

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市荏田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4年1月

# 目次

<b>評価結果の総括</b>	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>荏田地区は大山街道沿いに発達した宿場町で、大変歴史の古い街です。東急田園都市線の伸長により、開発が進み閑静な住宅街となっています。荏田コミュニティハウスは、新旧の居住者の交流の場として、これから育っていく青少年の居場所として、子育て世代が気軽に立ち寄れる場として、令和元年5月に開館しました。各自治会が自治会館を所有しているこの地域では、自治会館や荏田地域ケアプラザ(H4年開所)を中心とした活動が主となっています。令和2年度のコロナ禍による臨時休館等が、新しく開館した当館としては、大変大きなダメージとなりました。現在では、地域の様々な連絡会(荏田地区社会福祉協議会・青葉区子育て支援ネットワーク連絡会等)に参加させていただくようになり、新しいコミュニティハウスとして認知され始めました。より多くの方に知っていただき、利用していただくのはまだまだこれからであると感じています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域ケアプラザと共催し、荏田地区社会福祉協議会主催の「駅前立ち寄りサロン」に会場提供し、地域住民の交流拠点づくりに寄与している点。</li> <li>・館長が子育て支援者連絡会の会合にも出席し、地域の様々な団体と情報共有に努めている点。</li> <li>・コロナ禍のため荏田コミュニティハウス委員会を、書面会議で開催しています。各議題ごとに定量的な資料を用いた詳しい資料を準備したり、施設のYouTubeチャンネルやツイッターの案内をしたり、利用者の運営への理解を深めるために創意工夫している点が高く評価できます。</li> <li>・部屋の利用申込のオンライン化についての要望に対し、施設のみでは対応が難しい案件のため、本部の横浜市民利用施設協会と協会が運営するコミュニティハウスの他の館長とも課題を共有し、解決方法を模索している点も評価できます。</li> </ul>
II 利用者サービスの向上	<p>広めのエントランスホールや開放感のある交流ロビーは、これまでの区民利用施設の概念を変える造りとなっています。設計コンセプトもこれまでの区民利用施設とは異なり、『個』の利用を重視しています。学習室1・2やベビールーム、交流ロビーの面積が全体の約70%と、個人利用対応に重きを置いています。小規模施設ならではの、“温かく、きめ細やかなサービス”をスタッフ一同心がけています。学習室利用を中心に若い世代の利用率が高いことは、他の区民利用施設とは異なる点ですが、きめ細やかながら、決して押しつけがましい対応にならないように注意しています。窓が3面にあり換気良好であるため、コロナ禍での新規団体登録も多く、新しいご利用者様が増えている状況です。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和2年度アンケート結果では、「受付スタッフの対応はいかがでしょうか」という設問に「とても感じがよい」が72%「感じがよい」は24%「よくない」は0%と、接遇の満足度について非常に高い結果を出しています。</li> <li>・接客マニュアルを端的なだれでもわかる表現にし、接遇研修は、年4回、さらにOJT研修を徹底しています。常に接客レベルの向上を図っている点がアンケート結果に表れています。</li> <li>・コロナ禍にあり、利用者会議を利用団体への聞き取り調査という形態に臨機応変に改善している点。</li> <li>・ツイッターで、学習室の利用状況や貸部屋の予約状況をほぼリアルタイムでアップし、利用者の利便性を向上している点。</li> <li>・コロナ禍でありながら「こいのぼりプロジェクト」「手しごとカフェ」「コンサート」等、自主事業の開催方法に創意工夫し実施している点。</li> </ul>
