

横浜市指定管理者第三者評価制度

六ツ川一丁目コミュニティハウス  
評価シート

評価機関名：SOMPOリスクアマネジメント

平成30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<br>・<br>地域<br>及び<br>地域<br>住民<br>との<br>連携 | <p>①六ツ川地区連合自治会の総会及び賀詞交歓会には必ず出席するとともに、日ごろから連合自治会の役員の方々との情報交換や連携を図っています。</p> <p>②六ツ川一丁目コミュニティハウス委員会の委員には、町内会、婦人部、青少年指導員等の代表者や小中学校の校長が就任し、地元の意見、要望等の把握に努めています。</p> <p>③毎月開催される「ひとり暮らし高齢者への配食サービス」の食事作りの場及び会場として提供し、地域活動を支援し、食後には館長のギター伴奏でみんなで楽しく歌って盛り上がっています。</p> <p>④毎月開催される三世代交流子育てサロン(カーネーション)の活動の場としても提供し、おもちゃの整備など裏方として応援しています。</p> <p>⑤六ツ川地区連合自治会として開催している六ツ川ふれあいまつり、朝市及び朝市サロンなどの地域のイベントの会場として優先利用を認め、地域イベントを盛り上げています。</p>            | <p>町内会所有だった土地がコミュニティハウスとして活用されるに至った経緯から、様々な町内会行事に利用されることが多く地域との結びつきが強い施設です。地域の諸行事を機会としてとらえ、当館を本部、集合・休憩場所等にすることで地域と相互に情報交換を図っています。</p> <p>施設が開館する前から20数年続いている「ひとり暮らし高齢者への配食サービス」は当館の特徴である調理室を利用して、食事作りや会食の場所として提供しています。食後には館長のギター伴奏により歌をうたうなど多くの参加者が毎月楽しんでます。</p> <p>子育て世代と子ども達、及び高齢の方々との交流の場である三世代交流子育てサロンでは、活動の場の提供はもちろんのこと、子どもが喜ぶプラレールなどのおもちゃを保管して、軽微な不調の場合は修理も行っています。</p> <p>六ツ川地域ケアプラザ祭りにウクレレのグループが出演し、館長も一緒にギターで参加し当館のPRをしました。</p>    |
| II<br>・<br>利用者<br>サービス<br>の<br>向上          | <p>①受付案内や電話の応対等日常の接遇態度について、平成28年11月に実施したアンケート調査でも高い評価を得ています。特に、施設内外の美化・清掃においては、日ごろの小まめな清掃や観葉植物などの設置により、非常に高い評価を得ています。</p> <p>②窓口には手作りの利用案内を常設し、サークルの作品を配置するなどし、利用者に好評です。</p> <p>③自主事業については、2か月に1回発行する「六ツ川CHだより」の全町内会回覧を依頼するとともに、各町内会の掲示板に掲出しています。また、広報よこはま区版、協会のホームページにも掲載しています。さらに、他施設から依頼されたポスターやチラシについても出来る限り掲示しています。</p> <p>④調理室においては、システムキッチン用及び業務用の設備があり、食器及び調理器具も充実させています。また、これら設備等を気持ち良く利用していただくため、食器の量や設備の維持管理に日ごろから努めています。</p> | <p>全利用者を対象にアンケートを収集しています。平成29年の有効回答数は440件と多く、好意的な意見がほとんどです。</p> <p>子供から大人まで年齢や性別に偏りが無いように、多種多様な自主事業を計画し、実施していることは評価できます。当館の特徴でもある調理室を活用した手作りラーメン教室、包丁研ぎ教室、簡単パン作り教室に加え、終活エンディングノート、網戸張り教室、着付け教室、スマホ教室など地域の利用者のニーズに合わせた自主事業を展開しています。</p> <p>苦情はほとんどなく、一方的と思われるような利用者の要望に対しても丁寧な説明により対応しています。スタッフは通常業務の範囲で利用者間の会話や雰囲気を感じ取ることにより、顕在化していない不満についても気を配っている点は評価できます。</p> <p>普段は別の区民利用施設を利用していた方が、当館を利用した際に使い勝手の良さを感じることで当館を繰り返し利用するような例も見られます。</p> |
| III<br>・<br>施設<br>・<br>設備<br>の<br>維持<br>管理 | <p>①安全維持管理のために、1日に3回以上巡回点検するとともに、日誌に記録し、また、最終勤務者チェックリストによるチェックも行っています。</p> <p>②日ごろの点検管理に重点を置き、軽微な修繕等においては、業者に頼らず館長やスタッフが自ら修理しており、経費の節減に努めています。</p> <p>③エレベーター、自動ドア、床清掃などは、専門の保守管理業者に定期的に委託し、日常においては、館長・スタッフが毎日点検しています。</p> <p>④備品管理については、備品管理簿で管理するとともに、備品ラベルを張って管理し、常に点検、確認しています。</p> <p>⑤日常の床清掃については、開館時及び閉館前にスタッフが清掃を行っておりますが、多くの利用者が玄関を入る際に誤って靴を脱いでしまうほどきれいです。この清掃は、今後も続けたいと思います。</p>  | <p>訪問調査時はシクラメンが飾られていました。また、事前の打合せ時には玄関の足ふき用タオルを確認しました。指定管理者記述のとおり利用者視点の維持管理ができています。</p> <p>当館の特徴であり多くの諸行事に使用される調理室は、食器、調理器具、床等、念入りに清掃され清潔に管理されていることは評価できます。</p> <p>清掃の頻度は毎日開館時及び閉館前にスタッフがを行い、2か月に一度、業者が清掃を行っています。玄関を入る際に誤って靴を脱いでしまう利用者があるほど美しく維持されていることは評価できます。また、花や観葉植物の設置により高い評価を得ています。</p> <p>器具・備品の日頃の点検管理に重点を置いていることが確認できました。館内の備品を可能な限りチェックしましたが、安全に関する損傷は無く良好な状態に保たれていました。また、備品には使用についての注意書きが貼付されており利用者に配慮しています。</p>                |

