

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

## 霧が丘コミュニティハウス 評価シート

評価機関名：SOMPOリスクマネジメント株式会社

令和3年1月

# 目次

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

## 評価結果の総括

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・地域及び地域住民との連携	<p>施設の核となる、運営にあたっては連合自治会・霧が丘学園校長またPTA・委嘱委員の代表者に委員として参加いただき、年3回の運営委員会を開催。幅広い意見交換、また様々な要望を検討しています。地域の中にある施設として、霧が丘こどもログハウス・霧が丘学園キッズクラブとも、情報の交換・共有を行い地域の皆様にとって親しまれる施設となるよう努めています。複合施設でもあることから、霧が丘地域ケアプラザ・インディアインターナショナルスクールとは常に連絡を取り合い、利用者の方へ分け隔ての無い対応を心掛けています。スタッフ全員霧が丘在住ということから、地域行事には積極的に参加するとともに、地域の課題や要望を日々汲み取ることが出来る、顔の見える関係性が維持されています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「霧の里会議」では、コロナウィルス感染対策などについて、同じ建物内にある地域ケアプラザ、インディアインターナショナルおよび霧が丘地域スポーツ広場と連携を取り、統一ルールを決めています。</li> <li>・霧が丘の子供達が利用する施設として、霧が丘こどもログハウスおよび霧が丘キッズクラブと連絡、情報交換を行い、子供達が安全安心に過ごすための取り組みを考えています。</li> <li>・スタッフの入れ替えは少なく、皆さん年齢制限のいっぱいまで務めている方が多いとのことで、スタッフ間の雰囲気も良いことが窺えます。</li> <li>・今年度は、コロナウィルス感染対策の観点で子供達の参加は実現しなかったが、花植えなどの自主事業を地域住民とともに実施しています。</li> <li>・植栽や樹木の伐採などには、地域のボランティア(20名程度)にもご協力いただいているとのことで、地域住民に愛され良好な関係を維持されていることが窺えます。</li> </ul>
II ・利用者サービスの向上	<p>開館当初より要望の多かった図書の貸し出し時間を変更したことにより、個人利用者の増加に繋がっている。中学生以上から利用できる自習室も好評である。試験前や成人の資格試験等の学習の場として定着してきている。幼児から高齢者まで参加できる自主事業を通じて、館の存在を広めると共に、サークルへの立ち上げに繋がり、地域のコミュニティ作り役に立っことが出来た。日頃より、挨拶を通して利用者の方へ声を掛け、会話を大切にしている。何気ない言葉から要望を汲み取り、また施設の方針を説明している。スタッフ一同、気づいた事は共有し利用者の目線で施設の運営にあたっている。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・意見は子供に対するものが多いが、子供の安全安心を第一に考え、対応されていると感じます。</li> <li>・細かいことからスタッフが日誌に記載し残しており(日誌は全て保管されています)、重要な内容のものは調整会議にてスタッフ間で話し合いを行っています。</li> <li>・高齢の利用者に対し、施設の利用ルールが分からなくなってしまう方もおり、利用者目線での説明に努められています。</li> <li>・予約が重なった場合の方法としては、抽選を考えているが抽選をするまでもなく、譲り合いで解決することが多いとのことで、この点からも利用者との良い関係が窺えます。</li> <li>・自主事業は「ミドリム」に講師を紹介してもらったり、タウン誌で面白そうなものがあると連絡してみたりと自主事業の開拓に努力されていることが評価されます。</li> <li>・スタッフの気づきをもとに、焼けてしまった本の背表紙をテプラで題名を作成、貼っています。利用者目線の良い取り組みと評価します。</li> </ul>
III ・施設・設備の維持管理	<p>館内においては、定期契約による清掃・設備の点検を行い安全・衛生面を整えている。スタッフによる毎日の清掃管理にも重点を置き、安全清潔な管理を継続している。常に清潔な環境を整える事で、利用者の方のマナーの向上にも繋がっていると思われる。小学校跡地を利用した複合施設の為、敷地内の安全・環境の維持管理には、地域住民・利用団体と共に定期的な植栽、清掃活動を行っている。地域が防犯防災への取り組みに重きを置いているので、施設としても常に維持管理に協力している。それらの積み重ねにより、これまで大きな事故もなくゴミの放置、落書きなどの無い地域に大切にされる施設となる。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年末年始の施設巡回など、休館日でも欠かさず定期的に巡回を行っています。</li> <li>・毎日、夜勤務のスタッフは、業務開始(17時)時に必ず敷地周囲の見回り、ごみ拾い(清掃)を行っています。</li> <li>・各部屋にゴミ箱を置かず、利用者が出したゴミは持ち帰っていただくことを徹底されています。</li> <li>・各部屋を利用した後は、利用者自身で清掃・現状復旧に協力いただいています。</li> <li>・現在、コロナウィルス感染防止対策の一環として、消毒セットを用意し、利用者に消毒作業もお願いしています。