III 施設・設備の維持管理	<p>令和元年5月開館と新しい建物であるため、全館バリアフリーで、電気で駆動するもの(自動ドア等)はなく、照明は全てLEDで設置されています。竣工時は、赤田東公園側の植栽と芝生はありませんでしたが、植栽予定地で怪我をした事例があったこと、公園内の雨水が泥とともに全て駐車場内の最終桝に流れ込んでしまうことから、区と改善を協議し、近隣の造園会社に依頼し、現在の状態になりました。学習室側の屋根には、太陽光発電パネルが設置され、発電した電力は照明に利用しています。交流ロビーには、太陽光発電促進(啓発)のため、発電状況が大きなモニターで表示されています。清掃業者による定期清掃は年4回実施、その間は、日々スタッフが業務の一環として、トイレ清掃・床清掃・網戸清掃・窓ガラス清掃等、手分けして行っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者アンケートによれば館内は何時も綺麗だとの評価が高く(98%)常に清潔に保たれていることがわかります。</li> <li>・業務日誌の1枚の中で午前・午後・夜間の各担当がすべき清掃業務のチェック項目がありトータルで清掃が完了したことがわかります。他の施設でも参考になる業務日誌です。</li> <li>・清掃専任スタッフを配置せず、全スタッフが各時間帯の中で清掃しています。各部屋とも美しい状態が保たれています。特別仕様で清掃が難しい網戸が設置されていますが、スタッフが日常業務の合間をぬって実施しています。</li> <li>・施設の外周の側溝の排水をスムーズに行うために、隣接する公園側溝の清掃も実施しています。</li> <li>・コロナ感染症対策(手指消毒・換気・三密回避等)適切に実施されています。</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>事件・事故等の場合は、その大小に関わらず、館長またはチーフスタッフへ一報することを、スタッフ一同共通認識しています。</p> <p>『緊急時対応マニュアル』として、地震・風水害・火災・不審者・危険物・急病等について網羅し、少人数での対応を訓練しています。</p> <p>事前に対策が取れる台風・豪雨等の場合、臨時休館も視野に入れて、利用者様とスタッフの安全を図っています。地震・火災・不審者の侵入等、命に係わる場合は、中庭から公園へ避難するよう、ミーティング等で繰り返し伝えていきます。</p> <p>夜間1人勤務ということもあり、警備会社と契約し、閉館時のセキュリティだけでなく、開館時の緊急事態で通報できるボタンを設置しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急時対応(危機管理対策)マニュアルは、A4用紙1枚にコンパクトでありながら、様々な危機の状況下で職員がとるべき行動がまとめられており、他の施設の参考になります。夜間や停電時の連絡先も明記され、夜間一人体制時にも対応した内容です。感染症対策マニュアルも対応が必要な場所や状況を把握し適切に作成しています。</li> <li>・青葉警察署の方を講師に招き、全職員対象に不審者対応訓練(スタッフ1人体制時の対応含む)を実施し、現場に即した訓練を実施している点。</li> <li>・今年度は、10月に青葉消防署荏田出張所の方を招きAED及び消火器の取扱いの実地研修を実施しています。令和2年度は、感染症対策の観点から動画視聴による研修を取り入れました。コロナ禍において中止にするのではなく、動画視聴といった研修方法を工夫し、全職員に研修を徹底している点が評価できます。</li> </ul>
V 組織運営及び体制	<p>館長1名(常勤職員)・チーフスタッフ1名・スタッフ7名の計9名で運営しています。昼間は館長またはチーフスタッフとスタッフの2名、夜間は主にスタッフ1名で勤務しています。</p> <p>チーフスタッフが館長補佐として機能しており、スムーズな館運営を可能にしています。</p> <p>重要な連絡は業務日誌だけでなく、全員が集まるミーティング、緊急の場合はグループLINE、勤務時のタイミングを使い、全員に均一に情報が届くようにしています。</p> <p>R2年度の臨時休館中は、スタッフのモチベーションが下がらないように、意識的にLINEを活用しました。R3年度からスタッフが2名交替したこともあり、チーフスタッフ中心に『スタッフ業務マニュアル』を作成し、業務の均一化を目指しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報保護は、館長が現場に即した研修を実施し、職員への徹底を図っています。</li> <li>・経理のけん制機能は、施設では館長を経理担当者、さらに現場と本部経理担当者とダブルのけん制機能を構築しています。</li> <li>・本部社団は、長年区内の指定管理施設を複数運営してきました。長期的な人材育成により管理職が育成され、適格なリーダーシップで施設運営に取り組んでいます。また、地域との連携にもその力を発揮し、さらに新しい職員へのノウハウの継承も行われています。継続運営しているからこそできる優れた組織運営といえます。</li> <li>・運営する他施設と横の連携があるため、コロナ禍における事業講師や事業内容の見直しも迅速に行われ、利用者の満足度を向上させています。</li> </ul>
