

# 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：ベックス株式会社

令和3年1月

# 目次

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

## 評価結果の総括

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・地域及び地域住民との連携	<p>横浜市師岡コミュニティハウスは、港北区師岡町にある総合商業施設トレッサ横浜に設置されています。</p> <p>① 地域住民の声を運営に反映させるために、師岡地区、榊町地区及び小・中学校、トレッサ横浜の代表からなる、「横浜市師岡コミュニティハウス委員会」を設置し、年2回開催しています。</p> <p>② 地域住民及び利用者に向けて、ホームページにより、師岡コミュニティハウスの利用方法、事業の実施状況を発信し、併せて広報紙「師岡コミュニティハウスだより」を発行しています。</p> <p>③ 地域住民、トレッサ横浜の各店舗スタッフとも交流するため、「防犯パトロール」など地元行事に参加しています。</p> <p>④ 師岡コミュニティハウスで活動している利用団体の活動内容を地域住民に知っていただき、さらに多くの地域住民にご利用いただくために、毎年、「ふれあいあいコンサート」、「文化祭」を行い、地域との交流を図っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>館長が師岡地区社会福祉協議会の評議員として、民生委員や地域の福祉関係者との連携を深めている他、子育て支援への取組や、囲碁・将棋同好会など高齢者が参加する団体の活動支援等、日ごろから方向性を持って運営し、地域の方との信頼関係が構築されています。</p> <p>また、積極的に町内行事へ参加することで地域の声を聞き、地域住民と交流を深めています。毎年、「ふれあいコンサート」、「文化祭」を催しており、利用団体に発表の機会が設けられています。開催場所を施設内だけに限らず、トレッサ横浜の北棟のスペースも利用することで、地域の方への周知も図っています。</p>
II ・利用者サービスの向上	<p>① 利用者の意見や希望を吸い上げるツールとして、館内に「意見箱」を設置しています。</p> <p>また、直接、師岡コミュニティハウスに伝えにくい場合は、横浜市やこうほく区民施設協会法人本部に意見を伝えられるように、それぞれの連絡先を館内に掲示しています。</p> <p>② 毎月1回、「利用者会議」を行い、師岡コミュニティハウスの利用団体の方に集まっていただき、意見を直接伺うとともに、情報の提供を行っています。</p> <p>③ こうほく区民施設協会の主催の「接遇対応研修」、トレッサ横浜の主催の「笑顔研修」及び館内のスタッフミーティング等で、利用者サービスに向けた意識やスキルの向上を図っています。</p> <p>④ 業務日誌に加え、スタッフノートを活用し、きめ細やかな情報共有を行い、交代制シフト勤務のスタッフ間の「報連相」を密に行い、連絡漏れをなくし利用者への質の高いサービスを行っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>日常的に利用者とのコミュニケーションを行うことで、利用者の意見に耳を傾け、寄り添った施設運営ができています。スタッフ間での情報共有も業務日誌に加えスタッフノートを活用して「報連相」を確実に行っていきます。</p> <p>さらに、こうほく区民施設協会主催の研修やトレッサ横浜主催の研修にも積極的に参加して、スタッフ資質向上に努めている点が高く評価できます。</p> <p>前年度にホームページをリニューアルしたことで、利用者への情報提供がより見やすく、分かりやすくできています。コロナ禍における利用者サービスの向上という点でも、ホームページを活用して、新着情報を随時更新し、新型コロナウイルス感染症の状況に応じて変化する利用方法の案内などをスピーディに対応している点が評価できます。</p>
III ・施設・設備の維持管理	<p>師岡コミュニティハウスは、利用者からの直接のご意見に加え、スタッフの点検等を通じて、安全・清潔で利用しやすい維持・管理に努めています。</p> <p>① 維持管理は、トレッサ横浜が行い、毎月の店長会や書面で設備点検・メンテナンスに関する情報が提供されています。</p> <p>② 2か月に1回の業者による床面洗浄・ワックス作業の定期清掃及び、毎月、害虫生息検査を行っています。</p> <p>また、年1回、専門業者による防災・防火設備点検、年2回、空調フィルターの洗浄を行い、設備の維持管理を行っています。</p> <p>③ 開館前と閉館後にスタッフによる日常清掃を行っています。本年6月以降は午前、午後、夜間の時間帯に清掃・消毒・換気の時間帯を設け、スタッフによる清掃・消毒を行っています。</p> <p>④ 集会室は利用団体のご協力をいただき、利用団体が清掃・消毒を使用後に行っています。</p> <p>休館期間中も、スタッフが出勤し、施設・設備の維持管理を行いました。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>予防保全の視点で、必要な点検・検査を適切に行われています。日常清掃もきめ細かく実施しています。</p> <p>全般的にコロナ禍における施設・設備に維持管理において、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止策として、利用人数の制限、室内の換気や消毒など積極的に取り組み、計画以上の独自の衛生管理プロトコルを強化し、利用者にも周知している点が高く評価できます。</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>師岡コミュニティハウスは、緊急時が発生した時は、トレッサ横浜サポートセンターと連携し、迅速に対応できる体制となっています。</p> <p>① 事務室の見やすいところに、緊急時の対応方法及び連絡先を記載したマニュアルを掲示し、スタッフが的確に判断し、迅速な行動がとれるようにしています。</p> <p>② 全スタッフが参加するスタッフミーティング等で、緊急時の対応について確認しています。</p> <p>③ トレッサ横浜では、全テナント、地元町内会及び港北消防署と合同で防災訓練を年2回実施しています。</p> <p>また、トレッサ横浜の各ブロックごとにミニ防災訓練が実施され、避難誘導の訓練を行っています。</p> <p>④ 利用団体には、「緊急時の避難」方法を記載した書面を団体登録時にお渡しし、避難方法を周知しています。</p> <p>⑤ 港北区内に市民利用施設を11館運営しているこうほく区民施設協会の管理施設間の協力に対応しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>過去のヒヤリハット事例を踏まえて、トレッサ横浜と連携し、必要に応じて警備員による声掛けを実施できる関係性が構築されています。トレッサ横浜サポートセンターと連携し、迅速に対応できる体制となっています。</p> <p>また、掲示されている火災警報発報時の対応表や緊急時の電話連絡表にも、ただ掲示しているだけでなく赤字で目立たせたり付箋を貼る等の工夫がされていたり、利用団体者には、「緊急時の避難」方法を記載した書面を団体登録時に渡して、避難方法を周知しているなど日ごろから迅速な対応が取れるよう意識しています。</p>