</li> <li>・今まで、ゴミの放置や落書きなどが無い事から、利用者への美化に対する意識の徹底がなされているものと思われる。</li> <li>・「バイクの乗り入れ禁止」、「子供の自転車乗り入れ禁止」が徹底されており、施設のルールが根付いていることが窺えます。</li> <li>・本施設は13年経過しているが、非常に綺麗で、スタッフの日々の維持管理と利用者の美化意識が素晴らしいと評価します。</li> </ul>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 緊急時対応	<p>日中は1人勤務、夜間は2人勤務の体制。その場の状況に合わせ、ケアプラザに協力・応援を求めている。日頃から、緊急連絡先の掲示など防災・防犯マニュアルに沿って、いつでも誰でも対応できるよう連絡体制の確立をしている。1日敷地内巡回を3回行うとともに、年末年始の休館期間もスタッフによる1日2回の敷地内巡回、ゴミ拾いを実施している。霧の里が防災拠点でもあり、避難所となることも想定した年2回の霧が丘防災訓練へは、避難所設営・初期消火訓練・炊き出し訓練・簡易トイレの組み立てなどを体験しており、緊急時にはケアプラザや防犯防災センターと協働・連携し対応できる状況である。施設協働で年2回、利用者の方参加型の消火避難訓練、年1回のAED講習会にはスタッフ全員が参加している。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>見回りは、原則として1日3回実施し、状況に応じプラスして実施しています。</li> <li>機械警備がケアプラザと別になっていますが、廊下に仕切りがなく、利用者がケアプラザ側に行ってしまう警報が鳴ることがあったため、現在は仕切りを設置しています。</li> <li>今まで、定期的な巡回などで不審者・不審物を発見することはなく、日ごろから防犯意識の高いことが窺えます。</li> <li>調整会議において、各スタッフが感じた小さな気づきについて、話し合う場を持っています。</li> <li>利用者の急変などがあった場合は、ケアプラザと連携して対応できるように協力体制を構築しています。</li> <li>災害時の避難所に指定されているため、災害時対応マニュアルは整備され、3施設合同の避難訓練が行われています。避難訓練は、年に2回実施しており、利用者にも参加いただいています。消防署の所長にも来ていただき、水消火器を使用した消火訓練なども実施しています。</li> </ul>
V 組織運営及び体制	<p>館長以下全てのスタッフが霧が丘在住であり、徒歩で勤務している。毎月の調整会議で勤務日が決まる。これまで、遅刻欠勤は発生したことがなく開館に支障をきたしたこともない。また、調整会議では、小さなことでも情報を共有し、より良い施設としてのあり方を考える機会としている。事業計画書・報告書は横浜市ホームページで公開している他、希望者には閲覧できるよう準備がある。指定管理者である、緑区区民利用施設協会は他施設も管理しており、他施設の情報などを適切なタイミングで得ることが出来る状況にある。経理業務は指定管理者で行い、霧が丘コミュニティハウスでは伝票に基づく出納管理を行っている。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>参加したい研修には参加しやすい環境です。</li> <li>「スタッフのしおり」および窓口マニュアルは、いつでも確認できるように受付に置いてあります。今年度は、コロナウイルス感染防止対応のため、多くの頻度で更新しています。</li> <li>「スタッフのできないことをなくそう」という合言葉がスタッフ皆さんに浸透していることが窺えます。</li> <li>コロナウイルス感染防止対策としては、調整会議で「換気」が重要と位置付け、利用者へ換気扇は常時NOにもらえるようお願いを徹底しています。</li> <li>幼児には挨拶、高齢者には話を全て聞き、何度でも説明することをスタッフ皆さんが心掛けています。</li> <li>館長はスタッフに対し、「勤務に穴を空けないこと」、「確認はダブルチェック」と常に伝えており、無断欠勤もなく閉館後の電気のつきっぱなしや窓の開きっぱなしなどはないことから、スタッフの方は真面目で共通意識を持って業務を遂行していると窺えます。</li> </ul>
VI その他	<p>今年度に限っては、コロナウイルス感染拡大対策の為に、休館が続くなか 1つ開館しても良いようにと定期的に敷地内・館内清掃等の活動を行う。また、開館してからは、衛生面に重点をおき毎日の清掃に加えて、消毒作業、各々の体調管理と感染拡大予防対策を行っている。誰もが初めて経験する事態に、日々の連絡報告が欠かせないが、これまでの積み重ねからスタッフ間の情報伝達能力、また常に良き方法を模索する姿勢が生きている。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ミドリネットで知り合った体育協会の館長に体操教室の講師を紹介いただき、自主事業を開催した実績があります。</li> <li>横浜市に読書活動推進条例というものが、5年に1回の計画作成に、館長が委員となっていました。</li> <li>地域に外国籍の方が多いため、区より直接日本語教室の開催に伴い、場所の提供依頼がきています。</li> <li>例年は、防災訓練、盆踊り、運動会および新年会などの地域行事に参加協力し、地域住民との交流を図っています。</li> <li>「霧の里」としても、敷地内のグラウンドで交通安全講習や年始めのどんど焼きなどを行い、同じ敷地内での5施設の共同行事を通じて連携を取っています。</li> </ul>