VI その他	<p>誰も予測できなかった長期間にわたるコロナ禍となり、これからの区民利用施設の在り方を模索することとなりました。</p> <p>Youtubeチャンネルを開設し、コンサート動画を配信するなど、現状の機材で新しい取り組みに挑戦し、チャンネル開設や動画作成手順を他館にレクチャーする等しました。</p> <p>また、非接触型の自主事業として、家庭で簡単に作れるクラフトキットを配布する『2020こいのぼりプロジェクト』を実施しました。R3年度は、横浜市民施設協会の主な施設で協働企画としてより拡大して実施することができました。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍にYouTubeチャンネルを開設し、コンサートの様子も配信しました。この取り組みは運営する他施設にも横展開できました。複数施設を運営する本部の強みが発揮できている点が評価できます。</li> <li>・自主事業「こいのぼりプロジェクト」(手作りキットの配布→作品の回収→施設での展示)では、これまでにない新たな事業実施形態にチャレンジしました。コロナ禍にあって、孤立感を抱きがちな子育て世代を中心とした利用者から好評でした。新たな地域のつながりを創出できる事例として他施設の参考になります。</li> </ul> <p>【提案事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・高いレベルでの管理運営を実現している施設です。市の方針でもある共生社会(SDGs未来都市)の実現に向けて、公共施設における障がい者雇用の促進に期待します。</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>地域の自治会会長・地区社会福祉協議会会長等を委員とした、荇田コミュニティハウス委員会を年2回開催しています。</p> <p>令和2年度・3年度第1回目までは、コロナ禍ということで、書面会議となっていました。出来るだけわかりやすい説明資料を作成し、運営の様子をお伝えするよう心がけました。</p> <p>令和2年3月からの臨時休館については、荇田コミュニティハウス委員会会長へ連絡し、荇田地区連合を中心とした地域の皆様へ情報を繋げていただきました。</p> <p>荇田地区社会福祉協議会主催の『駅前立寄りサロン』に会場を提供するだけでなく、打ち合わせ等にも参加しています。コロナ禍での開催方法については、会場提供側として、様々なアドバイスもさせていただきました。</p> <p>荇田地区子育て支援ネットワーク連絡会等に出席し、地域の民生委員・主任児童委員の方々との連携を強化しています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>荇田地区社会福祉協議会総会資料・子育て支援者連絡会参加状況名簿・ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>地域ケアプラザと共催し、荇田地区社会福祉協議会主催の「駅前立ち寄りサロン」に会場提供しています。単なる場所の提供のみならず、地域の課題の共有やより良い運営に向けての話し合いをしている点が評価できます。開催する月2回のうち1回は、ボランティアで運営しており、地域住民の方とも直接連携しています。</p> <p>子育て支援者連絡会の会合にも館長が出席し、情報共有に努めています。</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>荇田コミュニティハウス委員会を年2回開催しています。令和2年度及び令和3年度第1回目は、コロナ禍のため、書面会議で開催しています。各議題ごとに資料を準備し、施設の利用状況を時間帯別や利用層別と、詳しく定量的な数値や経年変化数値を用い示している点が、評価できます。活動状況内容を明確に伝えるために書面会議資料送付時、施設のYouTubeチャンネルやツイッターの案内をしている点も評価できます。</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	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和元年、2年度荏田コミュニティハウス委員会議事録・ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  自主事業の内容(和の文化について)及び周知方法、部屋の利用申込のオンライン化について課題を抽出しています。コロナ禍で定員減を余儀なくされている音楽コンサートなどの開催方法についても課題を抽出しています。	

