議書面開催添付資料・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)> 実施期間:令和4年11月15日～12月15日 実施規模:集計数105人 実施期間:令和5年11月1日～11月25日 実施規模:集計数124人 <実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> アンケート用紙の設問にはふりがなをつけ、大人だけでなく子どもの意見も収集しています。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

※利用者アンケート等で挙げられた意見や調査結果の分析から、課題を抽出しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和3年度・令和4年度アンケート結果・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)> 身障者用駐車場以外に駐車場がないという課題、サークルの広報についての課題を抽出しています。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

※①で実施していない、又は②で課題を抽出していない、特に課題がない、にチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和3年度・令和4年度アンケート結果・事業報告書・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)> 駐車場の課題は、所管課と共有しています。 サークルの案内をホームページに掲載できると良いというご意見に対して、ホームページにサークル紹介のページを作成しました。	

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 checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<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)> 運営委員会書面会議資料・利用者会議書面会議資料・現場確認・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)>	
館内・館外の掲示板に掲示しています。	

(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 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"/> 情報提供しているが、一部不備がある
<input type="checkbox"/> 情報提供していない	<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)>	
ロビーには横浜市コールセンター、横浜市ホームページの案内パンフレットを掲示しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)> 入口近くにご意見箱を設置しています。</p> <p><設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

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

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 苦情対応表・ヒアリング・現場確認</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ご意見箱に受付方法、対応手順を記載して周知しています。</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><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>利用案内をカウンター上のスタンドに配架して、来館者が手に取りやすいようにしています。ここにも記載されていますが 集会室の予約方法や施設紹介(設備、備品、遊具等)については、スタッフが直接ご説明するよう心掛けています。この中で、交通案内(アクセスマップ)と、注意点として一般用の駐車場が無いこと(身障者用スペースのみ1台)をご理解いただくようにしています。</p> <p>ホームページにも、施設からのお知らせとして、自主事業の開催予定等を適宜更新して掲載しています。ホームページには、利用団体照会(会員募集含む)、施設紹介、交通案内及び注意点として駐車場が無いこと等もお示ししています。</p> <p>自主事業の案内は、館内外にもチラシ等を掲出して来館者にわかりやすいよう配慮しています。施設入口擁壁に休館日案内、利用時間などを掲示しているほか、建物風除室内には当日の集会室予約状況等を、ホワイトボードに掲示しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>利用案内・ホームページ・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>施設案内、利用の手引きを作成して受付に設置しています。施設案内やホームページには施設内容、利用方法の他、一般用駐車場がないことを注意点として周知するよう配慮しています。</p> <p>各種チラシは、クリアファイルを取り出しやすく創意工夫し、整理整頓して見やすいように配置しています。</p> <p>施設外にも掲示板及び施設の開館時間等の掲示があります。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

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

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる	<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる
<input type="checkbox"/> 閲覧できない	<input type="checkbox"/> 閲覧できない
評価機関 記述	
<p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ロビーのラックに、ファイルした利用要綱があり、閲覧できるようになっています。</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><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 利用案内・ヒアリング</p> <p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用登録団体の利用曜日・時間帯や標準的な1か月の施設利用例の情報を共有し、利用者が互いに協力しあい、予約が重ならず多くの利用ができるように工夫しています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><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)> 新規採用者研修資料・事業報告書・ヒアリング・ミーティング議題レジメ</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>館長が講師になり、新規採用職員に対しては、横浜市民局人権課が発行する「性の多様性と職場づくりを考えるハンドブック」を研修資料に活用して研修を実施しています。令和5年度は「発達障害について」令和4年度は「インターネットと人権」をテーマにした市のDVDを視聴しています。</p>	

(5) 自主事業

① 世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている
<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 事業計画書・事業報告書・ヒアリング</p> <p><年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 栄区地域子育て支援拠点にこりんくと共催した「出張広場にこりんく」の乳幼児対象事業から、高齢者の参加が多い「古典を読む」「ヨガ」等と幅広い年代に向けて多様な自主事業を実施しています。自主事業の活動発表会と作品展「いいじまん」を年2回、継続的に開催(コロナ禍は中止)の際は、施設外周にのぼりを掲示して広く地域にPRしています。七夕等季節の装飾に関連する事業は、多世代交流を促進しています。</p>	