# I. 地域及び地域住民との連携

## (1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>月1回「霧の里会議」を開催。地域ケアプラザ・インディアインターナショナル・霧が丘地域スポーツ広場と施設間の情報交換を行っている。年3回霧が丘連合自治会の理事会に出席し、地域の情報を得ると共に施設からの情報を発信している。館長以下全スタッフが霧が丘の住民で構成されており、年2回の防災訓練・地域行事への参加や各種講演会や・花植えなどの自主事業の共催も多く、関係は良好である。自主事業の案内は13自治会4000世帯に広報をしている。霧が丘学園とは学校行事だけでなく、臨時休校や学級閉鎖など、日常の詳細な情報も連絡が入る体制となっている。霧が丘子どもログハウス・霧が丘キッズクラブとも連絡を取り合い、地域の子どもたちが安全安心に過ごせるよう日頃より情報交換をし、年1回の合同委員会を開催している。</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(議事録)および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> <p>・「霧の里会議」では、コロナウイルス感染対策などについて、同じ建物内にある地域ケアプラザ、インディアインターナショナルおよび霧が丘地域スポーツ広場と連携を取り、統一ルールを決めています。</p> <p>・霧が丘の子供達が利用する施設として、霧が丘子どもログハウスおよび霧が丘キッズクラブと連絡、情報交換を行い、子供達が安全安心に過ごすための取り組み考えています。</p>