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	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和元年、2年度荏田コミュニティハウス委員会議事録・ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  部屋の利用申込のオンライン化についての課題に対し、施設のみでは対応が難しい案件のため、3館(青葉台コミュニティハウス、荏田西コミュニティハウス、当館)及び本部の横浜市民利用施設協会と課題を共有しています。運営する他施設と連携しながら課題解決を模索しようとしている点が評価できます。	

(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)> 館長が、青葉区子育てネットワーク連絡会や荏田地区社会福祉協議会に自ら参加し、地域の課題や地域の方の声を広く収集している点。 令和元年に新設された施設のため、それまで地域活動の拠点を担ってきた地域ケアプラザと広報の相互協力や課題の共有をしている点。 <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)>  コロナ禍のコミュニティハウス委員会を書面会議にし、委員の安全を確保してきました。令和2年2月に対面での会議を再開していますが、委員16名(顧問含む)のうち出席11名の欠席は5名となりました。Wi-Fi環境があまりよくない施設のためスムーズに実施できるか課題はありますが、オンラインとの併用も模索の余地があるでしょう。

## 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>令和元年度利用者会議は、令和2年3月末に予定していましたが、コロナ禍での臨時休館となり、開催できませんでした。</p> <p>令和2年度利用者会議は、密を防ぐため、R3年3月に利用団体への聞き取り調査という形式で実施しました。</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> <p>コロナ感染拡大状況に合わせ、利用者の安全を第一に適切に対応しています。令和2年度利用者会議は、利用団体への聞き取り調査という形式で実施しました。(これをもって開催していると評価しています。)15利用団体から意見を収集しています。コロナ禍にあり、利用団体への聞き取り調査という形態に臨機応変に改善している点が評価できます。</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>&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>事業報告書 利用者会議開催状況記録・ヒアリング</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>寄せられたご意見は、課題よりも、ホームページへの空き状況の随時アップや感染予防対策への評価等、施設運営の良い点に関するご感想や満足感がほとんどでした。</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)> 事業報告書 利用者会議開催状況記録・ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 寄せられたご意見は、課題よりも、ホームページへの空き状況の随時アップや感染予防対策への評価等、施設の運営の良い点に関するご感想や満足感がほとんどでしたが、その内容を全職員で共有しているため、職員のモチベーションアップにつながり、運営レベルの向上に貢献しています。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 令和2年1月(21日間)配布160 回収157 回収率98% 令和3年1月(26日間)配布101 回収100 回収率99% <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)> アンケート用紙にホームページやツイッターで自主事業や部屋の空き室状況等が見られることを告知しています。アンケート用紙を活用しながら、より利用者の皆さんの利便性向上に貢献しようとしている点が他施設の参考になります。自由記述欄に個人情報に配慮しながら個人・団体・年齢層を記載しています。アンケート結果がよりわかりやすく伝わる一助となっている点も評価できます。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input 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)> 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)>	

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)> アンケート結果・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)>	
アンケートから子ども向けのイベント回数を増やして欲しいという課題を抽出し、対応しています。部屋の利用申込のオンライン化についての課題に対し、施設のみでは対応が難しい案件のため、本部の横浜市民利用施設協会と課題を共有しています。運営する他施設と連携しながら課題解決を模索しようとしている点が評価できます。	

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;                      アンケート結果・ホームページ・ヒアリング</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>アンケート結果は、掲示及びホームページでも公開しています。また地区センター委員会の資料としても活用している点が評価できます。</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>	

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;                      ご意見箱を交流ロビーに設置</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> <p>ホームページにメールでの受付は実施していませんが、補完的にお知らせのページで「お客様の声をお聞かせください」と告知し、ご意見箱の設置状況を写真も掲載し広報しています。また意見のフロー図も掲載しています。</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;                      お客様の声・苦情等のフロー図・ヒアリング</p> <p>&lt;仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input 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;                      館内掲示・ホームページ</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> <p>ホームページのお知らせのページで「お客様の声をお聞かせください」と告知し、ご意見箱の設置状況を写真も掲載し広報しています。また意見のフロー図も掲載しています。</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 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>事業報告書(規定の書式:苦情対応状況報告)以外に、業務日誌に苦情・事故等の発生を記録する項目を設けています。さらに「お客様の声ファイル」にご意見箱の内容と対応を記載しています。</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;                      苦情対応状況報告(事業報告書書式資料)・ヒアリング</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>コロナ感染予防の臨時休館中に駐車場でスケートボードをしている方の騒音について施設に苦情の電話が入ったことに対し、張り紙をして対応しました。</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;                      掲示確認・ヒアリング</p> <p>&lt;公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

#### (4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>館内の写真をふんだんに掲載した『荏田コミュニティハウスご利用案内』を作成し、初めてのお客様へのご説明に使用しています。</p> <p>また、HPのご利用案内には、館内紹介の動画を貼り付け、コロナ禍で気軽に来館出来ない方にも見ていただけるようにしました。</p> <p>令和2年度はイツコム地元NEWS(ケーブルテレビ番組)の取材も複数回あり、自主事業の様子を広く紹介していただきました。</p> <p>近隣の荏田西コミュニティハウスと当館とを合わせて利用される団体も多いため、利用申込方法等は、荏田西コミュニティハウスと同様にし、極めてシンプルにしています。</p> <p>令和3年10月からは、密を避けるために、電話予約のみでの利用も可能としました。状況とご利用者様の反響を見て、今年度内に利用要綱の変更を予定しています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>利用案内・ホームページ・ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>ホームページの利用案内は、YouTubeを活用し、詳しく館内外の様子を紹介しています。YouTubeは音楽も活用し、若い方にも親しみやすいように工夫しています。</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 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関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>	