|               | 指定管理者 記述(400字以内)   | 評価機関 記述(400字以内)   |
|---------------|--|---|
| IV<br>緊急時対応   | <p>①事故発生時には、緊急時対応マニュアルに基づき、人命救助を最優先とし、救急車の手配をするともに館長に連絡する体制を確立しています。</p> <p>②緊急時対応マニュアルは事務室内の見やすい箇所に掲示するとともに、館内放送機器近くにも設置しています。</p> <p>③毎年5月に消防避難訓練を実施し、利用者の安全を確保するために基本動作を確認しています。また、毎年11月には消防出張所長をお呼びしてAED取り扱い訓練と人工呼吸法の訓練を実施しています。</p> <p>④不審者対策及び事件事故発生時には、警備会社に通報し、即対応できるシステムを構築しています。</p> <p>⑤館長、スタッフ及びみなみ区民利用施設協会の連絡網をファイルにし緊急時に遺漏がないように努めています。</p>  | <p>当館の建物は新耐震基準による鉄筋コンクリート造の耐火建築物であり、防火性能、耐震性は良好です。業務日誌および防火確認書、最終勤務者チェックリストにより施設・設備等の安全性を確認しています。</p> <p>勤務体制が1名になることがありますが、入口自動ドアのドアチャイムや警備会社との連携による緊急警報発信機などによる対策を実施しており、機械警備と防犯カメラも導入しています。</p> <p>毎年消防避難訓練を実施し、利用者安全確保の基本動作を確認しているとともに、毎年消防出張所長を呼んでAED取り扱い訓練と人工呼吸法の訓練を実施しています。また、緊急時の通報の際に、ゆっくり落ち着いてはつきりと正確に係員の質問に答えるために119番メモを備えています。</p> <p>スタッフの勤務形態に起因するものや防犯上のリスクに対応している他、近隣に立地する幼稚園や幼児の存在にも気を配り、事故防止を図っている点は評価できます。</p>       |
| V<br>組織運営及び体制 | <p>①勤務表は、十分に調整したうえで作成し、各自保管するとともに、事務室内の予定表に勤務者を記入し、遺漏のないようにしています。また、勤務日を変更する場合は、館長が必ず報告を受け、当事者間で調整させています。</p> <p>②館長及びスタッフの勤務は原則1人勤務のため、「連絡ノート」を作成し、情報共有を図るとともに、引き継ぎがスムーズに行われるようにしています。</p> <p>③年1回個人情報保護について研修するとともに、個人情報を取り扱う名簿や申請書は、鍵のかかる場所に保管し、受付で記入してもらった個人名は、次の月にシュレッダー処理を行っています。</p> <p>④毎月1日(1月は5日)に開催するスタッフミーティングでは、情報の共有を図るとともに、業務での課題や公正公平を維持するための取り扱い方法等について確認を行っています。</p>   | <p>全体研修を通じて協会職員としての意識や人権感覚を高めるとともに、日常業務に必要な実務研修を職場で随時行うことで、職員の資質向上を図り円滑な業務運営を目指しています。また、個人情報の収集は予約者や自主事業の講師、参加者などに限られており適切です。</p> <p>自主事業の開催時に音響設備の取り扱い、DVDの視聴法など、定期的に必要OJTを実施し、予期せぬブレイカー落ちなどのトラブルについても再発防止に努めていることは評価できます。</p> <p>少ない人数で運営していますが、スタッフ間の関係は良好です。病欠時などにも円滑な交代が可能で、業務への支障がないように努めています。また、予約のダブルブッキングの回避などに連絡ノートを活用して情報を共有しています。</p> <p>受付ルール、接遇の心得、キャンセル時の処理方法などが窓口で備えられています。調査当日の館長の窓口対応は非常に丁寧で、スタッフの模範となっていると感じました。</p> |
| VI<br>その他     | <p>①玄関入口の風除室に町内会等のメールボックスを備え付けてあり、行政及び地域団体等との情報共有の場となっています。また、伝達事項や物品の受け渡しがあるときは、当館の事務室が橋渡し役をしています。</p> <p>②調理室は家庭用のシステムキッチンコンロ・グリル、業務用のコンロ・オープン、1・2・3升用のお釜3個及び数多くの調理器具と食器等を備えています。施設内や外で行われるイベント等の調理場としても提供しています。</p> <p>③地域の方々が実施している「ひとり暮らし高齢者の配食サービス」用の弁当箱や調理器具を専用に保管する戸棚も設置しています。</p> <p>④コミュニティハウスの物置や館内戸棚などの一部を、地域活動支援の一環として地域に開放しています。</p> <p>⑤ラウンジは、読書コーナーになっているとともに、利用者が勉強やミーティングをする場として、また小中学生の室内遊びコーナーとしても気軽に利用されています。</p> | <p>前身为町内会館だったこともあり、地域住民との親密さが訪問調査時にも視えました。指定管理者の記述の取り組みができています。</p> <p>地域の住民と自分達のコミュニティハウスという位置付けで利用者の立場で要望をできるだけ実現することによって、地域住民の方と信頼関係が構築できていることは評価できます。時々区役所と間違えて来所する方がいるそうですが、毎回丁寧に説明しています。</p> <p>訪問調査当日にクリスマス会に訪ねてきた児童がいましたが、実際には抽選もれのため、当館ではクリスマス会が行われていませんでした。しかし、近傍の他施設で該当の会が開催されていることを把握していた館長が親切に案内していました。日頃より地域活動の場として信頼される行動だと感じました。</p> <p>図書の貸し出しは行っていませんが、本の閲覧や学習ができるラウンジがあります。中学生の学習を考慮して英和辞典、国語辞典、四字熟語辞典などを調達しました。</p> |