## (2) 地区センター委員会等

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p>&lt;開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・「コミュニティハウス運営委員会」を区職員も含め、年3回実施しています。うち、1回は霧が丘ログハウスと合同です。</p> <p>・スタッフの入れ替えは少なく、皆さん年齢制限のいっぱいまで務めている方が多いとのことで、スタッフ間の雰囲気も良いことが窺えます。</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 checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt; 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>どちらかと言えば、参加する館長が、課題に対する対応策について参加者に投げかける立場になられています。</p>	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p>&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> <p>スタッフの気づきの記録のためか、課題に対する察知能力が長けており、委員会の実施前に課題を把握し、対応策を考えていることが多いように感じられます。</p>	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&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>・今年度は、コロナウィルス感染対策の観点で子供達の参加は実現しなかったが、花植えなどの自主事業を地域住民とともに実施しています。</li> <li>・植栽や樹木の伐採などには、地域のボランティア(20名程度)にもご協力いただいているとのことで、地域住民に愛され良好な関係を維持されていることが窺えます。</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>

## Ⅱ. 利用者サービスの向上

### (1) 利用者会議

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している
<input type="checkbox"/> 開催していない	<input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p>&lt;開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用団体(昨年度は61/75団体)に参加いただき、年1回実施しています。会議の案内と同時にご意見の提出を依頼しており、事前の準備を含め、貴重な時間を有効活用していると感じます。</p>	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料(議事録)およ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>例えば、お子さんの利用は保護者同伴でも10月～2月は16:30まで、3月～9月は17:00までと決めています。「それ以降の時間帯に親が参加する事業に子供を同伴させたい」という意見がありました。施設のルールにしているため、丁寧に説明しご理解いただいています。</p>	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(議事録)およびヒアリングで確認しました。	
<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)>	
意見は子供に対するものが多いですが、子供の安全安心を第一に考え、対応されていると感じます。	

(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)> 時期や規模を規定しているものではなく、いつでも利用者の声を幅広くご意見として提出してもらいものであり、様式は自由記載のものです。	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
自主事業には独自の様式のアンケートを依頼しており、大人向けには一部施設のサービスに関する項目も盛り込んでいます。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 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利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングで確認しました。	
<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)>	
具体的な対応策は下記の通りです。 ・「トイレの個室内に荷物を置く台が欲しい」との要望に対し、新しく荷物置き用の台を購入し設置しています。 ・「下駄箱付近に腰掛けが少ない為増やして欲しい」との要望に対し、少し入った所にベンチがあるため、そこまでは土足で構わない為そのベンチを使用していただくよう対応策を講じ、ご理解をいただいています。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input 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	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      資料(区への報告一覧、区ホームページ)およびヒアリングで確認しました。                      &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>	

(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	
<p>&lt;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)&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>各部屋にご意見ダイヤルの利用方法は掲示されています。</p>	

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

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

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

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      ヒアリングで確認しました。</p> <p>&lt;仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>責任者は館長です。館長で判断の難しいものは協会に確認し、回答するフローになっています。</p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p>&lt;周知方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;                      「いただいた意見の流れ」を館内に掲示しています。</p> <p>&lt;周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>細かいことからスタッフが日誌に記録を残しており(日誌は全て保管されています)、重要な内容のものは調整会議にてスタッフ間で話し合いを行っています。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt; 資料(日誌や区ホームページ)および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> <p>幸い、大きな苦情はないとのこと。施設の管理および利用者対応も適切に実施されている事が窺えます。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt; 資料(区ホームページ)および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> <p>施設として対応した事項は、区に四半期毎に報告し、年間でまとめたものが区のホームページで公表されています。</p>	

#### (4)公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p>           <p>複合施設内2階にあるため、入り口・階段下など数か所に受付案内を表示している。「利用ガイド」を事務所窓口に置き、自由に持ち帰ることが出来る。子ども向けの「利用ガイド」も用意がある。各研修室の利用状況(空き状況)は全室分ホワイトボードで一覧化し、随時更新しており、利用者からも好評を得ている。高齢者も多く、掲示だけでは対応しきれない場合もあり、対象に合わせたご案内を行っている。毎年更新しているサークルの団体登録では、新規会員登録の有無記入欄をもうけ、サークル希望者には情報を提供できるように管理している。</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>現場確認および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>・施設が2階にあることや複合施設であるため、利用者に分かり易い受付案内が数か所に掲示されています。</li> <li>・高齢の利用者に対し、施設の利用ルールが分からなくなってしまう方もおり、利用者目線での説明に努められています。</li> <li>・話を聞いていると、利用者にも恵まれていることが感じられます。</li> </ul>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