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;                      利用案内・ホームページ・ヒアリング</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>令和3年10月からは、コロナ感染症対策として密を避けるために、部屋予約の申請を電話予約のみでも可能と改善しています。</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>&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;                      職員研修の実施状況・ヒアリング</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>館長が受講した外部研修の内容を活かし、自ら講師となり人権を考える上で重要な「人による価値観の違い」について職員全員に研修を実施しています。ただ聴講する研修ではなく参加型とし、職員自らの気づきに導いている点が評価できます。</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;            自主事業計画書・自主事業報告書・ホームページ・事業チラシ・広報よこはま・ヒアリング            &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;            利用者構成比率に対応しながら、子どもから高齢者まで参加しやすいプログラムを提供しています。さらに誰でも無料で参加できるコンサートを令和元年度は、5回(内1回感染対策で中止)実施しています。手しごとカフェは、様々な年代が参加し、作業をしながら会話も弾み、地域の世代間交流に貢献しており他施設の参考になります。</p>	

### ②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。            また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;            手しごとカフェは、美しが丘西地区センターとのコラボ事業。みんなのカフェは、近隣5施設と、駅前立ち寄りサロンは荏田地区社会福祉協議会・荏田地域ケアプラザと共催しています。地域の他機関と連携し、地域の課題を広く共有している点は、他施設の参考になります。本部(横浜市民利用施設協会)と連携しフィリアホールのオンラインコンサートも実施しています。</p>	

## (6) 図書の貸出し、購入及び管理

① 図書の新規購入の際は、適切な選定をするため、利用者から希望をとっているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt; アンケート結果・ホームページ・ヒアリング</p> <p>&lt;利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt; 蔵書一覧表を一般向け、子ども向け それぞれホームページで公表しています。新刊本も随時ホームページで公表しています。 雑誌バックナンバーを利用者にリサイクル資料として提供しています。その際はホームページや掲示で広報し、公正平等に利用者に還元しています。</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>R3年度4月に『えだコミハNEWS』第1号を発行しました。荏田地区連合の定例会で各戸回覧を依頼する予定でしたが、コロナ禍で定例会事態が開催されていないとのことで、コミュニティハウス委員の地元町内会を中心に、掲示や回覧を依頼しました。 コロナ禍で自主事業の開催を中止しなければならない時期もあり、積極的に、『えだコミハNEWS』でお知らせできないこともあり、第2号の発行はまだ出来ていない状態です。 HPでの自主事業等の開催案内・開催後の報告の他に、Twitterによる学習室や部屋予約状況等の告知をほぼ毎日行っております。Twitterフォロワー数も、現在114人と順調に増えて来ました。SNSでの告知は、館のPRと捉え、積極的に行っております。</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>広報紙・ホームページ(ツイッター)・広報よこはま・ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>開館3年目、『えだコミハNEWS』を発行しました。ツイッターによる学習室・部屋予約状況をほぼ毎日アップしているため、確認する利用者が多く、事業の案内も必然的に目にする機会を増やすことができます。</p>

## (8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>スタッフマニュアルにも記載しているように、『まず笑顔で挨拶』(おはようございます。こんにちは。こんばんは。ご利用ありがとうございます。)を接遇の基本としています。</p> <p>スタッフの笑顔を作り出せるように、楽しく、生き生きと働ける環境を作るのが館長の役割と心得えて、その環境づくりに努めています。スタッフ同士もコミュニケーション良好で、チームとしての一体感をもって円滑な業務運営ができています。</p> <p>ご利用者様にも、いつも親切で丁寧な対応とお褒めの言葉を頂いております。</p> <p>スタッフのスキルアップとして、お客様のお話をよく聞き、何を求めているかをよりの確に捉えられるよう指導しています。</p>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>スタッフマニュアルの最初に、『まず笑顔で挨拶』(おはようございます。こんにちは。こんばんは。ご利用ありがとうございます。)と簡潔明瞭に記載があり、職員の接客の基本として定着しています。先輩職員が新人職員にOJTにより接遇研修も実施し、接遇品質の向上に寄与しています。「あつまる・つながる・笑顔になる」という本部協会のポリシーが明確であり、職員に浸透しています。</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>&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>毎年実施している利用者アンケートでは、スタッフの接遇について高評価をいただいております。”とても感じが良い”と評価してくださった方は、R元年度69%、R2年度72%と3ポイント上がっています。小規模施設であることをアドバンテージとして、きめ細やかな対応を心がけてきたことが数字に顕れています。アンケートのご意見の中から、子ども向けのイベント回数を増やす、希望図書を購入する等、コロナ禍でも対応可能なものを抽出し、実施しています。</p>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>令和2年度アンケート結果では、「受付スタッフの対応はいかがでしょう」という設問に「とても感じがよい」が72%「感じがよい」は24%「よくない」は0%と、接遇の満足度について非常に高い結果を出しています。</p> <p>市の方針に則り休館期間もありましたが、コロナ感染拡大時に感染予防に配慮し、開館したことに感謝の声が寄せられています。</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)>