② 事業計画書等のおり、事業を実施しているか？

※事業計画書等と事業報告書により確認する。ただし、地域住民や利用者ニーズ、行政の要望のために変更する必要があった場合、PRをしたにも関わらず参加者が集まらなかった場合など合理的な理由があり、行政と協議のうえ、計画を変更したものは実施されていると判断する。その場合は、変更内容と変更した理由を明らかにすること。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p>継続して実施している自主事業は、講師との打ち合わせで要望を受けることがあれば、内容の見直す場合もあります。</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><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 事業報告書・図書購入リクエスト用紙・現場確認・ヒアリング</p> <p><利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 購入図書のリクエスト用紙は、大人用の他に、こどもが書きやすいようなやさしい文面の用紙も追加しました。市のリサイクル図書も活用し、遠方の図書館に行けない子ども達のリクエスト(コミック本等)を優先しながら蔵書数を充実させています。キッズコーナーに新着図書と栄区ブックカバー・読書ノートのスタンドを置いたり、本棚を増設したり読書推進に取り組んでいます。</p>	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>ホームページでの「自主事業」(講座案内)情報や卓球利用可能日の申込状況、自主事業の開催予定や参加申込情報等、及び集会室からの風景写真など、最新の情報を適宜更新して提供しています。</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、栄区民に広く平等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提供するとともに館内外に掲出しています。更に、自主事業申込の最低必要情報のみを記載し、携帯・利便性を向上させた名刺サイズのカードも作成しています。</p> <p>また、地域との連携など、区民の関心が高い事案については、ミニコミ誌に情報提供するなど、積極的にPRしています。(R5 7月6日号タウンニュース掲載)</p> <p>このほか、豊田地区センター・豊田地域ケアプラザほか近隣施設には、必要に応じてチラシ掲示やFAXにより、自主事業を中心に情報提供しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>広報よこはま栄区版・タウンニュース・ホームページ・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>毎月発行の「広報よこはま栄区版」、ホームページ、タウンニュースなどの媒体を活用して、自主事業案内や申し込み状況を館内外に情報提供しています。(広報よこはまに掲載した記事は、町内会の掲示板に掲示しないというルールを遵守しています。)来館者には、コンパクトなA5版や名刺サイズにまとめたチラシを配布して、自主事業等を周知しています。</p>

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>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。スタッフはエプロン(冬季はスタッフジャンパー)及び名札を着用し、「おもてなしの心」を実践するように心がけています。毎朝、鏡を「笑顔練習器」、として活用しています。電話対応は、言葉遣いに気を配るだけでなく、お客様の話をよく聞くことは勿論、ご要望内容をしっかり把握し、失礼の無いように配慮しています。これらの接遇技術向上のため、年間計画によるスタッフ研修の他、サービス接遇検定資格取得を費用負担(協会)などで奨励しています。当館の各活動サークルへの入会を希望のお問い合わせについては、団体登録様式等で入会募集の有無を確認して橋渡しを行い、サークル活動の活性化につながるよう対応しています。また、ご利用団体のご協力もいただきながら、館内の雰囲気作りに、手芸作品、彫刻、パステル画の他、モビールや折り紙作品などを展示させていただいております。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>令和4年度の職員の接遇に関するアンケート結果では、非常に満足が44% 満足が50%と、利用者からの高い満足度を得ています。サービス接遇実務検定資格取得を協会が費用負担し、現在6名の職員が取得しています。視覚障害者の接遇方法についてもマニュアルがあります。</p>