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

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる	<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる
<input type="checkbox"/> 閲覧できない	<input type="checkbox"/> 閲覧できない
評価機関 記述	
<p>&lt;閲覧できない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>誰でも、要望があれば閲覧できるように受付に常備されています。</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> <p>予約が重なった場合の方法としては、抽選を考えているが抽選をするまでもなく、譲り合いで解決することが多いとのことで、この点からも利用者との良い関係が窺えます。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt; ヒアリングで確認しました。</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> <p>人権に関する研修は、事務局が実施するものとは別に年度初めに実施しており、インターネットで資料を探し、研修を行っています。特に3階にインターナショナルスクールがあり、地域にも外国籍の方が多い事から重要と考えています。</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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            資料(計画書)およびヒアリングで確認しました。</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>自主事業の種類を増やすため、「ミドリーム」に講師を紹介してもらったり、タウン誌で面白そうなものがあると連絡してみたりと自主事業の開拓に努力されていることが評価されます。珍しいものでは仏像教室も実施した実績があり、人気もあったとのこと。</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>&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>今年度は、コロナウイルス感染対策で学校の休校に合わせて、コミュニティハウスも休館となっており、6月から再開し自主事業も10月から開催しているような状況です。通常であれば、子供も対象としている事業についても大人に限定しての開催を余儀なくされています。</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> <p>コロナ禍においても、コロナウイルス感染対策を行い、地域住民や利用者ニーズに合わせた事業の運営に尽力されている事が窺えます。</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;            資料(希望図書申請書)およびヒアリングで確認しました。</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>図書購入は年2回(12冊程度)です。また、雑誌3種(料理、園芸、旅情報)および新聞の定期購読を行っています。</p>	

## (7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>地域の中にある施設として、地域の方への発信に重きを置いています。自主事業のお知らせ、図書コーナーだよりを霧が丘連合自治会を通して4000世帯へ配布。また、子供向けの事業では、霧が丘学園を通して、小学生へ配布している。外に設置されている掲示板・館内の掲示板を利用して、多くの方の目に留まるようにしている。窓口には、利用ガイドを2種類用意し、自主事業のチラシも持ち帰り出来るように用意している。</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>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> <p>自主事業のお知らせや図書コーナーだよりなどの子供向けの事業については、霧が丘学園を通し、児童全員に配布しています(約500部/回)。</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>スタッフは全員、ユニホームのポロシャツとエプロン、名札をつけて目で判別できるようにしている。設立理念、運営方針のほかに「明るい笑顔と思いやりの心」という考えを柱として、常に利用者の方の立場に立つことを大切に丁寧な対応を心掛けている。「スタッフのしおり」を作成し、心構えや作業手順などを明文化している。毎月の調整会議ではシステムの変更、利用者からの気づきなど、サービス向上の共通認識を図っている。「小さなことでも記録に残す」という日々の気づきを業務日誌で共有し、常にスタッフ間で一貫した認識を持つことが出来るよう取り組んでいる。複合施設でもあり、他施設を利用の方への対応も、臨機応変に出来るよう、日々向上に努めている。</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>・スタッフはユニホームを着用し、名札を付けることで利用者に施設のスタッフであることを分かり易くしています。</li> <li>・「明るい笑顔と思いやりの心」という言葉を事務所に掲示し、スタッフへの意思統一を図っています。</li> <li>・「小さなことでも記録に残す」という日々の気づきを業務日誌に残し、スタッフ間の認識の共有化を図っています。サービスの統一化につながる取り組みとして評価できます。</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>毎月の利用状況は、利用者数、部屋別稼働率、図書貸出件数などを集計し、把握している。宅地の中にある施設の為、日中の利用者が多く、夜間の利用者が少ない。夜間は、学生の学習の場としての個人利用が多い。夜間の利用者を増やすため、連続の自主事業を企画しサークルの立ち上げへと繋がった。部屋別では、和室の稼働率が低い。苦情としてのものではないが、小学生の夜間の利用について、自転車の利用について質問されるが安全面への配慮として納得いただいている。また、複合施設として施設全体のルールについても、都度ご理解いただくように説明している。</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>意見としては、「小学生の夜間の利用」や「小学生の自転車での利用」などがありますが、この施設のルールとして、真摯に説明しご理解いただいています。他の施設に比べると厳しいイメージもありますが、厳格なルールのもと実践されていることが評価できます。</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)>