接遇に関する研修を年4回実施しています。ミーティングで都度研修も実施し、高いレベルの接遇に対するスタッフの意識の醸成に寄与しています。電話対応の声のトーン等、細部にわたる接遇に関する注意喚起を行っている点も評価できます。コロナ禍に実施した「こいのぼりプロジェクト」は(こいのぼりキットを配布し自宅で作ってきてもらい掲示する)、地域住民の交流を図る全く新しいチャレンジとして他施設の参考になります。

<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)>

施設内の季節の飾りは、利用者にたいへん好評です。コロナウイルス感染症対策に配慮しながら、利用者の参加型のしつらえにも挑戦できるとより良いでしょう。また共有スペースで地域の方のアート作品の展示コーナーを設置する等、住民が参画できる機会を設けるとより良いでしょう。

### 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)>	
施設管理計画実績表で清掃業務をチェックしました。業務日誌の1枚の中で午前・午後・夜間の各担当がすべき清掃業務のチェック項目がありトータルで清掃が完了したことが分かります。他の施設でも参考になる業務日誌です。	

(2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p>&lt;(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)&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>3万円以上の備品が備品台帳へ記載されていますが、令和元年の開設当初、全てを備品台帳に記載しています。</p>	

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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>新設の施設で、全て新しく購入したものであるため、安全性に関わる損傷はありません。</p>	

### (3) 施設衛生管理業務

#### ①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input 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)>	
利用者のゴミは、持ち帰りが原則であるため事務所からのゴミが主たるものです。ゴミは鍵の掛かる倉庫に保管され直前に指定場所へ出しています。	

#### 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)>	

#### (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>赤田東公園に隣接している南面には、芝生と植栽を施し、公園との一体化、また、ゴミ等の投棄が発生しないよう、芝生を前面に配置しました。 豪雨の際は、公園の雨水が全て当館の駐車場排水桝へ流れ込んでくるため、道路の排水溝は敷地外まで入念に清掃しています。駐車場排水桝も、定期的にスタッフが清掃しています。 トイレについては、清掃専任のスタッフがいないので、全スタッフが各時間帯の中で、必ず1回清掃を実施するようにしています。 交流ロビーやエントランスの床面についても、掃除機やウエットモップで各時間帯でこまめな清掃を心がけています。清掃業者の定期清掃は3ヶ月ごとにしか入っていませんが、美しい状態を保っています。全スタッフが常にこまめな清掃をルーティンとして実施している成果と考えます。</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>業務日誌及び安全点検表・現場確認・ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>トイレの清掃等専任スタッフがいないため全スタッフが各時間帯の中で必ず1回清掃しています。各部屋とも美しい状態が保たれています。特別仕様で清掃が難しい網戸ですが、スタッフが日常業務の合間をぬって実施しています。</p>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用者アンケートによれば館内は何時も綺麗だとの評価が98%と高く、常に清潔に保たれていることがわかります。公園内の施設として公園との一体感を醸成しています。業務報告と施設管理及び清掃状況チェックを業務日誌に集約して効率化してしています。施設の外周の側溝の排水をスムーズに行うために、隣接する公園側溝の清掃も実施しています。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>長期的な観点での予防保全の取組みとして、特に留意する箇所のリストを作成しておくとい良いでしょう。</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	
<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)>	
緊急時対応(危機管理対策)マニュアルは、A4用紙1枚にコンパクトでありながら、様々な危機の状況下で職員がとるべき行動がまとめられており、他の施設の参考になります。夜間受付時や停電時も想定されて連絡先も明記され、夜間一人体制時にも対応した内容です。感染症対策マニュアルも対応が必要な場所や状況を把握し適切に作成しています。	

### (2) 防犯業務

#### ①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	<input 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	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。>	
<input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に: )	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
具体的な行動を要領よく、A4用紙1枚に纏めたマニュアルを評価します。緊急時セコム呼び出しボタンが設置され適切な対応がとれています。館内には緊急時に音を出すボタンがあり瞬時に全員に異常知らせることができます。不審者への注意喚起の手紙をトイレ入口に貼ってあり対策が取られています。	



### (3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている	<input 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"/> 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 type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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>業務日誌にチェック項目があり確認しています。</p>	

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 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;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)&gt;</p> <p>青葉警察署による不審者対応訓練(全職員) 防災訓練(全職員)</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>青葉警察署の方を講師に招き、全職員対象に不審者対応訓練(スタッフ1人体制時の対応含む)を実施しています。昨年の訓練は「リアルで怖かった」と職員からの感想があるほど、緊張感がある充実した研修内容です。</p>	