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>令和4年度は集会室利用率約63%を超え、利用者数は11,357人となっております。コロナ禍からの回復傾向が見られますが、以前の水準には届いておりません。利用状況は、午前中は語学、健康維持体操や手芸等が多く、午後はダンスや筋トレ体操、夜間は学習、令和3年度に導入した卓球利用が中心となっております。アンケートでは、当館の坂の上であり、年齢を重ねるごとに来館自体がきつくなっているのご意見をいただいておりますので、区に駐車スペースの確保等、改善のお願いをしています。また、自主事業チラシ等には、努めてバス停を含めた飯島コミュニティハウスの案内地図を入れるようにしています。本の購入は、ご希望に対応できるよう心掛けており、予算面でも充実させています。お客様が発信しやすいよう常設している「お客様の声」への投函は、要望等があった場合は迅速に対応できるように、確認を怠らないようにしています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者は、概ね近隣住民の高齢者と小学生です。集会室は午後の時間帯は80%を越す利用の月も見られます(平均63.4%)。利用率は、一定程度を保っています。利用人数は平成25、26年頃をピークに減少しましたが、コロナ禍を経て、現在は回復傾向にあります。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

<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)>

協会の経営方針「全ては地域や区民の皆さまのために」を実践するために、年間研修計画にはサービス接遇実務検定資格を視野に入れた実践的な内容の研修を行っています。その結果飯島コミュニティハウスでは、6名の職員が資格を取得しています。笑顔で明るく挨拶し、利用者の話を丁寧に聞き、言葉使いに気を配る基本姿勢を大切にしています。

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)>	
業者による定期清掃を月1回実施しています。夜番スタッフを中心に清掃を実施していますが、日中も利用に応じて、また気づいた時には都度清掃し、常に高いレベルで環境整備に努めています。清掃チェックリストが業務日誌の中にあります。	

(2) 備品管理業務

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

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

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

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

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
集会室の卓球台や机には収納時の指はさみ防止のため、わかりやすく大きな文字と目立つ色に改善した注意書きが貼ってあります。職員は安全性確保や事故防止の意識を高く持っています。	

(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><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している
<input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<p><適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>横浜市の分別ルールに沿って適切に分別しています。</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><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>施設・設備は定期的な設備管理会社による点検の他、職員が随時点検を行っています。什器破損に備え、キャスター、ネジ等の予備も準備、清掃に必要な消耗品は十分に用意するよう心掛けています。外構・植栽は必要に応じて、園芸業者により適切に管理されるとともに、花や芝生は地域ボランティアや職員が常時管理に努めてご利用者が快適に利用でき、周辺の皆様にもご迷惑にならないよう環境整備に配慮しています。清掃も業者清掃の他、職員による清掃も徹底しており、そのために必要な掃除機や洗剤・清掃用シートなども、職員の意見を聞いて使いやすく負担も軽減されるものを積極的に取り入れています。</p> <p>コロナ過以降も、アルコールや消毒液は常備しており、机や椅子、カウンターなどは清潔な状態を保てるようにしています。幼児を含めた子供が利用するキッズコーナーは、専用のワイパーで清掃するほか、大型ブロックも消毒液等で適宜清掃しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>館長が利用者から「館内は土足で良いのか」と聞かれると言うほど、床だけでなく館内は、高いレベルで清掃がされています。利用者アンケートの中でも気持ち良く利用できる施設だと高い評価をされています。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>室内外ともに高いレベルで清掃が行き届いています。掲示物は整理整頓されて見やすく、手に取りやすいように配置が工夫されています。トイレを含め館内には観葉植物の小さなグリーンや、利用者から提供された手作り作品、折紙作品が飾られて温かみを感じる施設になっています。植栽は適切に園芸業者が管理しながら、日常的には職員と地域のボランティアで手入れを行っています。空気清浄機等の機器で環境を整えています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>照明のLED化の課題は把握しています。促進を期待します。</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><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>緊急時マニュアルは、様々な状況別に作成され、平易にわかりやすく記載されています。区の防災計画とともにファイリングしています。体調異変・火災・暴力を受けると感じた時と、代表される3つのケースについて、通報時の文言を掲示しています。</p>	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p><警備の内容についてチェック又は記述して下さい。></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)</p> <p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>機械警備の誤作動が多かった時期がありました。警備会社に連絡し機械交換をした後は、正常に作動しています。不審者対策として、防犯用のスプレーを置いてあります。</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 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><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 <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

