

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市師岡コミュニティハウス 評価シート

評価機関名：公益社団法人けいしん神奈川

平成27年3月

目次

評価結果の総括	2
I. 地域及び地域住民との連携	4
(1) 地域及び地域住民との情報交換	4
(2) 地区センター委員会等	4
(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	5
II. 利用者サービスの向上	6
(1) 利用者会議	6
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	7
(3) 意見・苦情の受付・対応	9
(4) 公正かつ公平な施設利用	12
(5) 自主事業	14
(6) 図書の出し入れ、購入及び管理	15
(7) 広報・PR活動	15
(8) 職員の接遇	16
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	16
(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	17
III. 施設・設備の維持管理	18
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	18
(2) 備品管理業務	19
(3) 施設衛生管理業務	20
(4) 利用者視点での維持管理	21
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	21
IV. 緊急時対応	22
(1) 緊急時対応の仕組み整備	22
(2) 防犯業務	22
(3) 事故防止業務	24
(4) 事故対応業務	25
(5) 防災業務	26
(6) 緊急時対応全般(その他)	26
V. 組織運営及び体制	27
(1) 業務の体制	27
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	28
(3) 個人情報保護・守秘義務	31
(4) 経理業務	33
(5) 組織運営及び体制全般(その他)	36
VI. その他	37