## (5) 防災業務

### ①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<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>荏田コミュニティハウス消防計画の中に、「南海トラフ地震等大規模地震対策」「東海地震注意情報発表時の対応」それぞれの項目をつくり、マニュアルを作成しています。</p>	

### ②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p>&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>スタッフ研修として、消火器取り扱いについては隔年で消防署の指導を受けています。利用者も参加していただく避難訓練を実施したいと考えていますが、コロナ禍で開催できないため、机上訓練を行っています。</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> <p>通常の緊急時対応マニュアルの他に、コロナウイルスに対応する「感染症対策マニュアル」を作成しています。職員全員をメンバーとするグループLINEを緊急時の情報共有に活用しています。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>施設規模も小さく、公園に面している施設のため、避難経路は単純です。しかし女性職員が多いこともあり車椅子の方への対応が課題でしょう。実際に車椅子を動かして体感する訓練を取り入れると良いでしょう。</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	
<p>&lt;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)&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>コロナ感染拡大による施設休業要請時には、職員一人体制で勤務していました。全職員のグループLINEを活用し職員のモチベーション維持や施設状況のリアルタイム把握に努めました。</p>	

#### ②協定書等のとおり開館しているか？

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

※指定管理者の責に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	
<p>&lt;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)&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るれば、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	
<p>&lt;公表方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>ファイリングし受付に設置。区ホームページ</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>	

## (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 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"/> 作成しているが不備がある
<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	
<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 checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 職員研修の実施状況・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)> 接遇研修(全職員)・個人情報保護研修(全職員)・認知症サポーター研修講座(チーフスタッフ他4名)・スキルアップ研修(全職員)・パワーポイント研修(チーフスタッフ)	
<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)> スキルアップ研修は年2回実施しています。1回目は全職員が各自の目標を設定し、3か月後に2回目を実施し、その成果を全職員で共有しています。館長が外部研修で習得した内容を施設事情に即した内容に改編したり、ロールプレイングを取り入れ、研修効果を向上させている点が評価できます。	



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)>	
年1回更新し、マニュアルに更新の日付の明記があります。。マニュアルを定期的に改善している点が評価できます。また、マニュアルを小さいサイズにしてOJTの際、新人職員の業務習得に活用している点も評価できる点です。	

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)>
スタッフの資質向上のために、月1回のスタッフミーティングや研修を活用しています。実際にお客様とのやり取りの中で起きたことを、全員で共有し、解決策を検証しています。スタッフ業務日誌には、引継ぎ事項以外にも、その場の状況が詳しくわかるように、細かな点も記載しています。他のスタッフがわかるように的確に記載できることも大切な”伝える”能力です。全員で共有する必要がある事項については、LINEグループを利用しています。後日メール画面で、簡単に繰り返し確認できるという意味では、とても有効な手段だと考えています。	職員研修の実施状況・ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	適格に情報共有をすすめるために、業務日誌を記載する時にわかりやすく記載する意識を持つように館長が指導しています。トップダウンの取組みにとどまらず、職員間で自発的に確認しあっている点が高く評価できます。

### (3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

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

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input 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	
<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)>	
小規模な施設ですが、図書貸出業務もある施設です。年1回館長が講師となり施設の実情に合わせ、具体的な個人情報の保護もポイントや横浜市の取扱特記事項についても研修しています。	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている
<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない	<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<p>&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>	

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>	

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 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"/> 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 type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
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・ヒアリング                      &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

#### (4) 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 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"/> 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 type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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)> 通帳・ヒアリング <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

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

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。  
 なお、法人等の本部等で管理されている場合でも、コピー等により必ず伝票を確認する。

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

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input 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	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

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

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;経費削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>トイレの照明や手洗い水栓が自動のため、消し忘れ等は確認の必要がありません。            照明のON/OFFも全て事務室で操作できるため、不要な照明の消灯はしっかり実施できています。            学習室利用者の消しゴムかす入れは、スタッフがチラシの裏紙等を使い、手の空いた時に作っています。            裏紙活用とともに、温かさが伝わればいいな、との思いで継続しています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>収支予算書兼決算書・現場確認・ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>新しい施設のために、太陽光発電装置や、自動水栓、個別冷暖房装置等、ハード面の整備が整っています。消耗品の在庫管理や裏紙の使用等で経費削減の徹底をはかりながら、利用者が使用する共有スペースは、過度な節電を行わないよう、めりはりをつけて経費縮減に努めています。事業講師を全て外部講師にせず、本部協会が運営する他施設とも連携し、スキルのある職員が対応している点も他施設の参考になります。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