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 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 type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>小規模施設のために、館長の座席からは施設全体が見渡すことが可能です。また職員の座席横に防犯カメラのモニターが設置され、こちらからも施設の様子が全体把握できます。死角になるトイレは、職員共用のため都度確認しています。業務日誌に巡回の記録があります。</p>	

(3) 事故防止業務

①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等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)>	
事故防止チェックリストあり、業務日誌に記録しています。チェックリストは、キャスターのロック確認等、日頃の業務から危険と考えられる箇所が具体的にリストアップされています。AED機器の点検も項目にあります。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
テーマ:事故防止研修 対象:全職員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
館長が講師になり、毎年全員参加のスタッフミーティング時に開催しています。	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<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)>	
災害時対応マニュアルがあり、全職員を対象にした防災研修の時に確認しています。災害が発生または予想される場合、芙蓉台自治会の避難場所になる覚書を締結しています。	

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)>	
避難訓練は、利用者参加型で実施しています。またその際、訓練用消火器を使用した消火訓練も実施しています。地域防災にも寄与する取組みとして高く評価できます。	

(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)>
ロビー壁面には、地域防災コーナーがありハザードマップをはじめ、各種防災関連の啓発チラシが充実しています。マップ類も利用者が持ち帰り可能な様に常に補充しています。近隣の学校や自治会とも不審者情報等情報共有しています。卓球台の開閉時の事故防止のために大型クリップで安全対策を施しています。
<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)>
施設での不審者対策は、地域の防犯にもつながります。情報や気づきの共有や、目配り等協力しながら対応していくと良いでしょう。

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

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

②協定書等のとおりの開館しているか？

※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)>	
職員1名体制です。前日の最終勤務者が翌朝担当職員に勤務日の確認をラインで送信しています。出勤予定者は返信をすることにより、翌日の開館を確実にしています。	

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)>	
ロビーのラックにファイリングされた事業計画書・事業報告書があります。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

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

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)> 職員研修計画・事業報告書・ヒアリング	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ:防災、個人情報保護、接遇、人権、事故防止 対象:全職員 テーマ:新規採用職員向け区や法人等基礎的内容の把握 対象:新規採用職員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
新規採用職員対象に実施する研修資料は、栄区のあらましについて様々な角度からの資料を揃え研修し、地域の特色についての学びを深めています。研修は、現場で活かせるように新規採用職員含め全て施設で、館長を講師に実施しています。認識のずれがないように職員全員が揃うスタッフミーティング時に実施しています。	

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><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>休館日(第4火曜日)のスタッフミーティング時に研修を実施、全員が同じ条件、環境で受講できます。4月に年間の研修について説明し、まず防災訓練として避難・消火訓練から、順次月ごとにAED取扱、個人情報保護、接遇、人権研修など行っています。研修を休館日のミーティングに合わせることで、受講者の負担を軽減し、研修に専念することが可能です。接遇についてはサービス接遇検定試験(2級)の受験を勧奨しており、受験費用、参考書・問題集等は費用負担しており、スタッフの資質の向上に努めています。資料配布や机上のみの研修とならないよう、消火器・AED取扱などは、全員が実際に訓練用資材を使用し、人権研修はDVDによる研修とするなど、受講する側に飽きさせず、より効果の大きい研修となるよう工夫しています。また、新人研修は先輩指導のOJTによる研修を中心としており、教える側と受講者双方に効果が期待されると考えます。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>職員研修計画・事業報告書・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>休館日のスタッフミーティング時に研修を実施し、全職員参加としています。サービス接遇実務検定(2級)の取得をすすめ、受験料のみならず、問題集や参考書購入費用も全額負担しています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

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

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
シフト勤務体制のため、「朝の仕事・帰りの仕事」と時間帯による業務マニュアルを作成しています。別に図書業務マニュアルも作成しています。	