評価結果の総括

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

協定書等で定めるとおり(標準的な水準)の管理運営については記載していません。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 地域 及び 地域 住民 との 連携	<p>① 平成20年3月の開設にあたり、より良い集いの場になるようにと、地域のみなさまが話し合いを重ね、開設後も施設からの報告及び地域のみなさまのご意見をいただく場として「師岡コミュニティハウス委員会」を毎年2回開催しています。</p> <p>② 毎月、広報紙「師岡コミュニティハウスだより」の近隣世帯への回覧(港北区は師岡町と樽町、鶴見区は獅子ヶ谷と駒岡)とホームページによる情報発信を実施しています。</p> <p>③ 地域の生の声を聞く場、直接お会いしての意見交換の場として、地域行事に積極的に参加しています。</p> <p>④ 地域の各分野のリーダーの方々々に協力していただきながら、「囲碁の会」「将棋の会」や「読み聞かせの会」などの活動を施設がサポートし、年齢・性別を超えた集いの場を提供しています。</p>	<p>①師岡コミュニティハウスは、大型複合商業施設(ショッピングモール)の中にあるという意味で、他の施設にはない位置特性を持っています。地域住民に対して更にその認知度の向上を図りたいとありますが、現時点においても当施設の高利用度は特筆されるべきものと思われまます。</p> <p>②また、当コミュニティハウスの運営に関しては、ショッピングモール(トレッサ横浜)のプレジデントを含むコミュニティハウス委員会を開催し、その連携を維持していることは評価できます。</p> <p>③更に、ホームページ等を通じて、連合町内会(4町会)や鶴見区の獅子ヶ谷・駒岡等の地域にまで情報交換・連携を積極的に働きかけるべく情報発信をしていることも評価できます。</p> <p>④当コミュニティハウスは、利用者とのコミュニケーションを大切にして、愛される施設になるよう、誠意をもって施設の運営改善に努めることを目標に、地域住民との情報交換に力を注いでいます。</p>
II ・ 利用者 サー ビス の 向上	<p>① 毎月1日(1月は4日)の「利用者会議」や各部屋使用時などに、ご利用のみなさまと積極的にお話ししたり、「投書箱」を設置して、ご意見やご要望等の把握を継続して行っています。</p> <p>② 「ホームページ」、「師岡コミュニティハウスだより」、「広報よこはま」「楽・遊・学」などの地域の広報誌や、町内会回覧・掲示板を活用して、自主事業や「文化祭」「ふれあいコンサート」などのイベント情報を幅広く周知するように努めています。</p> <p>③ OJTを活用した日々の実例研修、年2回の合同スタッフミーティング、トレッサ横浜主催の研修のロールプレイングによる接客マナーの習得など、職員全体のレベルアップを図りながらサービス向上を目指しています。</p>	<p>①毎月1日に利用者会議を開催し、利用者の声を聞き、施設運営に活かすようにしていること(例えば、施設の利用機会の公平性を期すための工夫等)や、投書箱による利用者からの意見・苦情などにも積極的かつ誠実に対応していることは高く評価できます。</p> <p>②「師岡コミュニティハウスだより」、ホームページ「師岡コミュニティハウス」や地域の広報誌「楽・遊・学」、「トレッサイベント情報」、町内会回覧などを通じて、当ハウスのイベント情報を積極的に広報し、地域との連携に努めていることも評価できます。</p> <p>③利用者サービスの向上に資するため、当館主催の研修のみでなく、「こうほく区民施設協会」主催の研修やショッピングモール主催の研修等にも積極的に参加しています。例えば、合同業務研修(スタッフミーティング)、OJT、トレッサ横浜主催の店長(館長)研修・クレーム対応研修等。</p>
III ・ 施設 ・ 設備 の 維持 管理	<p>① 建物の維持管理業務は「トレッサ横浜」が万全の体制で行っています。当施設への情報伝達は毎月の「店長会」や書面でも随時行われています。</p> <p>② 施設内の維持管理業務は、毎日の開館時および閉館時の点検をそれぞれの時間帯の職員がチェックリストで確認しながら、不備・不具合の早期発見に努めています。</p> <p>③ 施設内の清掃は、日常的には、開館前と閉館前にそれぞれの時間帯の職員が清掃を行い、業者による床面洗浄・ワックス作業は隔月、害虫防除は毎月実施しています。</p> <p>④ ご利用のみなさまに施設内備品や設備を大事に使用していただくように声がけしていくことと併せて、壊れにくい・傷つきにくい施設となるように努めています。</p>	<p>①トレッサ横浜の建物維持管理体制を出来るだけ活用し、少ない人員にも拘わらず、効率的・効果的に業務を運営し、幅広くきめ細かい維持・管理がなされています。</p> <p>②施設の特性上、窓が無く太陽光の採光は制約を受けませんが、換気や部屋の色彩に留意し、頻繁・入念な清掃と相俟って清潔で安全・快適な環境が確保されています。</p> <p>③施設・設備について、より使い易いようにレイアウトや備品の配置換え、新たな機能付加等について、利用者意見等も取り入れ、常に改善向上に努めています。</p> <p>④買い物帰りの来館者に対し、品物の保管施設を確保することにより利用者(特に夜間)の増加が期待できるかと思えます。</p>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・ 緊急時対応	<p>① トレッサ横浜では、年2回(平成26年度は4月と10月)全テナントを挙げての防災訓練を実施しています。その訓練には必ず当施設の職員も参加しています。そして、訓練に参加した職員が得た情報を全職員で共有するようにしています。</p> <p>② 緊急時の連絡体制(職員、トレッサ横浜、指定管理者、港北区役所)の一覧を事務所に掲示して万全の態勢で日々臨んでいます。</p> <p>③ 施設独自の「緊急時対応マニュアル」を作成し、職員は勤務中は手元に置き、同じものを事務所に掲示しています。</p>	<p>①トレッサ横浜の緊急時対応策を最大限活用し、防災訓練参加や情報収集等、効率的・効果的な対応体制を構築しています。</p> <p>②備品の安全性に特に留意し、点検・保守を入念に実施するとともに、物品の構造や仕組みに立ち返っての操作や手入れ要領を確り示し、破損や事故の防止を図り、効果的な安全確保に努めています。</p> <p>③少人数組織にも拘わらず館長を中心とした纏りや連携、職員の高いモチベーションにより、緊急時対応に関わる業務はマニュアルに基づき、整齊円滑に実施されるとともに常に改善・向上が推し進められています。</p> <p>④今後は大規模震災に関しても、より大きく視野に入れ、トレッサ横浜との連携も更に強化することにより、高度な体制の構築を期待します。</p>
V ・ 組織運営及び体制	<p>① 開館時間は、午前9時から午後9時(日曜・祝日は午後5時まで)で、常勤職として館長1名、4時間勤務の午前・午後スタッフが各3名、夜間スタッフが2名の合計9名の体制で当施設の運営を行っています。</p> <p>② 年に数回、職員全員が出席しての「合同スタッフミーティング」の時間を休館日に持ち、接遇対応・個人情報保護・防災訓練などの研修を実施しています。</p> <p>③ ご利用のみなさまのご意見やご要望を取り入れ易くするために、地元町内会の役員や小中学校の校長、利用者代表などで構成する「師岡コミュニティハウス運営委員会」を組織運営しています。</p>	<p>①当コミュニティハウスの特徴のひとつは、いわゆる接客サービスを重視していることです。そのことは、あまり他の施設では行わない笑顔研修に取り組んでいることからわかります。</p> <p>②トレッサ横浜という大型商業施設の中にあるコミュニティハウスということを制約条件と考えるのではなく、その良さを積極的に施設運営に取り込んでいこうとしています。</p> <p>③いろんなことの改善に一生懸命取り組んでいます。それを可能にしているのは、「上半期の振り返りと、今後の抱負と目標」にみられるようなPDCAのサイクルに基づく管理が自然な形で行われているからです。</p>
VI ・ その他	<p>① 開館当初から「地域の方々の憩いの場」を目指し、囲碁・将棋・親子で楽しむ「お話し会」等のグループを支援しながら幅広い年齢層が集う場を提供しているほか、地域のみなさまの声を活かした自主事業を開催しています。</p> <p>② 大型商業施設内のコミュニティハウスとして、その特性を活かした運営をしています。</p> <p>③ 世の中の情報発信のツールは毎年新しく進化しています。それらをうまく取り込みつつ、地域のみなさまに興味と発見と愛着を持っていただけるような運営をしています。</p>	<p>①大型商業施設内のコミュニティハウスとして、その特性を活かした運営は、この施設の特徴のひとつになってコミュニティハウスの大型商業施設内の立地はあまりよくなく、わかりにくい場所にあります。したがって、当施設の存在を知らない人も数多いのではないかと思います。そのことは十分認識しており、広場での告知イベントの計画などもあるとのこと。この点については、なお一層の努力を期待します。</p> <p>②上半期で対前年比8%増の利用者がありました。館長と職員のきめ細かい努力の成果といえます。ただ、トレッサ横浜の集客力からすれば、まだまだ集客余力はあるといえましょう。</p> <p>③今年度に新しい館長を迎え、さらなる改善に取り組んでいることがわかりました。こうした取り組みを定着させるためにもPDCAに基づく管理の考え方を継続されることを期待します。</p>