V 組織運営及び体制	<p>師岡コミュニティハウスのスタッフは、午前(8:45～13:00)、午後(12:45～17:00)、夜間(16:45～21:15)の交代勤務です。午前と午後は館長も含め、2人体制で、夜間は1人体制で運営しています。また、午前と午後、午後と夜間の間には引き継ぎの時間を15分設けています。</p> <p>① 常勤の館長が1人(8:45～16:45) 非常勤のスタッフが8人 (内訳) 午前:館長補佐1人、スタッフ2人 午後:館長補佐1人、スタッフ2人 夜間:スタッフ2人</p> <p>※午前館長補佐が、経理事務を担当し、経理について館長が最終チェックをしています。</p> <p>② 地域住民の意見を館の運営に反映させるために、「横浜市師岡コミュニティハウス委員会」を設置しています。ここでの意見等を参考に、館の運営のPDCAに活かしています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>人材育成の基本的な考え方において、「人は育てるもの」という基本理念のもと、多様な研修方法をミックスして充実した研修計画となっています。外部の研修にもスタッフが参加しやすいように研修情報を提供し、参加を促している点も評価できます。外部の研修に参加した際には、スタッフミーティングで報告し、資料も回覧するようにして、スタッフ間で研修で得た知識や情報の共有ができています。</p> <p>昨今の新型コロナウイルスの感染防止対策においては、当協会での対応方法の検討なども踏まえ、当協会と館長・スタッフとの情報共有により適切な対応を行っている点が評価できます。</p>
VI その他	<p>① 大型商業施設にあるコミュニティハウスとして</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・師岡コミュニティハウス内だけでなく、商業施設のイベント会場を利用して、「文化祭」を開催し、利用団体の発表を多くの方に見ていただき、地域住民が師岡コミュニティハウスでの活動に参加していただく契機としています。</li> <li>・商業施設内のテナント店舗とコラボして、各店舗の持っている情報や人材を活用して、魅力的な自主事業を企画しています。</li> </ul> <p>② 地元中学生などの「職業体験」や「お仕事体験」を受け入れを行い、青少年に社会体験の場を提供しています。</p> <p>③ 利用者アンケートから寄せられた意見に、館内にWiFi設置の希望があったため、令和元年9月にWiFiを設置しました。</p> <p>④ 新型コロナウイルスの感染防止対策で休館していた期間も、ご利用団体からの問合せに応じたり、連絡や情報提供を行うために、スタッフが出動していました。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>新型コロナウイルスの感染防止対策においては、区役所からの要請に従い、当協会では公衆衛生に詳しい人材を有しており、対応方法の検討なども踏まえ、館長・スタッフ一丸となって適切な取り組みを行っている点が評価できます。</p> <p>大型商業施設内にあるコミュニティハウスの利点を生かし、商業施設内のテナントと協力し自主事業を展開したり、積極的に防災訓練を行ったり、連携を深め日ごろから顔の見える関係を構築し、運営にあたっている点が評価できます。</p> <p>利用者アンケートで得られた意見を基に、館内にWifiを設置するなど、利用者の意見を取り入れて、より良い施設運営につなげています。</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>&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 町内会主催行事の「新年会」、「縁日盆踊り」などに積極的に参加し、委員会では十分、拾うことができない地域住民の声を伺い、意見の交換を行っています。</p> <p>② 館長が師岡地区社会福祉協議会の評議員に就任し、民生委員や地域の福祉関係者との連携を深めるように努めています。</p> <p>③ 港北区の師岡地区連合、樽町連合町内会に加え、周辺の鶴見区の駒岡上町、獅子ヶ谷、二ツ池の町内にも広報紙「師岡コミハだより」185部の掲示を依頼しています。</p> <p>④ トレッサ横浜のクリーン活動、防犯パトロールに、積極的に参加し、周辺の町の美化や安全な地域づくりに貢献するとともに、トレッサ横浜の他の店舗スタッフや、地域住民と交流を深めています。</p> <p>⑤ 師岡地区連合町内会、高齢者施設、警察署と連携し、「防犯」、「子育て」など地域の関心の高いテーマを選び、川柳コンテストを実施してきました。</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・資料・ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>館長が師岡地区社会福祉協議会の評議員に就任し、民生委員や地域の福祉関係者との連携を深めている他、子育て支援への取組や、囲碁・将棋同好会など高齢者が参加する団体の活動支援等、日ごろから方向性を持って運営し地域との信頼関係が築けています。町内行事へ参加することで地域の声を聞き、地域住民と交流を深めています。毎年、「ふれあいあいコンサート」、「文化祭」を行い、地域との交流を図っています。</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 <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p>&lt;開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>地域住民の声を運営に反映させるために、師岡地区、樽町地区、トレッサ横浜の代表及び小中学校長からなる、「横浜市師岡コミュニティハウス委員会」を設置し、年2回開催しています。</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 checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      現場確認・資料・ヒアリング</p> <p>&lt;課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>   <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      現場確認・資料・ヒアリング</p> <p>&lt;一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>   <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;                      抽出された課題の中で、夜間の稼働率が低いという問題点を、夜間の自主事業を増やすことで利用者を増やしています。                      また、集会室の予約が取りにくいという課題には、同時に複数の部屋を予約する団体には利用人数制限のなかで、部屋数を減らしてもらい等の調整を行い、不公平感をなくす工夫をしています。</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>地域との信頼関係が築けており利用者の要望が館長に届きやすく、すぐに解決できるものは迅速に対応しています。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>夜間の利用者を増やしたいという点で、自主事業による稼働率向上だけでなく、夜間利用にニーズのある地域住民に対して利用を促すなどの取組ができるとより良いかと思います。</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 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	
<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)>	