# I. 地域及び地域住民との連携

## (1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

| 指定管理者 記述   | 評価機関 記述   |
|--|---|
| <p>&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>①六ツ川地区連合自治会の総会及び節目の諸行事には必ず出席し、地域住民との情報交換・連携に努めています。</p> <p>②館内に地域情報の掲示板、情報掲出ラックを設置し、地域、利用者及び利用団体の情報を提供しています。</p> <p>③定期的に「六ツ川CHだより」を掲示板及び回覧用の2種を各町内会・自治会に配布しています。</p> <p>④みなみ区民利用施設協会のホームページに自主事業の情報を提供しています。</p> <p>⑤利用者の意見を聴取するために、毎月抽選会前に実施する利用者会議での情報交換、また、館内に「ご意見ダイヤル」のポスター掲示及び「市民からの提案」の封書を設置しています。</p> <p>⑥隔月、定例館長会等で協会他施設及び南区地域振興課と情報交換等を行っています。</p> <p>⑦地域の諸行事において、当館を本部、集合場所、休憩場所等として活用する機会を捉えて、地域と相互に情報交換を図っています。</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>「六ツ川CHだより」や「掲出ラック」等の資料、現場確認、ヒアリングにより確認しました。</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>毎月実施する利用者会議での情報交換や館内に「ご意見ダイヤル」のポスター掲示、「市民からの提案」の封書を設置して利用者の意見を聴取していることは評価できます。地域の諸行事を機会としてとらえ、当館を本部、集合場所、休憩場所等にすることで地域と相互に情報交換を図っています。南区地域振興課担当者との情報交換を隔月に実施しており、当館の要望を伝える良い機会となっています。</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<br><input type="checkbox"/> 開催していない  | <input checked="" type="checkbox"/> 開催している<br><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>当館はコミュニティハウスなので例年6月にコミュニティハウス委員会を開催しています。自主事業がよく工夫されていることや利用者数が増加していることなどが議題となっています。</p> |  |

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

| 指定管理者 チェック   | 評価機関 チェック  |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している<br><input type="checkbox"/> 課題を抽出していない<br><input type="checkbox"/> 特に課題がない<br><input type="checkbox"/> 非該当   | <input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している<br><input type="checkbox"/> 課題を抽出していない<br><input type="checkbox"/> 特に課題がない<br><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;<br/> 「委員会議事録」「スタッフ会議レジュメ」等の資料、ヒアリングにより確認しました。<br/> &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>コミュニティハウスの勤務体制が1名であるため、スタッフの安全面などを課題として抽出して、防犯カメラの設置について議論しています。</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付ない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<br><input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない<br><input type="checkbox"/> 対応策を実施していない<br><input type="checkbox"/> 非該当  | <input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している<br><input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない<br><input type="checkbox"/> 対応策を実施していない<br><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;<br/> スタッフミーティング資料、ヒアリングにより確認しました。<br/> &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>入口自動ドアのドアチャイムや警備会社との連携による緊急警報発信機などによる対策を実施していることは評価できます。</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> <p>コミュニティハウス委員会や毎月開催される利用者会議で自主事業や当館の施設の案内や対応についてよく話し合っています。地域住民との良好な関係を築けていることが当館の強みとなっていると思います。</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> |

## 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<br><input type="checkbox"/> 開催していない | <input checked="" type="checkbox"/> 開催している<br><input type="checkbox"/> 開催していない |
| 評価機関 記述  |  |
| <開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>   |  |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>   |  |
| 毎月1日に抽選会を行っています。利用者会議を兼ねておりその場で意見交換が行われています。                                   |  |

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<br><input type="checkbox"/> 課題を抽出していない<br><input type="checkbox"/> 特に課題がない<br><input type="checkbox"/> 非該当 | <input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している<br><input type="checkbox"/> 課題を抽出していない<br><input type="checkbox"/> 特に課題がない<br><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)><br>利用者会議資料、ヒアリングにより確認しました。  |  |
| <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)>   |  |
| 施設の利用の仕方、時間の確認など意見交換をしながら課題を抽出していることは評価できます。具体的には、備品の要望についてや防災に関して避難経路の確認を行っています。  |  |

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

| 指定管理者 チェック   | 評価機関 チェック  |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している<br><input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない<br><input type="checkbox"/> 対応策を実施していない<br><input type="checkbox"/> 非該当 | <input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している<br><input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない<br><input type="checkbox"/> 対応策を実施していない<br><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)><br>利用者会議資料を確認しました。  |  |
| <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>   |  |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>   |  |
| 「調理後及び飲食後の片付けが不徹底な時がある。」というご意見から、調理室使用時や飲食時の衛生面を課題と認識し、後片付けや清掃を丁寧に行うなどの対応策を講じています。   |  |

(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<br><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<br><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)>   |  |
| 毎年11月に全利用者に対してアンケートを行っています。平成29年は440件のアンケートが集まりました。                                 |  |
| <実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  |  |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  |  |
| 全利用者を対象にしてアンケート回答を回収しています。地区センターなどのアンケートによる有効回答数は100件程度が多い印象ですが、440件の収集は優秀です。       |  |



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<br><input type="checkbox"/> 課題を抽出していない<br><input type="checkbox"/> 特に課題がない<br><input type="checkbox"/> 非該当  | <input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している<br><input type="checkbox"/> 課題を抽出していない<br><input type="checkbox"/> 特に課題がない<br><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;<br/>           アンケート結果分析資料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><br><br><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>アンケート結果でやや不満の回答がわずかにありました。よりよくするための課題としてとらえて、全員で注意していくよう徹底している点は評価できます。</p> |  |

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

| 指定管理者 チェック   | 評価機関 チェック  |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している<br><input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない<br><input type="checkbox"/> 対応策を実施していない<br><input type="checkbox"/> 非該当   | <input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している<br><input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない<br><input type="checkbox"/> 対応策を実施していない<br><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;<br/>           アンケート結果分析資料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><br><br><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>Wi-Fiを設置して欲しい、調理室のエアコンを閉館中も連続運転して欲しいなど、課題というよりも利用者からの要望が多い印象です。Wi-Fiについては当館独自での判断では難しく、また他の区民利用施設での状況を鑑みてもそのような例は無い旨の説明をして納得していただいていた。また、調理室のエアコンについても閉館中の運転は難しいことを丁寧に説明していました。</p> |  |