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>① 地域のみなさまにもっと師岡コミュニティハウスを身近に感じていただくために、師岡連合町内会ホームページのサイト「わが町師岡」と師岡コミュニティハウスホームページのサイトの相互リンクを平成26年7月より開始しました。</p> <p>② 町内会主催の「健民祭」やトレッサ横浜主催の「クリーンアップ作戦」などの地域行事に参加し、地域のみなさまの生の声を聞く場、目と目を合わせながらの意見交換の場として大切にしています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>館長のヒアリング及び「師岡コミュニティハウスだより」、港北区情報誌「楽・遊・学」等で確認。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>①連合町内会(4町会)のホームページや当コミュニティハウスのホームページ等を通じて地域との情報交換・連携を積極的に働きかけていることは評価できます。</p> <p>②ホームページ「師岡コミュニティハウス」には、最初のページのトップの部分に「利用者とのコミュニケーションを大切にし、愛される施設となるよう、誠意をもって施設の運営改善に努めます」という記述をし、地域住民との情報交換を呼びかけています。</p>

(2) 地区センター委員会等

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p><開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>当コミュニティハウスは大型複合商業施設トレッサ横浜の3階に入居している関係上、当コミュニティハウスの運営に関してはトレッサ横浜のプレジデントを含むコミュニティハウス委員会を開催しています。委員会名簿(当館以外の委員17名)及び委員会議事録を確認しています。</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 <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長ヒアリング及び26年6月11日委員会議事録資料にて確認しました。 <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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>コミュニティハウス委員会における課題抽出は適切に対応できています。</p>	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長ヒアリング及び26年6月11日委員会議事録資料にて確認しました。 <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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>①当コミュニティハウスのみで解決できない課題は、まずは一般財団法人こうほく区民施設協会に上げて検討します。更に必要があれば市・区等関係機関に適切に繋いでいます。 ②対応策の一例として、団体利用許可申請書について、個人情報保護の関係上、申請者の住所欄及び団体代表者の電話番号欄を削除したことが挙げられます。</p>	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>当コミュニティハウスは、大型複合商業施設の中にあることもあり、施設の稼働率が極めて高く、有効利用されていることが日程表でも確認できます。当コミュニティハウスの高利用度は評価に値すると思われれます。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>稼働率は極めて高いものの、地域住民に対して更にその認知度の向上を図りたいとのことですので、広く地域の方たちにその存在を知っていただくよう一層の努力をお願いします。</p>

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している
<input type="checkbox"/> 開催していない	<input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p><開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>当コミュニティハウス利用について、利用者の生の声を運営に取り入れるため、毎月1日に予約調整の前に利用者会議を開催しています。その成果の一つとして、利用機会の公平性を期してジャンケンによる予約調整により利用者の決定を行っていることは評価されるものと思われます。</p>	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>館長ヒアリング及び利用者会議議事録の「利用者会議でお伝えすること」で確認しました。</p> <p><課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>①学習コーナーの机の数が足りないこと(利用者会議議事録にて確認済み)</p> <p>②「師岡コミュニティハウスご利用のしおり」における小学生の当コミュニティハウスの利用時間の表現がわかりにくいことの2点が課題として抽出されています。</p>	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、館長ヒアリング及び利用者会議議事録の「利用者会議でお伝えすること」で確認しました。 <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 抽出した課題への対応策として、①学習コーナーの机について、増設2台の対応を速やかに行っています。 ②「師岡コミュニティハウスご利用のしおり」の小学生の利用時間の表現をわかり易くするため、樽町中学校区内にある4小学校の校長会で申し合わせしている午後5時には家にいるようにしようという指導を参考に利用時間の設定を変更することにしています。	

(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)> 毎年12月に個人及び団体利用者にアンケートを実施しており、今年度も実施の予定です。	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者アンケートは記述部分をできるだけ少なくして番号選択方式で記入しやすく工夫していることは評価できます。	

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 type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長ヒアリング及び利用者アンケート調査結果を確認しました。	
<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)>	
一例として、部屋の利用に関し、利用できる回数を増やしてほしいとの利用者の声を課題として速やかに取り上げています。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長ヒアリングにて確認しました。	
<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)>	
部屋の利用に関し、回数を増やしてほしいとの声に対して、検討の結果、当日空いていれば日数制限(月間4回)を超えても利用可能としたことについては利用者の好評を得ているようです。	

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><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)> 館長ヒアリング及び資料にて確認。</p> <p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者アンケートの集計結果及び取りまとめた改善方法については、1月に館内ロビーに掲示して公表しています。</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><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>意見・苦情の受付対応に関して、ご意見ダイヤルの利用方法については館内ロビーの壁にわかりやすく掲示されていることを確認しています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>利用者が意見を述べやすいように、受付カウンターの上に、投書箱と市所定の用紙が設置されています。</p> <p><設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>見えやすい箇所(受付カウンターの上)に投書箱と所定の用紙を置いており、適切な対応がなされています。以前は投書箱を別の気づきにくい箇所に置いていたため、ほとんど投書がなかったが、受付カウンターに移動設置したことにより、その効果が出てきていることは評価できます。</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><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>館長ヒアリング及び資料にて確認。</p> <p><仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>回答できるものについては、館長名で回答し、更に必要な場合は、こうほく区民施設協会及び区の担当者と協議したものを回答することとしています。また、その中から利用者が共有すべきものについては「師岡コミュニティハウスだより」に載せて周知している点は評価できます。</p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>館内掲示、「師岡コミュニティハウスだより」により周知。</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>壁や投書箱の下に「ご意見等対応フロー」を掲示しており、苦情解決の仕組みが分かるようになっていることを確認しています。</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	
<記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
「投書箱ご意見」ファイルを確認しましたが、利用者から寄せられた意見等はきちんと整理され記録に残されています。	

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	
<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)> 館長ヒアリング及び資料(「投書箱ご意見」ファイル)により確認しました。	
<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)>	
主としてスタッフミーティング(年数回実施)にて対応策を検討し、改善に向けた取り組みを行っています。当館だけでは対応が難しい問題については、0お、「こうほく区民施設協会」に繋ぎ、更に場合によっては市・区等の関係機関に繋ぐことになっています。	