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 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
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(事業報告書)、ヒアリング	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用者とスタッフの距離が近く、利用者との良好なコミュニケーションができているため、利用者会議の前後で利用者から個別に意見や要望を頂くなど、積極的に利用者の声に耳を傾けている点が評価できます。	

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 <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング <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)> 「集会室の予約が取りにくい」という課題に対し予約対応に工夫がみられました。具体的には、全3室ある集会室すべてを予約する利用者に対して、受付時に利用人数制限の中で「2室利用になっても問題ないか」の旨を確認し、同意を得た場合、同日・同時刻に1室のみの別予約が入った際は3室利用から2室利用に変更する、とのことでした。高稼働率かつ部屋数が限られるなか、幅広い利用機会をつくる姿勢は評価できると感じました。	

(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)> 平成30年度:平成30年12月18日～31年1月17日 回収率:254/300枚(84.7%) 令和元年度:令和元年12月18日～2年1月15日 回収率:214/250枚(85.6%) <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)>	
事業実施年度内に2回アンケート調査を行っており、回収率がどちらも85%前後と高く、評価できると感じました。	

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)> 資料(事業報告書、師岡コミュニティハウスだより)、ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング <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)>  利用者会議と同様に、予約の取りにくい点が課題として挙がっており、同様の対策を行っていました。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1 つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にと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 type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(師岡コミュニティハウスだより)、ヒアリング <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
アンケート結果は、広報紙である「師岡コミュニティハウスだより」に掲載していました。令和2年10月現在、新型コロナウイルス感染症の影響で、広報紙は発行と設置を一時休止しているとのことでした。通常は施設入口のラックに設置しているとのこと、利用者の目に入るよう配慮されていました。	