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

| 指定管理者 チェック   | 評価機関 チェック  |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 公表している<br><input type="checkbox"/> 公表していない<br><input type="checkbox"/> 非該当 | <input checked="" type="checkbox"/> 公表している<br><input type="checkbox"/> 公表していない<br><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)><br>ヒアリング、掲示板のアンケートで確認しました。  |  |
| <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>   |  |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>   |  |
| 利用者アンケートの結果を、掲示板でグラフを利用してわかりやすく公表しています。  |  |

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

| 指定管理者 チェック   | 評価機関 チェック  |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している<br><input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある<br><input type="checkbox"/> 情報提供していない | <input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している<br><input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある<br><input type="checkbox"/> 情報提供していない |
| 評価機関 記述  |  |
| <一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>  |  |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>   |  |
| ご意見ダイヤルの利用方法のポスターを掲示板に掲示し情報提供していました。   |  |

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<br><input type="checkbox"/> 設置していない | <input checked="" type="checkbox"/> 設置している<br><input type="checkbox"/> 設置していない |
| 評価機関 記述  |  |
| <設置内容を記述して下さい。(100字以内)><br>ご意見箱の設置を確認しました。                                     |  |
| <設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>   |  |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>   |  |
| ご意見箱やホームページでの受付等の苦情はほとんど無いことは評価できます。   |  |

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<br><input type="checkbox"/> 仕組みがない      | <input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある<br><input type="checkbox"/> 仕組みがない |
| 評価機関 記述  |   |
| <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)><br>ヒアリングでスタッフが受付で対応し、館長が最終的には対応することを確認しました。 |   |
| <仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  |   |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>   |   |
| 事務室内のスペースは限られているものの解決のしくみを対応フローとして掲示しています。   |   |

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<br><input type="checkbox"/> 周知していない | <input checked="" type="checkbox"/> 周知している<br><input type="checkbox"/> 周知していない |
| 評価機関 記述  |  |
| <周知方法を記述して下さい。(100字以内)><br>利用者会議で周知しています。                                      |  |
| <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)>   |  |
| 対応フローとして掲示してあるので分かりやすくなっています。  |  |

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>利用者から意見等があった場合、スタッフ全員が連絡ノートに書き込んで、漏れなく情報を共有する仕組みがあることは評価できます。</p> |  |

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

| 指定管理者 チェック  | 評価機関 チェック                                      |
|---|--|
| <input 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;<br/>スタッフミーティング資料、ヒアリングにより確認しました。</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>苦情はほとんどありません。一方的と思われるような利用者の要望に対しても丁寧な説明により対応しています。スタッフは通常業務の範囲で利用者間の会話や雰囲気を感じ取ることにより、顕在化していない不満についても気を配っている点は評価できます。</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;<br/>利用者会議で公表していることを議事録の資料、ヒアリングにより確認しました。</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>苦情はほとんどなく、好意的な意見がほとんどです。</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>①「六ツ川一丁目コミュニティハウス」のリーフレットを作成し、館内1階の受付窓口に配布するとともに、利用要綱を掲出しています。</p> <p>②利用予約状況については、1階廊下に予約状況が分かるボードを設置しています。</p> <p>③自主事業の案内など「六ツ一CHだより」を2か月に1回発行して、近隣の自治会・町内会の協力を得て地区の掲示板及び各戸回覧を行っています。</p> <p>④自主事業については「広報よこはま」に掲載を依頼するとともに、ポスター・チラシを掲出し、みなみ区民利用施設協会のホームページにも掲載しています。</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>現場のパンフレット、館内掲示、ホームページ、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>ホワイトボードによる予約状況の管理は利用者にはわかりやすいものでした。自主事業は「六ツ一CH(コミハ)だより」と「広報よこはま」などにより積極的に広報活動をしています。</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<br><input type="checkbox"/> 備えていない                   | <input checked="" type="checkbox"/> 備えている<br><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<br><input type="checkbox"/> 閲覧できない | <input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる<br><input type="checkbox"/> 閲覧できない |
| 評価機関 記述  |  |
| <閲覧できない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  |  |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>   |  |

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

| 指定管理者 チェック   | 評価機関 チェック  |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 行っている<br><input type="checkbox"/> 行っていない | <input checked="" type="checkbox"/> 行っている<br><input type="checkbox"/> 行っていない |
| 評価機関 記述  |  |
| <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)><br>抽選記録の資料、ヒアリングで確認しました。              |  |
| <行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>   |  |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>   |  |
| 抽選方法は妥当であり、公平性は担保されています。また、抽選にはずれた利用者は、空いている時間帯にすぐ予約ができるようになっています。           |  |

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<br><input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない<br><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<br><input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない<br><input type="checkbox"/> 研修を実施していない |
| 評価機関 記述   |   |
| <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)><br>個人人権研修ファイル、研修実施報告書およびヒアリングで確認しました。  |   |
| <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>   |   |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  |   |
| 人権に関するポスターを館内に掲示しています。また、子供達への対応も丁寧にするようにしています。   |   |

## (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;<br/>パンフレット、ヒアリングおよびホームページで確認しました。</p> <p>&lt;年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>高齢</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>子どもから高齢者まで年齢や性別に偏りが無いように、多種多様な自主事業を計画し、実施していることは評価できます。特に地域の方が講師を務めている手作り万華鏡教室は、子どもから高齢者大人まで楽しめる内容であるとともに、秀逸な作品を拝見させていただきました。</p> |   |

### ②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

| 指定管理者 チェック   | 評価機関 チェック                                  |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 実施している   | <input checked="" type="checkbox"/> 実施している |
| <input type="checkbox"/> 実施していない   | <input type="checkbox"/> 実施していない           |
| 評価機関 記述  |  |
| <p>&lt;実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>当館の特徴でもある調理室を活用した手作りラーメン教室、包丁研ぎ教室、簡単パン作り教室に加え、終活エンディングノート、網戸張り教室、着付け教室、スマホ教室など地域の利用者のニーズに合わせた自主事業を展開していることは評価できます。</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 type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている  | <input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている                    |
| <input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない   | <input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない                   |
| <input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)   | <input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設) |
| 評価機関 記述   |   |
| <p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;<br/>                     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>貸出を行っていない施設ですが、本の閲覧や学習ができ、快適なスペースにしていることは評価できます。</p> |   |