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	
<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)> 館長ヒアリングにより確認。	
<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)>	
苦情等の内容及び対応策については、ホームページに掲載、「師岡コミュニティハウスだより」で公表するとともに館内に掲示するなど複数の媒体を使って公表していることは評価できます。また、同時に町内会(港北区だけでなく鶴見区の獅子ヶ谷・駒岡地区を含んで)に郵送回覧してもらっているとのこと。	

(4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>① 施設では、ご利用のみなさまの目につきやすい所に、広報紙「師岡コミュニティハウスだより」「自主事業案内のチラシとポスター」「ご利用のしおり」が常時置いてあり、スタッフがすぐに説明できるようにしてあります。</p> <p>② 来館せずとも、施設の利用方法や予約状況などを知ることが出来るように「ホームページ」の情報を随時更新しています。</p> <p>③ トレッサ横浜のホームページや師岡連合町内会のホームページ「わが町 師岡」と相互リンクし、より多くの 地域のみなさまに知っていただくチャンスを持つようにしています。</p> <p>④ 「登録団体」のみなさまの施設ご利用のルールについては、「師岡コミュニティハウスの団体利用について」という説明書をお渡ししながら口頭でも説明し、常時質問にもお答えできるようにしています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>館長ヒアリング及び資料、ホームページ等で確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>①「師岡コミュニティハウスだより」(月1回発行)にて、自主事業としての館主催講座の案内をしており、 ②団体利用については、ホームページ「師岡コミュニティハウス」により、当月より3か月分の予約状況(部屋ごとの予約情報)を発信している(これはほぼ毎日更新の情報であり、気象状況等により中止になる場合も当ホームページで公表される。)等、利用者に対するタイムリーな情報提供は高く評価できます。</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><備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>窓口に「横浜市師岡コミュニティハウスご利用のしおり」、「師岡コミュニティハウスの団体利用について」等のパンフレットが見やすい形で備えられていることを目視により確認しています。</p>	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる	<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる
<input type="checkbox"/> 閲覧できない	<input type="checkbox"/> 閲覧できない
評価機関 記述	
<p><閲覧できない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者の要望があれば、コミュニティハウス委員会ファイルを含めてすぐに閲覧できるようになっています。また、パンフレット「横浜市師岡コミュニティハウスご利用のしおり」は窓口設置を確認しています。</p>	

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>館長ヒアリング及び資料(「ご利用のしおり」「団体利用について」)により確認しました。</p> <p><行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>申込みが重なるときは公平性を期して利用者会議時にジャンケンによる予約調整を行い利用者を決定しています。また、1か月の利用回数は4回までとなっていますが、更に利用当日に空きがあれば申し込めるようにするなど、公平性を保ちながら、工夫をしていることは評価できます。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>館長ヒアリング及びスタッフミーティング記録で確認しました。</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>こうほく区民施設協会主催の人権擁護研修には、館長及び当年の新入職員が参加しています。当コミュニティハウス独自の人権擁護に関する研修としては、スタッフミーティングの中で実施しています。ただし、時間の都合で参加できない職員のために回覧方式での周知・徹底を行うなど、あらゆる方法で研修ができるようにしています。</p>	

(5) 自主事業

①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている
<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館長ヒアリング、ホームページ、資料(第7回文化祭チラシなど)で確認しました。</p> <p><年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 現在、自主事業の講座数は25ほどあることが確認できました。年齢や性別は網羅できています。例えば、「手軽にベビーマッサージ」は生後2～8か月の乳児が対象、夏・冬に小学生を対象とした「科学教室」、3～6歳児を対象とした「キッズフラダンス」、人気のある「5円玉から亀を作ろう」はすべての年代を対象などです。幼稚園児などの乳幼児の利用が比較的多いのが特徴となっています。</p>	

②事業計画書等のおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>自主事業報告書により自主事業の計画・報告・計画の変更がわかるようになっていることは評価できます。現在のところ変更はないことが確認できました。</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><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p><利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>① 施設のPRは、「師岡コミュニティハウスだより」「ホームページ」「広報よこはま・こうほく区版」「楽・遊・学」「トレッサイベント情報」等を通して行っています。</p> <p>② 「師岡コミュニティハウスだより」は、館内での配布のほか、近隣地域である「港北区師岡町・樽町」「鶴見区獅子ヶ谷・駒岡の一部地域」の町内会・自治会に回覧いただいています。</p> <p>③ トレッサ横浜と連携し、イベントがある時には館内放送やトレッサ横浜のホームページでも案内をするようにしています。</p> <p>④ イベント終了後には、イベントの様子をポスターのような形にし、館内掲示して来年度へのお誘いの材料にしています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング及び資料にて確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>①「師岡コミュニティハウスだより」「ホームページ」「師岡コミュニティハウスご利用のしおり」「トレッサイベント情報」各種チラシ等を使って積極的にPRをしていることは評価できます。</p> <p>②当コミュニティハウスが入居している大型複合商業施設トレッサ横浜の施設内広場を使って当コミュニティハウスのイベントができないか検討しているとのことですが、広報宣伝効果が大きいと思われるので、ぜひ実現されるよう期待します。</p>