スタッフの気づきのもと、図書コーナーの本の背表紙が日差しで焼けてしまい、見難くなっているものについて、テプラで題名を作成・貼っています。非常に大変な作業であるにもかかわらず、利用者のために実施されている点、利用者目線の良い取り組みと評価します。

<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)>

現在、利用者からの意見について、施設内での掲示はありません。しかし、感謝の意見もあると思います。スタッフの励みにもつながると思いますので、良い意見だけでも掲示しては如何でしょうか。

### 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)>  年末年始の施設巡回など、休館日でも欠かさず定期的に巡回を行っています。	

##### ②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  毎日、夜勤務のスタッフは、業務開始(17時)時に必ず敷地周囲の見回り、ごみ拾い(清掃)を行っています。	

## (2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<(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)>	
備品類はどれも綺麗に使用されており、安全性に関わるような損傷は確認されていません。	

### (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)>	
各部屋にゴミ箱を置かず、利用者が出したゴミは持ち帰っていただくことを徹底されています。	

#### 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)>	
事務所のゴミも分別ルールに則って、分別されており、綺麗な状態です。	

#### (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>廊下・トイレ・玄関など共有スペースの業者清掃のほか、スタッフによる日常清掃を徹底し衛生的な環境作りに努めている。研修室等は使用后、利用団体によるシートモップや掃除機により清掃、原状復帰を協力いただき施設を大切に使用するよう啓蒙を図っている。また、ゴミの持ち帰りをお願いし、あえてゴミ箱を置いていない。これまで、ゴミの放置や落書きなどのいたずらもなく、環境美化が維持できている。利用者の施設美化の意識も定着してきていると感じている。小学校跡地という恵まれた敷地環境を維持するため、地域住民の協力のもと定期的な清掃・植栽・剪定を行い美観の保持が出来る。また、植栽・樹木も多いため、死角を作らないよう管理している。複合施設であり、多様な方々の利用があることから「バイクの乗り入れ禁止」「子どもの自転車乗り入れ禁止」となっており、安全性を確保している。</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>現場確認および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>・各部屋を利用した後は、利用者自身で清掃・現状復旧に協力いただいています。</li> <li>・現在、コロナウイルス感染防止対策の一環として、消毒セットを用意し、利用者に消毒作業もお願いしています。</li> <li>・今まで、ゴミの放置や落書きなどが無い事から、利用者への美化に対する意識の徹底がなされているものと思われます。</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>・正門からの通路には、季節の花が咲いています。自動ドアの中にも緑が飾られ、利用者の方からは季節が感じられると好評を得ています。 ・「バイクの乗り入れ禁止」、「子供の自転車乗り入れ禁止」が徹底されており、施設のルールが根付いていることが窺えます。 ・本施設は13年経過しているが、非常に綺麗で、スタッフの日々の維持管理と利用者の美化意識が素晴らしいと評価します。</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>緊急時対応マニュアルは、事務所に掲示されています。</p>	

### (2) 防犯業務

#### ①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p>&lt;警備の内容についてチェック又は記述して下さい。&gt;</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に: )</p> <p>&lt;協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・見回りは、原則として1日3回実施し、状況に応じプラスして実施しています。</p> <p>・機械警備がケアプラザと別になっていますが、廊下に仕切りがなく、利用者がケアプラザ側に行ってしまう警報が鳴ることがあったため、現在は仕切りを設置しています。</p>	