## (7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

| 指定管理者 記述  | 評価機関 記述   |
|---|---|
| <p>&lt;施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>①自主事業は、館内・館外掲示板、区の広報、六ツ一CHだより、みなみ区民利用施設協会ホームページに掲載しています。</p> <p>②ポスター、ちらしは、絵、イラストや写真など活用し、分かりやすくしています。</p> <p>③利用者の要望により、会員募集サークルのちらしを作成し、掲示等により情報を提供しています。</p> <p>④自前で作成した「利用案内」を受付に常設するとともに、みなみ区民利用施設協会のホームページにも詳細を掲載しています。</p> <p>⑤定期的に「六ツ一CHだより」を各町内会員に回覧してもらおうとともに、掲示板に掲示しています。</p> <p>⑥行政機関や他の公共施設から依頼されたポスターやちらしを掲出しています。</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>ポスター、ちらし、館内、館外掲示板、区の広報、ホームページ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>絵、イラスト、写真を活用してわかりやすくしたポスター、ちらしは評価できます。 会員募集サークルのちらしを作成し、情報提供して地域住民の参加を促しています。抽選会の時に利用者に自主事業や映画を観る会をPRして利用者増につなげています。登録団体が毎年20団体ほど増えています。</p> |



## (8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

| 指定管理者 記述  | 評価機関 記述   |
|---|---|
| <p>&lt;窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>①応対時にスタッフと分かるように全員が名札と黄色のポロシャツ等を着用し、親切丁寧に対応しています。<br/>           ②電話の応対は、必ず施設名と自分の名前を最初に名乗り、わかりやすく、丁寧に受け答えています。不在時の伝言は、必ず連絡ノートやメモを活用し、聞き洩らしがないように努めています。<br/>           ③利用者等の入・退館時には、笑顔で明るいあいさつを励行しています。<br/>           ④利用申込時には、利用方法について詳しく丁寧に説明しています。特に初めての方や団体については、館内を案内し利用場所で分かり易く説明しています。<br/>           ⑤終了10分前には、利用者にチャイムで案内し、次に使用する団体とスムーズに交代できるように、声かけを行っています。<br/>           ⑥接遇マニュアルの抜粋を事務室内に掲示し、常日頃から接遇等について全員で確認しています。<br/>           ⑦スタッフとのミーティングにおいて、利用者アンケートなどを参考に、応対マナーについての確認を行っています。</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>接遇の心構えが事務所に掲示してあります。訪問調査時にたびたび電話の着信がありましたが、1名体制で多忙な中、丁寧な電話対応が確認できました。<br/>           利用終了10分前にはチャイムを鳴らしていますが、次に使用する団体とスムーズに交代できるように声かけを行っている点は評価できます。</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>①28年度は前年に比べて利用者数が10%増となり、初めて4万人を越えました。今後は、既存の登録団体活動状況を把握し、サークル活動を支援するとともに、既存サークル会員への加入を支援し、利用者のさらなる増加を図ります。<br/>           ②苦情については、過去3年間ほとんどありませんでしたが、他施設での事例をスタッフ会議等で確認し合い、苦情ゼロを達成します。<br/>           ③既存サークルの活動状況や内容を掲載した「会員募集一覧表」を配布するとともにホームページ等の拡充を図ります。</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>登録団体が増えており、利用者数は前年比10%増となっています。要因としては、抽選会時の自主事業のPR、サークル活動の支援などです。また、普段は別の区民利用施設を利用していた方が臨時に当館を利用した時に使い勝手の良さを感じることで、利用施設に当館も加えるという例も見られます。他施設での事例をスタッフ会議で共有するなどし、利用者サービスの維持向上に努めています。</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)>

図書の貸出はしていませんが、ロビーで中学生が学習をしている時に英和辞典があると良いとの要望から英和辞典、国語辞典、四字熟語辞典などを調達し学習環境を整えたことは評価できます。

<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

当館裏側から屋外を経由して正面側道路に避難するルートがあります。道路側の扉は不審者侵入防止のために内側から施錠されていますが、現状の鍵は容易に開けられない構造のため、避難時の運用に問題があると感じました。避難時に簡単に開錠できる鍵とするなどして、館内経由との二方向避難路を確保するようにはいかがでしょうか。

### 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か月分を抽出し、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<br><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<br><input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない |
| <b>評価機関 記述</b>   |  |
| <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)>   |  |
| 清掃、点検が行き届いており、管理計画のとおり清潔に施設が維持管理されていることは評価できます。  |  |

##### 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<br><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<br><input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない |
| <b>評価機関 記述</b>   |  |
| <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)>   |  |
| 清掃の頻度は毎日開館時及び閉館前にスタッフが行き、2か月に一度、業者が清掃を行っています。玄関を入る際に誤って靴を脱いでしまう利用者がいるほど美しく維持されていることは評価できます。                |  |

## (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<br><input type="checkbox"/> ない | <input checked="" type="checkbox"/> ある<br><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)>                                    |   |
| 保管場所を記入してある備品チェックシートで確実に点検しています。                                      |   |

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<br><input type="checkbox"/> 揃っていない  | <input checked="" type="checkbox"/> 揃っている<br><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)>  |  |
| 保管場所が記入されている備品チェックシートのおかげで、備品の確認は確実に行うことができました。他館との備品の貸し借りが無いので管理は確実に行われています。 |  |

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<br><input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある | <input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない<br><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)>  |   |
| 館内の備品を可能な限りチェックしましたが、安全性に関わる損傷は無く良好な状態に保たれていました。また、備品には使用についての注意書きが貼付されており利用者に配慮しています。      |   |

### (3) 施設衛生管理業務

#### ①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

| 指定管理者 チェック   | 評価機関 チェック                                     |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している  | <input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している |
| <input type="checkbox"/> 適切に管理していない  | <input type="checkbox"/> 適切に管理していない           |
| 評価機関 記述  |   |
| <p>&lt;適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用者が使用する場所についてはゴミ箱は無く、ゴミは持ち帰りにしています。調査時には男性トイレと多機能トイレについても確認しましたが清潔な状態が保たれていました。</p> |   |