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>① こうほく区民施設協会主催の接遇対応研修の他に、トレッサ横浜主催の接遇対応研修(クレーム対応・笑顔研修など)には館長をはじめとする全職員が可能な限り参加し、全員で内容を共有するようにしています。</p> <p>② 特に、平成26年度は「笑顔」をモットーに、どなたにも親しみをもってご利用していただけるように、全員が心がけています。</p> <p>③ 施設の案内や交通手段はもちろんのこと、トレッサ横浜内の案内についても(他店舗・公衆電話・他の授乳室・トイレなどの場所や早朝時の駐車場利用方法など)説明できるように日頃より確認するようにしています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>①こうほく区民施設協会が主催する接遇研修は、当コミュニティハウスの接遇のベースとなるものなので、館長、新人、館長推薦者全員が参加しています。当コミュニティハウスは、館長のほか、午前3名、午後3名、夜間2名(男性)、総勢9名体制でシフトを組んでいます。</p> <p>②職員一人一人には、その個性に合わせたアドバイスを行っており、現時点でクレームがないことは評価できます。</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><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>① 毎年1度、ご利用のみなさまを対象にアンケートを実施して、みなさまの率直な意見を聞き、改善の参考にしています。</p> <p>② 投書箱にはほとんど意見が入れられないことがないので、日頃から職員の方からご利用のみなさまに声がけをし、「聞く耳のある施設」であることを感じていただき、気軽にご意見を直接言っていただくように心がけています。</p> <p>③ ご利用のみなさまの声に多く見られた「利用回数の制限の緩和」に対応し、平成26年度より「当日であれば、利用回数の制限を超えて利用できる」ようにルールを改訂しました。</p> <p>④ ご利用のみなさまからの声に応じて、平成25年度にロビー内にパソコンコーナー席を設けて電源使用を可能にし、平成26年度には学習コーナー席を増やし、薄暗い席にはLEDの電気スタンドを設置しました。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>①アンケートにより利用者の意見を採り入れ、テーブルを増やしたこと、冷暖房の改善を図ったこと。</p> <p>②従来、投書箱に意見が投入されることがなかったのが、ご意見箱の設置位置を出入り口付近の投函しやすい箇所に変えたことで、効果がみられるようになったこと。</p> <p>③2年続けてパソコンコーナーを2席(2台)分、学習コーナー4席分を増設したこと、LEDスタンドを設置し長時間学習できるようになった点等は評価できます。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般 (その他)

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

可能な限り利用者の声を聞いて、サービスの改善に繋げていること、当施設の設置場所が好条件に恵まれていることを最大限に活かして高稼働率を実現していることは高く評価できます。

<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)>

今後とも、更に運用上の工夫を重ねていけば、横浜市の数ある指定管理施設の中でもトップクラスを競う施設になれるのではないかと期待をしています。

Ⅲ. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常保守管理及び定期点検の実施状況を確認するため、評価対象期間のうち任意で1カ月分を抽出し、記録が存在するかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 建物、設備の管理はトレッサ横浜全体の維持・管理を担当しているトヨタエンタープライズ社と連携し、的確に行われています。同社の管理基準は横浜市との協定を満たしており、館としては主に施設内部についてチェックリストを作成し日々点検、定期点検を確行しています。些細なひびや破損に至るまで入念にチェックし、不具合事項に関しては早期発見に努め、建物・設備は良好な状態に維持されています。	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常清掃・整理整頓や、定期的な清掃(床掃除及び窓清掃)を実施しているかどうか記録を確認する。
 日常清掃に関しては、チェックリストを用いて記録しているかを確認する(チェックリストでなくとも、実施記録が存在すれば実施していると判断する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 清掃業務は、内容に応じ「日常」「定期」「外注」に区分し施設全般の機能発揮に支障がないように着実に実施されています。特に、日常清掃は朝の業務開始や昼、夕の引き継ぎ時には館長或いは館長補佐がその時々々の着眼や留意事項について注意喚起や確認・念押しをし、徹底を図りつつ丁寧に実施されています。	

(2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p><(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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>備品台帳では指定管理者所有の備品とコミュニティーハウス(市所有)の備品とは明確に区分されています。備品台帳には、数量等のみならず、手入等の状態も付記され、より良好な状態を維持しようとする姿勢が伺われます。</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><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>既存の備品(プロジェクターなど)と台帳との不符号は認められません。また、その他の備品5品目を調査した結果、異常はありません。備品台帳には、分類区分、取得時期、価格、増減状況、現在数、保管場所等について記載、管理され、各品目ともにきちっと手入れ、整備され、良好な状態で保管されています。</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><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>備品の安全性については毎朝チェックリストに基づき点検が確行されています。緩みや微細な破損にも気を配り、早期発見に努めています。また、備品の取扱要領については丁寧に説明し、破損、毀損の防止に努めるとともに、さらに、過去に起きた危険行為等をヒヤリハット集にまとめ、職員に徹底するとともに利用者にも注意喚起する等、安全性を高める工夫もなされています。</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)>	
ゴミ処理に関しては、トレッサ横浜として全館統一した規則が定められ、当コミュニティハウスもそれに基づき厳正に処理しています。一時保管場所や容器についても汚臭や汚液漏れが無いように、袋の二重化や確実な密閉に努めるとともに、生ゴミについては毎日トレッサの指定する場所に運搬・廃棄するなど、徹底した処理体制が確立されています。	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
ゴミは、生ゴミ、燃えるごみ、紙、プラスチック、缶・瓶、ペットボトル、燃えないゴミ等、本市のルールをさらに細分化した区分により厳格に処理されています。「店長会」でもゴミ処理のルールに関する議題が頻繁に取り上げられ、必要に応じ担当者も参加し周知・徹底が図られています。	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>① 日常的には、開館時と閉館時に職員が拭き掃除やモップなどで清掃しています。その他に、各利用団体のみなさまに利用後の集会室の清掃をいただいています。定期的に業者による害虫防除や床面清掃及びワックスがけを実施しています。</p> <p>② 特に乳幼児が利用する「プレイルーム」の清掃は、閉館2時間前(日・祝日は1時間前)に掃除機がけ、拭き掃除、おもちゃの消毒などを行っています。</p> <p>③ 集会室内の大型備品の移動による壁面の破損が発生したため対応策として、壁紙を貼り直すのではなく、壁を補強して今後破損しにくくなるようにしました。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場視認およびヒアリングによる確認</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>建物の特性上、窓が無く太陽光の採光には制約を受けませんが、換気や館全体の色彩に気を配り、また入念な清掃を行う等、清潔で安全、快適な環境づくりに努めています。特に、乳幼児が使用する部屋やおもちゃについては清掃や消毒をしっかり行う等、思いやりや優しさを持った前向きな姿勢が強く感じられます。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>施設・設備全体として整備や清掃が行き届き、安全・清潔な状態が保たれていますが、現状に満足することなく、利用者意見やトレンドを考慮し、より快適に使い易いようにする努力が表われています。部屋のレイアウトや備品の配置換え、PC用テーブル設置による新たな機能付加等常に改善努力に努めている姿勢は称賛に値すると思います。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>トレッサで先に買い物をして帰りに立ち寄る(寄りたい)人も少なからずいらっしゃると思いますが、買った物の保管スペースがあればより便利かと思います。某スーパーに隣接した地区センターの来館者はスーパーのコインロッカー(冷蔵機能付き)に品物を保管して来館し、大変便利だとの話を聞いたことがありますが、実態調査し、何か少しでも便宜を図ることができれば来館者(特に夜間)の増加に繋がるのではないかと思います。</p>