(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 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 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)>	
施設内の掲示板に利用方法を掲示しています。ほかのチラシと比べて目に入りやすい高さに貼っており、評価できると感じました。	

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	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p>&lt;設置内容を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>入口から入ってすぐ左側、受付の向かい側に「意見箱」を設置している。</p> <p>&lt;設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>記入用紙が意見箱に備え付けている点、また小さなお子さまや高齢者の方でも入れやすい高さに設置している点など、利用者への配慮がなされており、評価できます。また、木でできた可愛い意見箱で、親しみやすいものを採用している点も評価できます。</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>&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</p> <p>&lt;仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>すべての苦情を館長に集約する仕組みとしており、苦情対応を一元化している点が評価できます。</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>&lt;周知方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>館内掲示</p> <p>&lt;周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>寄せられた苦情はひとつのファイルに纏められており、確認できるように整理されていました。</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; ヒアリング</p> <p>&lt;一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>対応策の一例として、ロビーの使用方法に対する苦情をいただいた際に、ロビーの運用方法を柔軟化している事例がありました。禁止項目を増やすような運営ではなく、苦情主の要望を満たしながら他の利用者にも配慮した運用ルールを提示し、双方が気持ちよく施設利用ができるような場づくりを行おうとする姿勢は評価できます。</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"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt; 資料(事業報告書)、ヒアリング</p> <p>&lt;公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

#### (4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>① ホームページに利用方法について掲載し、利用者が来館や電話をすることなく、師岡コミュニティハウスの情報を知ることができるようにしています。</p> <p>② トレッサ横浜のホームページにも、師岡コミュニティハウスのページがあり、より多くの方が師岡コミュニティハウスについて知ることができるように努めています。</p> <p>《集会室の利用方法》</p> <p>① 利用登録した団体は、該当月分及び翌月分についてそれぞれ月2回まで集会室を予約することができます。</p> <p>② 定期的に活動する団体は、翌々月分を前もって予約を申込みことができます。予約申込みが重複した場合は、抽選で利用団体を決定しています。</p> <p>《自主事業への参加》</p> <p>① 自主事業については、原則、「広報よこはま港北区版」に掲載するとともに、館内掲示、ホームページ、「コミハだより」に掲載し、先着受付を行っています。</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>現場確認、資料(ホームページ)、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>前年度にホームページをリニューアルしており、新着情報は館長が随時更新できるようになっている等、情報発信に力を入れている点が評価できます。また本施設に向かう動線上に、大きな案内板を設置している点が評価できます。本施設はトレッサ横浜内の奥まった場所にあることから、案内板によって施設利用を目的とした方のみならず、トレッサ横浜の来客者にも認知を促している点が評価できます。</p>

②窓口「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p>&lt;備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>施設入口のすぐ横の壁に大きなパネルの利用案内が設置されている点が評価できます。</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>&lt;閲覧できない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt; 資料(令和2年6月以降の集会室受付の案内)、ヒアリング</p> <p>&lt;行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>電話受付ののち抽選を行う、公平な手続きを経て実施していました。従来、施設に利用者が集まり抽選する一斉受付でしたが、新型コロナウイルスの影響で電話受付に変更したとのことです。受付方式の大幅な変更にも関わらず、利用者からの苦情等はなかったとのことで、利用者から信頼されていることの証左として評価できます。</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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt; 資料(平成31年4月に開催したヘイトスピーチに関する研修資料、事業計画書)、ヒアリング</p> <p>&lt;一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

## (5) 自主事業

### ①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている
<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            資料(事業計画書)、ヒアリング</p> <p>&lt;年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>女性や小学生など利用の多い方に対して、自主事業を継続的に行っている点が評価できます。</p>	

### ②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" 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>内容:師岡コミハ寄席などの数事業(令和元年度の場合)            理由:講師を確保することができなかったため</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>自主事業において地域住民のなかから講師を招くことで、地域における「先生デビュー」の機会を創出しています。地元根付いた施設として高く評価できます。また今後は、地元プロチームのホームタウンであることなど、港北区の特色や地域資源を生かしたイベントを検討しており、その点も評価できます。</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;</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>	