#### ②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

| 指定管理者 チェック  | 評価機関 チェック                                     |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している   | <input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している |
| <input type="checkbox"/> 適切に分別していない   | <input type="checkbox"/> 適切に分別していない           |
| 評価機関 記述   |   |
| <p>&lt;適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><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>適切に清潔に管理されていることは評価できます。</p> |   |

#### (4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

※施設・設備・消耗品・外構・植栽・水周り等についての損傷状況、清掃状況、利用者への配慮等について確認する。

| 指定管理者 記述   | 評価機関 記述   |
|--|---|
| <p>&lt;清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>①スタッフが、常に施設内の汚れや不具合について点検し、必要に応じて対応しています。(ドアの不具合、机の破損、トイレの黒ずみ、調理室の汚れ、カビ、蛍光灯交換、テーブルや椅子のねじ止め等)</p> <p>②清掃及び設備点検については、委託業者により定期的の実施するとともに、日常についてはスタッフが行き、日誌にも記録しています。</p> <p>③調理室の害虫駆除については、多くの諸行事等に地域の調理室として利用されているため、常に清潔に心掛け、利用後は必ず利用者、スタッフともに回転モップで床の清掃を行っています。</p> <p>④床や棚用と机用の雑巾とを分け、気持ち良く利用していただけるように努めています。</p> <p>⑤雨の日には、玄関に専用の大きなタオルを敷き、履き物の水滴や汚れを館内に持ち込まないように工夫しています。</p> <p>⑥館内に植物を飾り、夏季にすだれや団扇を設置し気持ち良く利用できるようにしています。</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>現場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>訪問調査時はシクラメンが飾られていました。また、事前の打合せ時には玄関のタオルが使いやすく敷かれていることを確認しています。指定管理者記述のとおり利用者視点の維持管理ができています。当館の特徴であり多くの諸行事に使用される調理室は、食器、調理器具、床等、念入りに清掃され清潔に管理されていることは評価できます。</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>備品については、利用者サービスの向上のため調理室で使用するホットプレートや、広報やPR活動に用いるラミネーターを要望に応じて調達しています。</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> |



②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

| 指定管理者 チェック   | 評価機関 チェック  |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している<br><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<br><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)><br>ヒアリング、鍵台帳および現場を確認しました。<br><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)>   |  |
| 確実に適切に管理されていることが確認でき、管理方法が明確になっている点は評価できます。  |  |

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

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

| 指定管理者 チェック   | 評価機関 チェック  |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている<br><input type="checkbox"/> 定期的に行っていない | <input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている<br><input type="checkbox"/> 定期的に行っていない |
| 評価機関 記述  |  |
| <定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  |  |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>   |  |
| 戸締りを点検巡回表を用いて、館長、スタッフが午前、午後、夜間と定期的実施していることが確認できました。                                  |  |



### (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<br><input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある<br><input type="checkbox"/> チェックしていない | <input checked="" type="checkbox"/> チェックしている<br><input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある<br><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)>  |   |
| 地震発生時の注意事項、緊急時通報メモ、最終チェックリスト等の掲示物並びに、業務日誌および防火確認書、最終勤務者チェックリスト等により施設・設備等の安全性を多面的に確認しています。                                   |   |

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<br><input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない<br><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<br><input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない<br><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)>   |   |
| 全員に対し、避難訓練、防災訓練を行っています。  |   |
| <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  |   |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>   |   |
| 道路をはさんで幼稚園があり来館する幼児が多いので、特に幼児の出入りや館内での過ごし方に対する安全には十分注意を払っています。自動ドアへの挟まれ事故、エレベーターの事故など他施設の事例や注意事項をスタッフミーティングで話し合い、事故防止につなげていることは評価できます。 |   |

#### (4) 事故対応業務

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

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

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

| 指定管理者 チェック   | 評価機関 チェック  |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している   | <input 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;施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。&gt;</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 設置している                      <input type="checkbox"/> 設置していない</p> <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>消防出張所長を招いて、全員に対しAED操作研修、人工呼吸研修を行っています。</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><br><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>AEDが設置されており、全員がAED操作研修、人工呼吸研修を受講し不慮の事故に備えています。スタッフミーティングでも事故対応について情報を共有しています。また、緊急時の通報の際に、ゆっくり落ち着いてはっきりと正確に係員の質問に答えるために119番メモを備えています。</p> |  |

##### ②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

| 指定管理者 チェック  | 評価機関 チェック                                     |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している   | <input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している |
| <input type="checkbox"/> 体制を確保していない   | <input type="checkbox"/> 体制を確保していない           |
| 評価機関 記述   |   |
| <p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>119番通報メモ、スタッフ連絡網、現場およびヒアリングにより確認しました。</p> <p>&lt;体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><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>事故発生時には迅速に確実に連絡ができるよう、緊急連絡網が事務室内に掲示してあります。</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><br><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><br><p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>毎年6月に館長およびスタッフ全員が防災訓練を行っています。また、利用者会議で避難経路を説明しています。</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> <p>当館の建物は新耐震基準による鉄筋コンクリート造の耐火建築物であり、防火性能、耐震性は良好です。また、スタッフの勤務形態に起因するものや防犯上のリスクに対応している他、近隣に立地する幼稚園や幼児の存在にも気を配り、事故防止を図っている点は評価できます。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> |

## 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)>                            |   |
| 常時1名という勤務体制ですが、館長とスタッフ4名は情報交換のため連絡ノートを活用しており、連携の取れた体制となっています。 |   |

#### ②協定書等のとおり開館しているか？

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

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

| 指定管理者 チェック   | 評価機関 チェック  |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している                                 | <input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している |
| <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない   | <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない           |
| 評価機関 記述  |  |
| <協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>                                      |  |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>   |  |
| 少人数で運営しているためスタッフのミスにより開館時間が遅れる恐れがありますが、スタッフ間で事前調整のうえ連携を密にして十分協力することで開館遅れは発生していません。 |  |