### (3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
エレベーターは、定期的にスタッフが自主的にチェックしています。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
スタッフ全員で各スタッフの小さい気づきについて	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
調整会議において、各スタッフが感じた小さな気づきについて、話し合う場を持っています。	



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

### ②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>年に2回実施しており、利用者にも参加いただいています。消防署の所長にも来ていただき、水消火器で消火訓練なども実施しています。</p>	

## (6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・災害時の避難所に指定されているため、災害時対応マニュアルは整備され、3施設合同の避難訓練が行われています。</li> <li>・コミュニティハウスだけでは、スタッフが少ないため、緊急時にはケアプラザと連携して対応できるように体制を整えています。</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>

## 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"/> 協定書等のおりに開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない
評価機関 記述	
<協定書等の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？

※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)>	
区のホームページで公表されています。受付には誰でも閲覧できるように常備しています。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

## (2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

### ① 職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

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

### ② 職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(研修計画)およびヒアリングで確認しました。 <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)> 子育て関連、人権、個人情報、防災関連、地域を考える会、AEDおよび防犯関連などに関する研修を全スタッフ対象に行っています。 <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)>	



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)>	
「スタッフのしおり」および窓口マニュアルは、いつでも確認できるように受付に置いてあります。今年度は、コロナウィルス感染防止対応のため、窓口マニュアルは多くの頻度で更新しています。	

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)>
月1回の休館日を利用して、全員参加による「調整会議」を実施している。勤務日の調整や、研修、業務の改善点などを検討している。日々の引継ぎには、業務日誌を活用し、各自引継ぎ事項を確認している。小さなことでも、業務日誌に残し日々の気づきがサービスの向上に繋がるよう意識している。特に重要な事柄は、別に連絡を回覧し口頭での説明も行い確実な情報共有に努めている。	ヒアリングで確認しました。 <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)>
	区からの他施設での事故情報などが送られてきた際は、通常の業務日誌とは別に回覧で情報共有、水平展開しています。

### (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)>	
・マニュアルは作成し、受付に保管しています。 ・個人情報が記入されているものは、閉館時全てカギのかかるロッカーへ収納しています。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報取扱責任者は館長であることを事務室内に掲示しています。	

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>&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>団体および個人登録の際、個人情報を提供いただいています。コロナ禍において、自主事業や図書コーナーの利用において、後で入室者が追えるように連絡先を提出いただいています。</p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している
<input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p>&lt;適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>個人情報の利用は、忘れ物の連絡(代表者へ)に使用しています。コロナ禍において、予約されている方へ予約当日が休館になる場合の連絡を電話で行っています。</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)> 現場確認(施錠できる棚)およびヒアリングで確認しました。 <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)>	
保存期間は定めており、それを超えた場合はシュレッターによる破棄を徹底しています。	

#### (4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
収入は自主事業の利用料と雑収入のみであり、帳簿を作成し、協会に提出しています。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に: ) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングで確認しました。	
<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)>	
コミュニティハウス側で館長の最終確認による出納帳が作成・協会へ提出され、協会の経理担当が最終的な経理処理を行う流れになっています。協会では事務局長が金額までチェックし、不明な点は館長に確認することもあり、相互けん制が効いています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングで確認しました。	
<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 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;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      現場確認およびヒアリングで確認しました。</p> <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>	

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>&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;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)&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>「スタッフのできないことをなくそう」を合言葉に、設備・備品の修繕などは出来るだけ自前で行っている。館内の装飾なども手作りを基本とし、材料等もリサイクルを心掛けている。また、必要のない蛍光灯は外す、トイレの自動点灯センサー設定の実施。こまめな消灯、冷暖房の温度調整などに取り組んでいる。今後も小さな積み重ねを実施していくことが必要と考えている。</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>現場確認および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>・網戸、障子の張替えをスタッフで実施しています。</li> <li>・全7名のスタッフのうち2名が男性であり、高い所の作業なども率先して行っていただけ、スタッフに恵まれていると感じます(館長・館長補佐・スタッフ7名 全9名体制です)。</li> <li>・「スタッフのできないことをなくそう」という合言葉がスタッフ皆さんに浸透していることが窺えます。</li> </ul>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