## (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>広報については、館内掲示、ホームページ、「広報よこはま港北区版」及び「師岡コミュニティハウスだより」により実施しております。</p> <p>① ホームページは、令和元年10月に抜本的に変更し、館長が更新することができるようになり、最新の情報を随時更新しています。このため、新型コロナウイルスの感染拡大防止に関連し、利用方法の変更等が頻繁にあっても、利用者はパソコンやスマートフォンで最新の情報を確認することができました。</p> <p>現在、新型コロナウイルスの感染防止対策として、集会所の予約は電話での申し込みとしますが、WEB上で予約状況の確認をすることができます。</p> <p>② 「師岡コミュニティハウスだより」につきましては、毎月発行し、師岡地区、樽町地区及び鶴見区の駒岡上町、獅子ヶ谷、二つ池の掲示板に掲示してきました。令和2年4月以降については、発行を一時中断しております。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認、資料(師岡コミュニティハウスだより、ホームページ)、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>ホームページのリニューアルにともない、コンテンツも充実され、施設運営においてより積極的に利用されている点が評価できます。館長がホームページを随時更新し、適時適切な情報発信を実施している点も評価できます。</p>

## (8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>スタッフは、来館の際には「こんにちは」、お帰りの際には「ありがとうございます」と、笑顔で声掛けを行っています。</p> <p>利用者からの質問には、その意図を確認し、正確なご案内を行い、利用者のお気持ちに添うように努めています。</p> <p>① スタッフ研修として、こうほく区民施設協会主催の「接遇対応研修」と、トレッサ横浜主催の「笑顔研修」を新採用スタッフは受講しています。</p> <p>② スタッフには、師岡コミュニティハウスの集会室の利用方法、自主事業への申込み方法について正確で最新の知識・情報を持たせています。それに加え、トレッサ横浜のトイレ、授乳室、駐車場などの案内情報も把握するようにしています。</p> <p>③ 身だしなみは、動きやすく名札などで一目でスタッフと分かるようにしています。</p> <p>④ スタッフ自身の健康チェックや手指消毒を行っています。</p> <p>⑤ トレッサ横浜では利用者満足度の向上を図るため、覆面調査を行っています。</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>利用者とスタッフとのやりとりのなかで、両者の心理的な距離が近く、地域に密着した関係性だと感じました。</p> <p>また、利用者に対して挨拶と共にひと言お声かけをする「ふた言挨拶」の指導をスタッフ全員に行っているとのことでした。利用者との距離を縮め、また苦情になる前の“気づき”をヒアリングする機会を作っており、利用者ニーズに迅速に対応できることを含め、高く評価できます。</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>時間帯別では            午 前:子どもが幼稚園などに通っているお母さん方            午後①:高齢者の参加する団体            午後②:学校が終わった小学生が参加する団体            夜 間:社会人のダンス団体 の利用が多くなっています。</p> <p>師岡コミュニティハウス委員会で「夜間の集会室の稼働率が相対的に低い。」との意見があり、自主事業を夜間に行うなどの取り組みを行い、徐々に夜間の稼働率が上がりつつあります。</p> <p>【稼働率】            全 体:29年度 85% 30年度 85% 元年度 85%            夜 間:29年度 64% 30年度 65% 元年度 73%            また、「集会室の予約が取りづらい。」との声が多く寄せられていますが、公平性を担保しつつ予約受付時に各団体に協力を促すなどを工夫をしております。</p> <p>現在、一斉受付・抽選会を中止し、お電話での予約受付を行い、利用人数制限のご理解をいただきながら、正確・公正な受付を行っています。</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>委員会の意見を踏まえて夜間稼働率を2年で9%向上できたことは、高く評価できます。</p> <p>コロナ禍において予約受付方法を電話受付に切り替えましたが、利用者の理解を得ながら丁寧に受付対応している点が評価できます。</p>

## (10) 利用者サービスの向上全般（その他）

### 評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

コロナ感染症予防として、ロビーに設置された椅子・テーブルを従来より2/3程度に減らしています。利用者が安心して使用できるよう対策を講じている点が評価できます。

<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)>

利用の少ない年齢層(中高校生)に対して何かアプローチができると良いと思います。ロビーでは自主学習ができるようライト等設置されていますので、学習に関する自主事業(大学生ボランティアによる勉強会等)などを企画されてもよいかと思います。また、告知においては、ホームページと連動したSNS(Twitterなど)を活用すると新着情報などをより効率的に伝えられる可能性があります。

### Ⅲ. 施設・設備の維持管理

#### (1) 協定書等に基づく業務の遂行

##### ①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

##### ②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

## (2) 備品管理業務

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

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

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

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

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
集会室を区切るパーティションについて、損傷が発生する前に修繕を実施しており、予防保全的な対応ができており評価できます。	

### (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> <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>利用者にはごみの持ち帰りを促し、施設内でのごみの発生そのものを少なくしている点が評価できます。</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> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