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

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

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

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>施設の運営目標については、スタッフミーティング等で情報共有しています。</p> <p>コロナ禍において、急な利用制限等も度々あり、より多くのお客様のご利用等がかなわない状況が続いていますので、内省的な目標が多くなってしまっています。</p> <p>指定管理者(横浜市民施設協会)全体としての自主事業(協会コラボ事業)は、法人の方針により実施していませんが、各施設館長等との横の連携を強化し、協働事業等を複数回開催しています。</p> <p>特に、急な臨時休館や利用制限の影響を受けやすい自主事業では、外部講師に頼らず、施設連携の協働事業として、複数回実施できたことは、コロナ禍において、大変有効だったと感じています。</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>自己評価表・ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>館長は、運営目標の設定時に各職員にヒアリングをして反映しています。目標・振り返りもミーティング時に実施しています。</p> <p>コロナ禍において、様々なイレギュラー対応が必要となりました。特に講師依頼が伴う事業は、実施の可否の影響が大きく課題となりました。他施設館長と横の連携を強化し、協働事業を実施することにより、柔軟に事業を実施するよう改善したことが、目標達成につながっています。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&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>協会が、長年人材育成に取り組んできた結果として、施設長のリーダーシップや組織の管理運営スキルが高く、次の後継者にもノウハウが伝えられています。また適格にまとめられた業務日誌や、マニュアルの数々は、現場に即し改善が重ねられており、他の指定管理施設の運営に参考になるでしょう。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>指定管理者として多くのノウハウを醸成してきました。他の指定管理者にもそのスキルを共有し、横浜市全体の指定管理者のレベルアップに貢献できると良いでしょう。</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>R3年1月には、青葉区の”TOKYO2020オリンピック・パラリンピック開催啓発”としてのブックフェアに参加し、区に購入していただいたオリパラ関連図書の特設コーナーを作り展示しました。</p> <p>また、開館当初より、荏田地区社会福祉協議会が主催する『駅前立寄りサロン』に会場を提供しています。青葉区の健康福祉施策に沿った高齢者支援として、積極的に協力しています。</p> <p>青葉区読書推進活動に協力し、児童書から一般向けまで、幅広い世代を対象とした話題本を貸出しています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>事業計画書・事業報告書・現場確認・ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>荏田地区社会福祉協議会が主催する『駅前立寄りサロン』に会場を提供しています。当施設が建設されるまで近隣に公共施設がありませんでした。それまで高齢者支援を一手に担ってきた地域ケアプラザと協働することにより区民に高齢者支援の窓口を広く提供することにも貢献しています。</p>
<p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>お客様とスタッフの安全・安心のために、令和2年度の臨時休館中に『荏田コミュニティハウス感染症対策マニュアル』を作成しました。エビデンスに基づいた確実な方法として、マスク着用の他、室内の換気、CO2チェッカーの設置、手洗い・消毒、スタッフの体調管理(出勤簿に出勤前の体温を記載)を確実に実施しています。</p> <p>また、スタッフの意識も高く、それぞれが個々にワクチン接種を早めに予約して済ませ、令和3年9月中旬には全スタッフがワクチン接種を完了していました。</p> <p>館としては、今後スタッフ全員に抗原検査または抗体検査を実施し、目に見える形で、安心・安全を提供できるようにしたいと考えています。</p> <p>来館時に心和むように、季節の館内装飾はコロナ禍でも実施してきました。桜満開時には、地域活動室1の空き時間を個人に開放するなど、少しでも利用者様の心が軽くなるように、常に工夫を重ねております。</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>事業計画書・事業報告書・現場確認・ヒアリング</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>新型コロナウイルス感染症対策に、適格かつ迅速に対応しています。受付へのCO2チェッカーの設置、職員の体温記録等、利用者・職員ともに感染症対策を徹底してきました。様々な施設が休館する中「ここが開館していて良かった」という利用者の声を多く頂いています。</p> <p>コロナ禍にYouTubeチャンネルを開設し、コンサートの配信にも取り組みました。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>小規模な施設ですが、近隣住民が身近に利用できる親しみやすい施設となっています。利用者によるプランター管理等のボランティア組織ができると、区民の運営への参画が一層すすむでしょう。</p> <p>共生社会の実現に向けて、公共施設における障がい者雇用の促進に寄与できるとより良いでしょう。</p>