#### 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)>                    |  |
| 館内で閲覧できます。また、ホームページで閲覧が可能です。               |  |
| <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)>         |  |
| 南区のホームページで平成29年度事業計画書、平成28年度報告書が確認できました。   |  |

## (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<br><input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある<br><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<br><input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある<br><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)>   |  |
| 全体研修を通じて協会職員としての意識や人権感覚を高めるとともに、日常業務に必要な実務研修を職場で随時行うことで、職員の資質向上を図り円滑な業務運営を目指しています。   |  |

### 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<br><input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない<br><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<br><input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない<br><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)><br>資料、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)><br>全員に対し、みなみ区民利用施設協会主催の全体研修、AEDの操作、消防出張所長を招いた人口呼吸法研修などを行っています。                               |   |
| <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>   |   |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  |   |
| 研修については年間計画を策定し、協会の全体研修や人口呼吸法研修に全員が参加していることは評価できます。   |   |

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

| 指定管理者 記述  | 評価機関 記述   |
|---|---|
| <p>&lt;職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>①職員研修は年度計画に基づき実施しています。特に、全体研修(みなみ区民利用施設協会主催)では、全職員に参加を義務付け、協会としても勤務の一環として交通費及び超過勤務手当を支給しています。</p> <p>②業務上の必須事項として、AED(体外式除細動器)の操作及び人口呼吸法研修は、消防出張所長を招いて当館独自で実施し、習得しやすい環境を整えています。</p> <p>③区役所や協会関連施設での研修情報については、スタッフミーティング等で情報提供し、参加についても勤務調整を行うなど参加し易い環境を整えています。</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>現場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>職員研修は年度計画に基づき実施され情報共有もしっかりされていることが確認できました。</p> <p>AEDの操作及び人工呼吸法の研修は、消防出張所長を招いて実施するなど、習得しやすい環境を整えています。</p> |

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

| 指定管理者 チェック  | 評価機関 チェック  |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している<br><input type="checkbox"/> 情報共有していない  | <input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している<br><input type="checkbox"/> 情報共有していない |
| 評価機関 記述   |  |
| <p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>全員が研修を受けていることを資料ヒアリングで確認しました。</p> <p>&lt;情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>指定管理者の全体研修が毎年7月に行われます。当館の職員も参加の上、スタッフミーティングで感想を共有するなどして知識の定着を図っている点は評価できます。</p> |  |

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

| 指定管理者 チェック   | 評価機関 チェック  |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している<br><input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない<br><input type="checkbox"/> 作成していない | <input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している<br><input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない<br><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)>   |  |
| 受付ルール、接遇の心得、キャンセル時の処理方法などが窓口にも備えられています。調査当日も館長の窓口対応を拝見しましたが、非常に丁寧でスタッフの模範となっていて感じました。  |  |

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

| 指定管理者 記述   | 評価機関 記述   |
|--|---|
| <その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>  | <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>  |
| ①毎月行われるスタッフミーティングで、必要な情報の伝達や確認を行うとともに、プレーカーが落ちた時の対処法その他、音響設備の取り扱い、DVD視聴法など、定期的に施設内業務に必要なOJTを実施し、資質の向上に努めています。<br>②連絡ノートにより日常業務及び個別の連絡事項などの情報を共有しています。<br>③勤務日程表を作成し、また、事務室内の予定表にも勤務体制を明記し、勤務に遺漏がないようにしています。<br>④他施設で起きた具体的なヒヤリハットや事故などをスタッフミーティングで情報提供したり、緊急の場合は、館長を含めたスタッフ全員が携帯メールで連絡し合える体制を整え、業務に支障がないように努めています。 | ヒアリング、資料で確認しました。<br><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)>  |
|  | 自主事業の開催時に音響設備の取り扱い、DVDの視聴法など、定期的に必要なOJTを実施しています。予期せぬプレーカー落ちなどのトラブルについても再発防止に努めていることは評価できます。少ない人数で運営していますが、スタッフ間の関係は良好です。病欠時などにも円滑な交代が可能で、業務への支障がないように努めています。また、予約のダブルブッキングの回避などに連絡ノートを活用して情報を共有しています。 |

### (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<br><input type="checkbox"/> 整備していない | <input checked="" type="checkbox"/> 整備している<br><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<br><input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない<br><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<br><input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない<br><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)>   |  |
| 館長が管理責任者ということを確認し、利用者にも十分周知されています。   |  |

#### 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<br><input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない<br><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<br><input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない<br><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)>  |   |
| 個人情報漏洩事故防止研修を個人情報取り扱いの具体例を挙げて行っており、かつ研修後に確認テストを行っていることは評価できます。  |   |



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<br><input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない<br><input type="checkbox"/> 取っていない | <input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている<br><input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない<br><input type="checkbox"/> 取っていない |
| 評価機関 記述   |   |
| <一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>   |   |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  |   |
| 調査時に誓約書を個別に確認しました。  |   |

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<br><input type="checkbox"/> 適切に収集していない | <input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している<br><input type="checkbox"/> 適切に収集していない |
| 評価機関 記述  |  |
| <適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>   |  |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>   |  |
| 個人情報収集の目的を知らせるとともに、予約者や自主事業の講師、参加者など最小限に限られており適切です。                                  |  |

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<br><input type="checkbox"/> 適切に使用していない | <input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している<br><input type="checkbox"/> 適切に使用していない |
| 評価機関 記述  |  |
| <適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>   |  |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>   |  |
| 個人情報の取得や利用は業務上最小限としています。また、不要となった個人情報は速やかに適切な方法で処分しています。                             |  |

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<br><input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない<br><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<br><input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない<br><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)><br>ヒアリングおよび現場を確認しました。  |   |
| <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>   |   |
| <br>  |   |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  |   |
| データは保管場所から持ち出せないように管理されています。  |   |

#### (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<br><input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある<br><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<br><input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある<br><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)>   |  |
| <br>   |  |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>   |  |

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

| 指定管理者 チェック   | 評価機関 チェック  |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている<br><input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている<br><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<br><input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている<br>(具体的に: )<br><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)><br>ヒアリングおよび現場を確認しました。   |  |
| <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  |  |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>   |  |
| 指定管理者である、みなみ区民利用施設協会との間で相互けん制の仕組みが成立しています。また、経理担当者と決済承認者は明確になっています。  |  |