#### (4) 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 開館前には、ロビーのテーブル、イス等の拭き掃除をし、電気スタンドの点灯確認、コピー機の紙補充などを行い、気持ちよく利用者を迎えています。</p> <p>② 閉館後には、ロビー、プレイルームをはじめ、館全体の床清掃を行いながら点検を行っています。</p> <p>③ 集会室は、利用団体が使用後にテーブル、イス、床などの清掃を行っています。</p> <p>これに加え、新型コロナウイルスの感染防止として、新たに午前、午後、夜間のそれぞれの時間帯に、スタッフによる消毒・清掃作業時間を設け、これにあわせ室内換気を行い、衛生的な環境の維持に努めています。</p> <p>④ 集会室は2つのパーテーションで仕切り、3部屋に分けて利用できるようにしています。このパーテーションが動きにくくなり、破損の兆候がみられたので、利用者にご不便をかける前に平成30年9月に修理をしました。</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、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>床から机まで施設全体として清掃が行き届いている点、イス等の備品も傷がなくきれいな状態で管理されている点など、評価できます。</p> <p>また消毒液の設置や換気目的の扇風機を入口に2台設置する等、新型コロナウイルス感染症の予防を積極的に取り組んでいる点は評価できます。</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>全般的にコロナ禍における施設・設備に維持管理において、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止策として、利用人数の制限、室内の換気や消毒など積極的に取り組み、計画以上の独自の衛生管理プロトコルを強化し、利用者へ周知している点が高く評価できます。</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> <p>維持管理にあたって、施設特性に沿ったチェックリスト作成・活用できると、漏れのない管理ができるかと思います。ご検討ください。</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 type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

### (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 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 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"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。> <input type="checkbox"/> 機械警備 <input checked="" type="checkbox"/> その他(具体的に:トレッサ横浜の警備員)	
<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)>	

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>&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>&lt;適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>施設内にて二重に施錠保管しており、適切な鍵の管理がなされています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>トレッサ横浜の警備員による巡視・異常の有無確認を実施しています。また、過去のヒヤリハット事例を踏まえて、トレッサ横浜と連携し、必要に応じて警備員による声掛けを実施できる関係性を構築している点が評価できます。加えて、トレッサ横浜サポートセンターとも連携し、迅速に対応できる体制となっています。</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 type="checkbox"/> チェックしている <input checked="" type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input type="checkbox"/> チェックしている <input checked="" 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	
<p>&lt;一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>内容:事故防止のチェックリストを以前は使用していたが、現在は使用していない。            理由:平成25年3月まで3か月ごとにチェックリストを使用していたが、チェック項目が師岡コミュニティハウスでの状況になじまないなどの理由で現在は用いていないため。</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>事故防止に関わる情報については、定期的に他施設のヒヤリハット事例などを情報共有し、事故防止に対する意識を高めている点が評価できます。</p>	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input 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	
<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>研修内容:緊急時の対応について(対象:全職員)、コンプライアンス事例報告(対象:館長)</p> <p>&lt;一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>コンプライアンス事例報告を毎月実施している点が評価できます。館長会議(奇数月)にて、横浜市総務局から発表となるコンプライアンス事例から、関係する事例をピックアップし、館長・スタッフに共有しています。とくに、管理している施設にどう反映させるかについて、具体的なくみづくりまで検討している点は評価できます。</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> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>緊急時対応マニュアルの中で、大雨・洪水警報発令時の対応などを記載しており、スタッフに周知徹底しています。</p>	

### ②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>トレッサ横浜で、全テナント、地元町内会及び港北消防署と合同で防災訓練を年2回実施しています。また、トレッサ横浜の各ブロックごとにミニ防災訓練が実施され、避難誘導の訓練を定期的に行っています。</p>	

## (6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>緊急事態が発生した時は、トレッサ横浜サポートセンターと連携し、迅速に対応できる体制となっています。利用団体には、「緊急時の避難」方法を記載した書面を団体登録時に渡し、避難方法を周知しています。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>緊急時対応マニュアルにおける不審者侵入時の対応について、利用者の安全に配慮した記載になっていますが、さらにスタッフの安全性にも配慮した対策も検討を行ってはどうでしょうか。そのうえでマニュアルを更新できるとよりよいのではと思います。また、事故防止対策として、本施設の特徴を反映したチェックリストを作成すると、より安全な施設管理ができるかと思います。</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 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)>	
館長をサポートする館長補佐2名をスタッフより選出し、館長へ過度な負担がかからない体制を構築しています。	

#### ②協定書等のおりに開館しているか？

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

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

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

#### ③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
館内設置(評価時点においては新型コロナウイルス感染症対策のため設置せず)	
<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)>	
ホームページに掲載しています。	

## (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)>	
人材育成の基本的な考え方において、「人は育てるもの」という基本理念のもと、多様な研修方法をミックスして人材を育てる研修を計画している点が評価できます。	