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>地震、暴風雨、大雪、火災から不審者の侵入に至るまで幅広い事態を想定したマニュアルが作成され、随時確認できるように事務室内の見易い場所を定位置として置かれています。また、トレッサ横浜が実施する訓練や教育に職員を参加させ、爾後、ミーティングで対応要領や避難経路について具体的な普及教育が実施されています。</p>	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p><警備の内容についてチェック又は記述して下さい。></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)</p> <p><協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>トレッサ横浜全体として、防犯・警備体制が確立され、それに連携して当コミュニティハウスは館内及び廊下等に集中し、総勢9人という少ない人員で効果的、効率的にしっかりした警備体制を構築しています。また、緊急時マニュアルにも、防犯については実践的かつ具体的に記述され、高い意識を持って取り組んでいる姿勢が感じられます。</p>	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場視認及びヒアリングによる説明受け</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>事務室奥の外部からは見えない位置にカギ保管箱を設置し、また、使用中の鍵がひと目で把握できるように配列されています。カギ保管箱の鍵は、事務室内の鍵のかかる場所に保管し、取り扱いは全員に周知徹底されています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p><定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>トレッサの警備員が全施設を定期的に巡回し、それに連携して館内及び廊下等の周辺地域に関し、職員が常に防犯について心に留め、間隙が生じないように巡回或いは監視しています。事態発生に際しては、比較的軽易な場合には職員がマニュアルに基づき対応し、それを越える場合には、すみやかにトレッサ横浜の監視センターに電話で通報し、対処できる体制が取られています</p>	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 事故防止については、業務チェックリストの中に項目を設け、あるいは緊急時マニュアルの規定に基づき、的確に点検・確認が行われています。衛生面やサービス向上のチェックと総合的、一体的に行われ、少ない人員で確実かつ効果的に実施されています。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 職員全員に対し、危険防止・事故防止の観点での、各種備品、機材の取扱い要領について研修を実施 <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)> 研修や職員同士の勉強会での内容は、事故につながる恐れのある行動や動作の把握のみならず、備品や機材の仕組みや構造をも含めたより幅広く深いものになっています。テーブルの脚の開閉要領、ストッパーの解除など、日頃は見過ごされがちですが、時として大きな破損や転倒事故等につながりかねない事項をしっかりと教育し、真剣に対応している姿勢は高い評価に値すると思います。	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>緊急時対応マニュアルには運営方針、対応要領、関係機関への連絡要領等が記載されていますが、連絡網等必要な資料は事務室の見やすい位置にまとめて掲示されています。また文書の整理も逐次行われ、最新の状態に整備されています。</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><実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>トレッサ横浜全体として年間2回(春及び秋)避難訓練が実施され、毎回確実に参加しています。状況や成果もしっかり記録され、職員の勤務シフトも工夫され、対応能力の齊一な向上に努めるなど、積極的な姿勢が伺われます。</p>	

(6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>トレッサ横浜全体として緊急時対応に力を入れています。これを活かし、少ない人員でいかに効果的な対応ができるかを常に検討し、向上に努めていることが確認できました。緊急時対応は知識、技能や経験も大事ですが、更に、少人数組織では、これらに加えて纏りやモチベーションがとても大切であると思います。短期間の訪問ですが、各種資料や説明を通し、館長以下全員が纏って日々努力されている姿に接することができました。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>緊急時対応能力は着実に改善・向上が図られていますが、近年特に、大規模災害について注目されています。その場合はトレッサ横浜にも重要な救援拠点としての地位、役割が求められると思いますし、当コミュニティハウスにもその一員として大きな期待が寄せられると思います。現在も既に大規模災害については、いろいろと考慮されておりますが、引き続き今後更なる充実・向上が期待されます。</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 type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている <input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
協定書で定めた職員体制を取っていることを確認しました。ただ、かつて夜間に対応に困る利用者が来たことがあったそうで、そうしたこともあり、現在は幸いなことに、夜間は男性2名が担当しているとのことでした。	