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<br><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<br><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)><br>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)>   |  |
| 当館の経理は個別に経理処理が行われ、みなみ区民利用施設協会の他の施設との経理とは明確に区別しています。                                  |  |

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<br><input type="checkbox"/> 存在しない | <input checked="" type="checkbox"/> 存在する<br><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)>   |  |
| 調査時に個別に伝票を確認しましたが、問題はありませんでした。   |  |

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;<br/>                     ヒアリングおよび現場を確認しました。</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><br><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>通帳と印鑑は施錠された金庫内に保管されており、管理方法は明確かつ適切です。</p> |   |

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

| 指定管理者 チェック  | 評価機関 チェック                                   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 目的に沿って支出している   | <input type="checkbox"/> 目的に沿って支出している       |
| <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある   | <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある       |
| <input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設   | <input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設 |
| 評価機関 記述   |   |
| <p>&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;<br/>                     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><br><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>①光熱水費を節減するために、出勤時は全館点灯できるスイッチを使用せず、必要な個所から点灯するとともに、開館時は、小まめな消灯を実施するとともに、パブリックスペースについても、利用者サービスの低下を招かない範囲で、消灯しています。</p> <p>②節電効果を上げるために、東側の部屋は帰りがけに、西側の部屋は午後にカーテンを閉めることにしています。</p> <p>③夏季には、東階段及び2階廊下の窓にすだれをかけ、直接日が当たらないようにしています。</p> <p>④施設案内やチラシについては、外部委託せず、自前で作成しています。</p> <p>⑤館内のトイレ全てに熱線センサーが設置されており、点灯及び消灯が自動で行われ、付け忘れや消し忘れ防止対策を図っています。</p> <p>⑥備品の故障等は、直ちに買い替えたり業者の委託修繕に回したりするのではなく、極力自前で対処しています。</p> <p>⑦印刷の裏紙使用や、カラーではなく黒単色の印刷を心掛けています。</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>資料および現場を確認しました。</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>照明は利用者サービスの低下を招かない範囲でこまめにON/OFF管理をしています。また、節電効果を上げるために、カーテンの閉め方や窓にすだれをかけるなど様々な工夫をしています。</p> <p>施設案内やチラシについては、外部委託せず、自前で作成していることは評価できます。</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<br><input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある<br><input type="checkbox"/> 全て反映されていない<br><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<br><input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある<br><input type="checkbox"/> 全て反映されていない<br><input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い |
| <b>評価機関 記述</b>   |  |
| <p>&lt;反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p><br><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<br><input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある<br><input type="checkbox"/> 全て対応していない<br><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<br><input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある<br><input type="checkbox"/> 全て対応していない<br><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)><br>管理運営業務点検報告書及びヒアリングにより確認しました。   |  |
| <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)>  |  |
| <br><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>   |  |
| 南区地域振興課からの指摘事項及び改善指導事項はありませんでした。   |  |

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<br><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<br><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)><br>管理運営業務点検報告書及びヒアリングにより確認しました。                 |  |
| <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)>  |  |
| <br><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>   |  |
| 南区地域振興課担当者との情報交換を四半期毎に実施しており、当館の要望を伝える良い機会となっています。                                     |  |

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>&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>①今年度の事業計画に基づき、目標設定の視点ごとに計画内容及び運営目標を設定しています。内容については、常にスタッフ会議の場を通して、または個々に全職員に対して伝え共有しています。</p> <p>②年度末に振り返りと自己評価を行い、今後の取組みについての改善計画を立てるようにしています。</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>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> <p>館長会議の話題などをスタッフ会議の場を通じて共有しています。年度末には振り返りと自己評価を行い、今後の取組みについての改善計画を立てるようにしていることは評価できます。</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>&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>屋上には園芸が可能なスペースがありますが、少人数で運営していることもあり有効活用が難しいのが現状です。例えばボランティアや自主事業と結びつけることにより、花壇や作物の収穫ができるようになれば、地域住民の憩いの場として、施設の価値がさらに向上すると思います。</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>①地区懇談会など区民を対象に区役所が行う諸事業、研修会及び講演会の開催に協力しています。<br/>           ②当館の風除室が行政及び各町内会等のメールボックスを備えてあり、情報交換の場として利用されています。<br/>           ③区から補助金を受け開催している「朝市及び朝市サロン」等の場として優先利用させ、施設も地域のイベントを盛り上げています。<br/>           ④市・区が開催する諸事業のポスターやチラシを優先的に館内に掲出しています。</p> | <p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリングで確認しました。</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>前身が町内会館だったこともあり、地域住民との親密さが訪問調査時にも覗えました。指定管理者の記述の取り組みができています。地域の住民と自分達のコミュニティハウスという位置付けで利用者の立場で要望をできるだけ実現することによって、地域住民の方と信頼関係が構築できていることは評価できます。時々区役所と間違えて来所する方がいるそうですが、毎回、丁寧に説明しています。</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>①本格的な設備が整っている調理室は、地域行事の調理場として、また、料理教室など、広範囲に利用されています。<br/>           ②2階にある集会室2, 3, 4については、仕切板が防音仕様となっているため、大変使いやすく、さらに全てオープンにすると100人以上の収容ができ、非常に重宝されています。また、音響設備が充実しており、演奏会や講演会にも利用されています。<br/>           ③急な降雨に備えて、貸出用の傘(20本)を備えています。</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>ヒアリングおよび現場を確認しました。</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> <p>訪問調査当日にクリスマス会に訪ねてきた児童がいましたが、実際には抽選もれのため、当館ではクリスマス会が行われていませんでした。しかし、近傍の他施設で当該の会が開催されていることを把握していた館長が親切に案内していました。日頃より地域活動の場として信頼される行動だと感じました。</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>太陽光発電システムがあり、ロビーで太陽光の発電状況が確認できます。再生可能エネルギーの利用は地球温暖化防止の一助となっています。</p> |