### ②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料、ヒアリング	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 採用時研修(実務・接遇・人権・事故対応など、対象:新採用スタッフ)、接遇研修/苦情・クレーム対応研修(それぞれ年1回、対象:新採用スタッフ)、個人情報保護研修、人権研修、スキルアップ研修 など	
<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)>	
万が一、研修を受講できなかったスタッフがいる場合、研修内容を共有するなどにより個別に対応している点が評価できます。	

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>年度当初のスタッフミーティングを利用し、館内でスタッフ全員を対象に「個人情報保護研修」、「人権研修」を行います。この研修では、コミュニティハウスで業務を行う上での基本的な知識と考え方を身に付けることを目標に行い、併せて、「個人情報チェックリスト」を活用して実際の業務に照らした個人情報の取り扱い方法やスキルを学びます。</p> <p>また、新採用のスタッフ向けの外部の必須研修としまして ① こうほく区民施設協会主催の「接客対応研修」 ② トレッサ横浜主催の「笑顔研修」 に参加しています。</p> <p>スタッフの自己啓発につながるトレッサ横浜主催の店舗スタッフ向けの研修情報を提供しています。研修に参加するにあたり、勤務交代がしやすいようにスタッフ間、スタッフと館長間で調整をしています。</p> <p>なお、令和2年度は、「個人情報保護研修」、「人権研修」は書面、個別での実施としました。</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、事業計画書</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>充実した研修計画を立てていることに加え、外部の研修にも積極的に参加している点が評価できます。また、スタッフが参加しやすいように研修情報を提供し、参加を促している点も評価できます。加えて、研修に参加しやすくするために、勤務時間の調整や、研修時間も勤務時間に含める制度になっている等、各種取り組みが評価できます。</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>&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>&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>外部の研修に参加した際には、スタッフミーティングで報告し、資料も回覧するようにして、スタッフ間で研修で得た知識や情報を共有できています。</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)>	

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 スタッフの情報共有は、午前から午後、午後から夜間へのそれぞれの引継時間(15分間)を活用しています。業務連絡に加え、利用者からの意見や対応などについて疑問に感じたことなどを話し合い、事務の改善や利用者への対応の向上につなげています。	資料、ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
② 業務日誌は、日々の状況を記録し、情報を共有しています。利用団体の利用状況に加え、新規登録、変更、削除などを記載しています。	<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)>
③ スタッフノートは、予定されている業務を次のシフトのスタッフに依頼したり、統一された利用者対応の確認事項を記載しています。	新採用スタッフ向けの外部研修として、①当協会主催の「接遇対応研修」と、②トレッサ横浜主催の「笑顔研修」を必須としている点が評価できます。
④ 館長からスタッフへのOJTを通じて、スキルの向上、情報の伝達を行っています。特に、新型コロナウイルスの感染防止対策については、港北区役所からの要請に基づき、その都度、利用団体への対応が変化したため、正確で丁寧な情報共有に努めてきました。	また、昨今の新型コロナウイルスの感染防止対策においては、当協会での対応方法の検討なども踏まえ、当協会と館長・スタッフとの情報共有により適切な対応を行っている点が評価できます。

### (3) 個人情報保護・守秘義務

#### ①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報保護に関する方針に基づき、適正かつ安全な個人情報の保護を行っています。さらに、個人情報保護チェックリストを活用し、日常業務における個人情報の取り扱いを厳重に行っています。	

#### 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)>	

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

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

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

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

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

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	
<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)>	

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	
<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)>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング <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)>	
個人情報を含む書類に関しては、施錠保管をすることで適正に管理しています。	

#### (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)>	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に: ) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料・ヒアリング <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
支出について支出伺書を作成し、館長の承認を経た上で、支出を行うフローとしており、さらに当協会の経理担当が確認し、適切な支出を行うための2重のチェックが行われている点が評価できます。	

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)> 資料、ヒアリング <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

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

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input 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	
<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 <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)>	
通帳・印鑑等は施錠保管されており、適切に管理できています。	