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 type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<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
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)>	
協定書等のとおり開館しています。休館は一度もありません。ただ、26年2月の大雪のときに協会と区の判断により21時閉館のところ18時閉館にしています。それ以外は、全て予定通り開館しています。	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

※館内で公表しているかどうかを確認する。希望者のみに閲覧させている場合、事業計画書や事業報告書を閲覧できる旨をポスター等で周知していれば、公表していると判断する。

※ホームページでも公表している場合は、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
事業計画や事業報告書について希望者のみに閲覧させるシステムですが、閲覧が可能であることが掲示されています。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
希望者のみが閲覧できるシステムではありますが、この施設の特徴のひとつでもある、カウンターに心和む装飾・演出があり、非常にオープンで声掛けがしやすい雰囲気になっています。	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
職員の研修計画は作成していますが、この施設の特徴は特に研修において、人権と接遇を重視して、研修を行っているだけでなく、日々確認、指導を行っていることです。例えば、スタッフは控室にある鏡での笑顔チェックなどを日々行っているなどです。	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(職員研修実施実績表など)と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)>	
人権研修、個人情報取扱研修、避難訓練・防災研修、AED研修などは全員に対して実施している。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
当コミュニティハウスで重視して実施している接遇「笑顔・挨拶研修」は、全職員向けに行っています。クレーム対応やメイクアップ研修(トレッサ横浜が実施)なども希望者に対して行っています。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>① こうほく区民施設協会主催の全体研修(有給)と、施設内で行われる研修(勤務時間扱い)と、トレッサ横浜主催の研修(無給の場合もあり)があり、職員ができる限りバランスよく参加できるようにしています。</p> <p>② 内容的には、協会主催のものは主に「人権研修」「接遇研修」で、施設内のは「個人情報研修」「人権研修」「接遇研修」「防災研修」で、トレッサ横浜のものは「接遇研修」「防災研修」が主なるものとして実施されています。</p> <p>③ 施設内での研修はなるべく職員全員が揃うスタッフミーティング時に行っていますが、必要に応じて、他所で研修を受講した館長が他の職員に伝えて全員が共有するように努めています。</p> <p>④ 女性職員向けの「メイクアップ研修」が今年度初めてトレッサ横浜の主催で行われることになり、無給(参加費無料)ではありますが、希望者を募り参加することにしました。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(研修計画書、職員研修実施実績表など)とヒアリングで確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>当コミュニティハウスの場合、協会研修と施設研修に加えて、トレッサ横浜の研修にも参加しており、充実したメニューとなっています。また、トレッサ横浜主催の研修はショッピングセンターのテナント店向けを意識しているため女性職員向けに「メイクアップ研修」などユニークな研修メニューもあることが特徴の一つとなっています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングと資料(スタッフミーティング議事録など)により確認しました。</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>研修内容の情報共有化はスタッフミーティングで行われています。特に、「クレーム対応、クレーマー対応」などの情報共有化は有意義なものになっています。</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 <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)> マニュアルに基づいて、窓口での接客対応、接客サービスの場面で必要なツールも同時に用意(お客様に示す、あるいは説明するためのツール)されており、いわば“使えるマニュアル”になっています。お客から質問を受けて困ることはすべてマニュアル化するという考え方で、また必要に応じてマニュアルはどんどん改訂しているというの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)>
① 今年度より、年度の半ば(9月初旬)に、各職員から「上半期の振り返りと、今後の抱負と目標」について簡易な書類を提出、それをもとに館長が個別面談を行っています。この自己診断と面談によるコミュニケーションでさまざまな気づきがあり、下半期へのモチベーションにつながることを期待して行っています。また、職場内の問題が大きな問題に発展しないうちに、解決への糸口を発見するチャンスになるとも思っています。	ヒアリングと資料(「上半期の振り返りと、今後の目標」など)にて確認しました。 <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
② 職員間の日々の情報共有は、「業務日誌」と「スタッフノート」への記入で行われています。また、勤務時間帯の交替時の5分～10分程度の引継ぎが大事な場でもあります。	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 館長と職員の「上半期の振り返りと、今後の目標」によるやり取り、面談は非常に多くの気づきと意識の向上に貢献しています。職員の資質向上だけでなく館長にとっても気づきを得る機会になっています。例えば、「公平」という観念が人によっていかに違うかを気付かされたという経験もあります。館長が気づいたことは「河村ファイル」として書き留め、今後活かしています。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
横浜市市民局が示している個人情報に関する対応例を参考に「個人情報保護に関するチェックリスト」があり、また文書の保存期間については施設独自に設定するなど、うまく組み合わせでマニュアルを作成しています。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
この点については館長が責任者となり、マニュアルがあるからいい、というようなことでなく、気が付いたことはその都度、口頭で注意するなど、守るべき個人情報の取り扱いを徹底しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<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)>	
資料等により確認できましたが、館長へのヒアリングにより、個人情報に取扱いに関する高い意識を確認することもできました。	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

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

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p><適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>団体利用許可申請書の記入欄なども含め、個人情報の収集の仕方には十分配慮がなされています。</p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している
<input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p><適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>すべて鍵付き書棚に厳重に管理されていました。しかも、よく整理され、きれいに保管されていました。</p>	