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

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングで確認しました。	
<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)>	

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)>	
区とは4半期毎の報告の後、話し合いを行っています。今年度はコロナウィルス感染防止対策での費用面での調査が多く、密なやり取りを行っています。	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)＞</p> <p>地域の中にある施設として、また公共の施設として、常に公平に利用いただけるように努めています。これは、開館当初から掲げている目標であります。職員・スタッフとは月1回の調整会議の場で意見を交換し、施設に対する認識を共有しています。また、事務室内に事業計画書・事業報告書・運営委員会資料を置き、常に目を通すことが出来ます。運営の柱でもある自主事業については、準備から振り返りスタッフ全員で関り、それぞれの気づきを利用者の方へのサービス向上に向けた改善点につなげています。幼児から高齢者まで安全・安心に利用できる施設運営を目標としています。</p>	<p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞</p> <p>ヒアリングで確認しました。</p> <p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナウィルス感染防止対策としては、調整会議で「換気」が重要と位置付け、これから寒い時期で窓の開放は厳しいため、利用者へ換気扇は常時NOにしてもらえるようお願いを徹底しています。</li> <li>・幼児には挨拶、高齢者には話を全て聞き、何度でも説明することをスタッフ皆さんが心掛けています。</li> </ul>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p>＜評価で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>館長はスタッフに対し、「勤務に穴を空けないこと」、「確認はダブルチェック」と常に伝えており、無断欠勤もなく閉館後の電気のつきっぱなしや窓の開きっぱなしなどはないことから、スタッフの方は真面目で共通意識を持って業務を遂行していると窥えます。</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>代表者が研修を受講された場合、配布資料を保管し、調整会議にて情報共有するとのことでしたが、受講された方が受講してどう感じたか簡単に構わないので、感想を記録として資料ともに残しておく、後々思い出しやすいのではないかと思います。</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>平成29年度より始まったミドリネット(緑区施設間連携会議)に参加することにより、区内の様々な取り組みを知ることが出来た。また、他施設と連携をとり新しい自主事業を開催できた事は利用者の方からも好評を得る。スタンプラリーへの取り組みへも参加し、施設の良いアピールの場もなった。令和元年度には、緑区読書活動推進連絡会への出席、本を通した施設の情報を得るとともに、第二次横浜市民読書活動計画の作成への協力を行う。施設としては、区主催の地域会議への会場提供。また、講演会への広報活動等への協力を地域と連携しながら行っている。</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>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>・ミドリネットで知り合った体育協会の館長に体操教室の講師を紹介いただき、自主事業を開催した実績があります。</li> <li>・横浜市に読書活動推進条例というものがあり、5年に1回の計画作成に、館長が委員となっていました。</li> <li>・地域に外国籍の方が多いため、区より直接日本語教室の開催に伴い、場所の提供依頼がきています。</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>霧の里は小学校跡地が地域の要望により生まれた5施設からなる複合施設である。利用者は様々な目的で施設を訪れる。その中にある施設の一つとして、分け隔てのない対応をすること。基本的な他施設の情報を伝えられることが求められる。地域行事への参加協力、他施設との交流事業などを通して地域の中に根ざした施設となるよう心掛けている。また、スタッフ全員地域住民と言うこともあり、地域の情報を共有しながら霧の里を大切に思い働いてくれています。</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>・例年は、防災訓練、盆踊り、運動会および新年会などの地域行事に参加協力し、地域住民との交流を図っています。</li> <li>・「霧の里」としても、敷地内のグラウンドで交通安全講習や年始めのどんど焼きなどを行い、同じ敷地内での5施設の共同行事を通じて連携を取っています。</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>