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

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;経費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 個人情報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には、コピー機でなく、輪転印刷機を利用するように徹底しています。</p> <p>③ 集会室の未使用時間帯は、照明を消すようにしています。</p> <p>④ 自主事業の材料費等は、参加者から受益者としての負担をいただきように努めています。</p> <p>⑤ コピー機、レンタルマット等の契約・調達方法を工夫し、港北区役所からの指定管理料を効率的に使用しています。</p> <p>⑥ こうほく区民施設協会が市民利用施設11館を管理しているメリットを活かし、指定管理料の効率的な執行を行っています。</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>資料、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>資料及びヒアリングから日ごろから照明をこまめに消すなど、経費削減に配慮して業務を行っていることが伺えました。また、複数施設を管理することによる、スケールメリットを生かした経費削減策を行っ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 <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input type="checkbox"/> 全て反映されている <input checked="" type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
評価機関 記述	
<p>&lt;反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>内容:令和元年度の事業報告書の自己評価表について、財務視点における改善計画の内容が次年度の事業計画書の計画内容及び運営目標に反映されていない。            理由:運営目標には反映されていないが、改善内容にあたる自主事業計画には反映されているから。</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 全て対応している	<input type="checkbox"/> 全て対応している
<input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある	<input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある
<input type="checkbox"/> 全て対応していない	<input type="checkbox"/> 全て対応していない
<input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング <未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している
<input type="checkbox"/> 協議されていない	<input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング <協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
定期的な業務点検の中で、区役所と事業の進捗状況、実施結果を共有できており、改善点等があれば年度の途中で軌道修正するといった対応ができていた点が評価できます。	

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>師岡コミュニティハウスの運営方針(第3期指定管理期間、平成30年4月～令和5年3月)は、「私たちは、利用される皆様とのコミュニケーションを大切にし、皆さまに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。」としております。これに加え、港北区役所の運営方針の基本目標に則り、師岡コミュニティハウス内部で目標原案を作成し、「師岡コミュニティハウス委員会」で意見をいただき、毎年、目標を定めています。</p> <p>この内容については、委員会資料を回覧や館長からのOJTにより、スタッフが共有することとしています。</p> <p>また、自己評価表についても、スタッフミーティング等で共有しています。</p> <p>なお、師岡コミュニティハウス及びこうほく区民施設協会の運営方針については、館内に掲示し、利用者にもご覧いただいています。</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</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>区役所による年4回の事業・業務点検の際に、当協会の事務局長によるセルフモニタリングを実施しています。施設状況の確認と同時に、運営目標の進捗状況を確認し、必要に応じて指導を実施しており、確実な目標達成のための組織体制を構築している点が評価できます。</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>

## 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>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～を推進するために協力を行っています。</p> <p>具体的には、高齢者同士が集い、交流する場として、「囲碁同好会」、「将棋同好会」の活動を支援しています。</p> <p>また、子育て支援としましては、地域の活動グループの協力をいただき、「師岡おはなしの部屋」、「0歳児ママのスマイル広場」の自主事業を定期的実施してきました。</p> <p>こうした高齢者や子育て世代が、活動しやすいように集会室やロビー、プレイルームを清潔で安全にご利用いただけるように取り組んでいます。</p> <p>港北区の施設間連携事業会議に参加し、各施設や地域の団体について相互に知り合い、暮らしやすい地域づくりに向けた連携に取り組んでいます。</p> <p>また、利用者の健康と安全を守るため、区役所からの要請に従い、新型コロナウイルス感染防止対策に取り組んでいます。</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、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>新型コロナウイルスの感染防止対策においては、区役所からの要請に従い、当協会での対応方法の検討なども踏まえ、館長・スタッフ一丸となって適切な取り組みを行っている点が評価できます。</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>新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、港北区役所からの要請に協力し、師岡コミュニティハウスは令和2年3月3日(火)から5月31日(日)まで休館しました。</p> <p>その後、6月1日(月)から開館しましたが、利用者には検温、手指消毒、マスクの着用をお願いするとともに、利用人数の制限、活動内容の制限、自主事業の自粛等を行いました。</p> <p>また、密を避けるため、コミュニティハウス委員会を书面開催としました。毎月行ってきました利用者会議は実施していませんが、集会室の予約受付にあたり、個々の利用団体の声を一つひとつ丁寧に聞くように努めています。</p> <p>「師岡コミュニティハウスだより」の発行もこの間、中断していますが、令和3年から発行を考えているところです。</p> <p>なお、スタッフの健康確保のため、全員によるスタッフミーティングは行っていませんが、スタッフ交代時の引継ぎにより、情報共有に取り組んでいます。</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、ホームページ</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>当協会のホームページには、施設利用のハードルを下げするために、「地区センターでどんなところ?」「コミュニティハウスでできること」等、利用者目線の説明があり、コミュニティハウスそのものの認知度向上に取り組んでいる点も評価できます。</p> <p>コロナ禍においても利用者との物理的な距離(ソーシャルディスタンス)をとりつつも、ITを活用して利用者とのコミュニケーションを図っている点が評価できます。</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> <p>ウェブアクセシビリティについて、目標とする適合レベルなどを当協会ホームページには明記されていますが、当コミュニティハウスのページにはその記載がないため、当該ページへのリンクを貼るなどされるとさらに良いと思います。</p>