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)>
サービス接遇検定受験勸奨の他にも、資質向上や情報共有に努めています。業務上の問題や周知すべきと判断した事案は、すべてスタッフ用の申し送りノートに記載して情報共有しています。例えば、貸出機資材についての利用者の好み、部屋割(音楽系と学習系をできるだけ時間を分ける)といった機械的な対応では対処できないものも、できるだけ利用者に負担をかけない方法を考えて引き継ぎます。また、市・区の方針(コロナ対策など)が示されれば、これらもノートに添付して全員に周知します。	研修計画書・事業計画書・事業報告書・申し送りノート・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)>
スタッフミーティングでは、ヒヤリハット事案から事故防止への対応が生まれます。例えば、卓球台を設定する際に利用者が指を挟まないよう、台に大きなクリップをつけて事故未然防止対策につなげるなどの実例が出ています。このように、常に利用者側に立つという意識が、職員の資質の向上につながり、事故防止と利用者満足度の向上という相乗効果も期待されます。	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	申し送りノートに連絡事項を集約しています。スタッフミーティングは、月に1回全職員参加で開催し、情報共有を徹底しています。事務室ホワイトボードはシフトと予定が一覧できるように工夫しています。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input 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)>	
個人情報の適切な取扱いに関するチェックシートが、利用許可申請書ファイルの裏表紙に添付してあります。職員は、個人情報を取り扱う都度容易にルールを確認することができます。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報保護方針とともに個人情報取扱い責任者もロビーに掲示し、利用者にも周知しています。	

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

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

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

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

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

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p><適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>自主事業参加者からは、氏名と電話番号のみを取得する等、不必要に個人情報を収集することがないように留意しています。</p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している
<input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p><適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用許可申請書には、個人情報の使用目的が明記されています。</p>	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている	<input 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"/> 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	<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)> 出納帳簿・伝票・収支予算書・収支決算書・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)>	
館長と本部経理担当者によるダブルチェック体制です。	

③当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 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 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)> 出納帳簿・伝票・収支予算書・収支決算書・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 checked="" type="checkbox"/> 存在する
<input type="checkbox"/> 存在しない	<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 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><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 業務マニュアル・現場確認・ヒアリング</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>業務マニュアルに印鑑の管理方法について詳しく記載し、周知しています。</p>	

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"/> 目的に沿って支出している
<input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある	<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 checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>限られた予算を有効に活用するため、様々な取組みを行っております。まず光熱費の削減には、スタッフが率先して行うだけでなく利用者の協力も必要なため、各集会室に冷暖房温度設定についてのご協力をお願いする表示を掲出、更なる効果を期待して、夏季はゴーヤによるグリーンカーテンを育成して節減に努めています。照明も、使用していない場所は事務所で消灯するなど、必要最小限にして節電に努めています。照明LED化については事務局で調整しています。小さな破損などは、職員による補修で対応し、不可能なもののみ外注としています。ゴミの分別を徹底して排出量を削減するほか、インク補充可能なマーカの導入なども行っています。蔵書の充実も、横浜市の再利用図書を活用するほか、増加する本を収納する本棚を職員により増設するなど対応しています。自主事業については、民間相場も考慮して適切な受益者負担となるような設定を行っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>事業計画書・事業報告書・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>駐輪場コンクリートの破損の補修や各所塗装の更新、更には本棚の棚板の増設、集会室倉庫の棚等、職員自ら施工し、経費を縮減しています。夏季に育成するグリーンカーテンは、年々規模を大きくし、日よけ効果を高めています。インク補充可能なマーカを導入しました。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