⑦個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために適切な措置を講じているか？

※個人情報を適正に管理するため、離席時のコンピュータのロック、コンピュータや個人情報の含まれた書類等の施錠保管、不要な情報の廃棄、書類廃棄の際のシュレッダー利用、コンピュータ内の個人情報ファイルへのパスワードの設定等を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 書き損じはすべてシュレッダーへ、FAXは登録番号以外には送らない、PCモニターの画面は見られないようにしている、USBは鍵のかかるところへ保管する、さらに席を離れるときはデスクの書類はすべて裏返しにするなど、細かい点までルール化して徹底しています。	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 自主事業、小口預金等の年間記録、支出・収入何書など経理書類はきれいに作成整理されていました。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングと経理関係書類にて確認しました。	
<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)>	
責任者は館長ではありますが、館長と館長補佐の相互チェックができるようにしています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
<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)>	
当館と協会の経理は明確に分けられています。	

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 <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)>	
数的には多くないですがしっかり管理されています。「ほこり防止シャッタータッパ」、「サニクリーンフラットマット」、「アロマテラピーオイル」についての伝票を確認しました。	

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><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)> ヒアリングと現場にて確認しました。</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>この施設はとにかく整理整頓が行き届いているというのが特徴のひとつです。通帳・印鑑等についても、明確かつ厳重に管理されています。</p>	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

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

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>① 個人情報などの記載のない裏紙を無駄なく使用するよう徹底しています。</p> <p>② 印刷部数が多い場合は、コピー機やプリンターではなく、輪転印刷機を使用するように努めています。</p> <p>③ 閉館時など長時間不使用になる時は、出来る限り電源から切り、待機電力を使用しないようにしています。</p> <p>④ 空調設備については、施設内に窓が無いことや、大型ビル内の施設だという理由からも、単純に室温設定の規制をすることは困難です。そのため、その時のご利用のみなさまの状況をまめに観察して、対応するように努めています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングと現場視察により確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>当コミュニティハウスの特殊事情(施設内に窓がない、大型施設ビル内に施設があることなど)がありますので、一概に室温に関する管理や節電はできないという事情を確認しました。こと健康にかかわることでもありますので(ダンスなどのときなど)理解できる範囲内であると思われます。経費節減のなかで当コミュニティハウスの基本思想はモノを大切に使うことです。派手な活動ではないですが、大切なことだといえます。</p>

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ショッピングセンター(トレッサ横浜)内にあるコミュニティハウスということで、独立施設とは違う制約がある一方で、商業施設ということで公的施設運営とは異なる視点・発想での施設運営にかかわることになっているという特徴がこの施設にはあります。ヒアリングの中でそうした要件にうまく適応し、むしろ積極的に取り込んで組織運営や体制を組まれていることがわかりました。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>当コミュニティハウスは、職員からすればほぼ見渡せる広さ、利用者からすれば常に職員と目が合ってしまう広さです。そこで職員に笑顔で接するように指導しているのは非常に良いことです。ただ目線を常に気にするのは疲れます。姿として利用者が職員を認識できるようにするのもひとつです。例えば、現在のユニフォームである黒のエプロンの色を変える、目立つ絵柄をプリントをするなどの工夫も検討してみてください。</p>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>港北区運営方針の基本目標である～活気にあふれ、人が、地域がつながる「ふるさと港北」をめざして～を推進するために下記のような事業を実施しています。</p> <p>① 地域のボランティア団体「師岡おはなしの会」による乳幼児向け「師岡おはなしの部屋」を定期的にプレイルームで実施しています。</p> <p>② 当施設の活動団体参加の「ふれあいコンサート」や「文化祭」を、日頃の活動の発表の場、世代やジャンルを超えた交流の場、また仲間作りの場として毎年開催しています。</p> <p>③ 家にこもりがちな高齢者が参加しやすい「囲碁」「将棋」などの団体を立ち上げ、運営のサポートをしています。</p> <p>④ 地域の町内会のホームページとの相互リンクやイベント参加などをして、より地域のみなさまに近い存在になるようにしています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングと資料にて確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>この施設の立地を考えると、潜在的に多様な方が来れる場所だと思えます。そうした立地を生かした取り組みを行っています。乳幼児向けの活動、高齢者向けの取り組み、そしてさまざまな人たちの交流を促進するイベントの開催と、非常にバランスの取れた活動をしています。</p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>① 当施設のモットーは「笑顔」です。ご利用のみなさんに親しまれ、気軽に話しかけやすい雰囲気を作りたいと思っています。困っていらっしゃる方には寄り添う気持ちで接しています。例えば、現況ではできない事も、できる方法を一緒に探す協力をしています。</p> <p>② 当施設で勤務している全職員が地域の住民であることから、ご利用のみなさまと生活圏内の共通点が多く、他の施設などの地域の情報提供をしています。もちろん、その際の個人情報については日常的に保護することを意識して、職員相互間でも注意を促すようにしています。</p> <p>③ トレッサ横浜という大型商業施設の中の公共施設であるという特性を活かして、他の店舗なども協力し、さまざまな企画を実施するようにしています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>主にヒアリングにて確認しました。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>今取り組み始めていること、今後取り組みたいことがたくさんあるようです。トレッサ横浜の店舗の方を講師に招いてそれぞれの専門分野の話をしてもらう(連携の合意はすでにできているとのこと)。施設内店舗との連携を図る写真スタジオと連携して写真をロビーに掲示させてもらっています。さらにトレッサ横浜の広場でイベントをやって施設のPRをしたいとのこと。立地を生かした施策として評価できます。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>すでに準備をすすめているとのことでしたが、トレッサ横浜のテナント店の従業員の部活動の部屋としての当コミュニティハウスを利用促進をしてもらいたいものです。これは当コミュニティハウスの数少ない弱点のひとつでもある夜の部屋利用の稼働率を上げるという対策にもなり、是非実行してほしいものです。</p>