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

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

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

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している	<input 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 type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 管理運営業務点検報告書・ヒアリング <協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 区役所で施設長会議を開催するため、その際に月例報告を所管課に対面で報告しています。	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><目標設定及び自己評価における取り組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>設置理念実現のため、区民の多様な自主的活動を支援し、利用者、町内会・自治会、活動団体と顔の見える関係を構築、地域交流の更なる活性化を目標に掲げています。このため、魅力的な自主事業の企画、他の組織や施設との共催事業の開催、また、蔵書を充実させ区の読書推進施策を支援するなど具現化をめざしています。コロナ過で減少した利用者数と集会室稼働率の回復のため、具体的な数値を利用者1万3千人、集会室稼働率70%とし、この達成が視野に入ってきています。目標到達には来館者に、次も利用したいと感じていただくことが重要ですが、そのために施設の維持管理、スタッフの対応、資質向上に努めています。これは、利用者アンケート結果にも反映されており、継続して9割の方に満足以上の評価をいただくことにつながっていると考えています。また、いただいたご意見は、可能な限り実現できるよう事務局、スタッフとともに検討を重ねています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>事業報告書・自己評価表・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者数と集会室稼働率を主な定量的な目標値と定め、目標管理しています。スタッフミーティングの際に達成率についても共有しています。交通の利便性もあまり高くなく、住宅街に施設は立地しています。稼働率を向上させるためには、リピート利用が重要であると分析し、目標設定や自己評価には、利用者満足度(アンケート結果)を参照しています。児童向け図書資料の充実を目標に掲げ、予算を増額しています。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>シニアクラブの方や様々な活動団体の方と連携して施設運営しています。年2回実施する利用者の活動発表会は、展示発表に8団体、舞台発表に8団体ぐらいたの皆さんと連携して実施しています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>照明のLED化がすすむことを期待します。</p>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>次世代を担う子どもたちを育むため、子育て支援につながる自主事業を企画しています。乳幼児と親と一緒に楽しめる「にこりんく」との共催事業、夏休みの工作や季節の行事に合わせたハロウィンアレンジやサンタクロースを作る講座等を実施、また七夕飾りづくりは、シニアクラブ会員との多世代交流も図れる行事として実施しています。地域コミュニティの更なる活性化には、当館活動団体の相互交流と地域の皆様の繋がりが期待される独自イベント「いいじまん」発表会・作品展を春・秋に開催し多くの皆様にご来場、お楽しみいただいています。高齢化が進む中、誰もがいきいきと生涯活躍できるような自主事業として、ヨガ教室や語学講座なども企画、新たなサークル誕生につながるなど成果が現れています。更に、区が推進する花いっぱい街づくりでは、施設内外に花があふれる環境整備を進めています。読書推進施策にはキッズコーナーの蔵書充実に努めています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>事業計画書・事業報告書・自己評価表・現場確認・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>栄区地域子育て支援拠点「にこりんく」との共催事業や子ども向け図書資料の充実、子どもを対象にした自主事業の開催等、子育て支援の取組みが充実しています。また、七夕飾りづくりは、シニアクラブ会員の方に協力頂き、世代間交流にも配慮しています。施設が地域コミュニティの拠点となるように、多彩な自主事業を展開しています。</p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>飯島コミュニティハウスは、2007年の開館から年数を経過しておりますが、これに比例せず、清潔できれいな設備、施設の状況を保っています。初めて来館される方には、いまだに「土足いいですか。」とお聞きになる方がいらっしゃるほどで、利用者アンケートでも、「きれいで気持ちがよい。」などのご感想が多数寄せられています。これは、利用される皆様のご協力はもちろんですが、これまで当館に勤務して職員やスタッフの、日頃からの継続的な施設管理への取り組みによるところが大きいと思います。市や区の施策を理解し、市民の財産を地域の皆様に最大限ご活用いただくという、当協会の共通の使命、認識が浸透し、これをもって業務に携わってきた歴代の職員、スタッフの姿勢が反映されているともいえるのではないのでしょうか。今後も限られた予算の中で、より親しまれ、多くの皆様にご利用いただける施設となるよう努めてまいります。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>事業計画書・事業報告書・自己評価表・現場確認・ヒアリング</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>地域コミュニティの拠点となるように、参加しやすいように受講料を抑え多彩な自主事業を展開しています。また、継続的な自主グループ活動も複数あり、学びを通じたコミュニティが醸成されています。</p> <p>Wi-Fiの設置やピアノやボードゲーム等の貸し出し遊具の整備等、利用者ニーズをよく把握し、居心地のよい施設を目指して環境を整えることによって、あらゆる年代にとって気負いなく繋がることのできる場になっています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>施設の立地条件に加え駐車場もなく、利用者の大幅増加を目指すことは難しい地域と考えられます。一方交通が不便な所だからこそ地域の方が利用できる公共施設がある意義は大きいと考えられます。既存利用者と新規利用者の調整を公正平等に配慮しながら適切に対応することで、利用者同士が互いに理解しあい利用率が向上していくことを期待します。</p>