

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市上菅田笹の丘コミュニティハウス
評価シート

評価機関名：経営創研株式会社

令和7年11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、購入及び管理	15
(7) 広報・PR活動	15
(8) 職員の待遇	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) 運営目標	36
(6) 組織運営及び体制全般(その他)	38
VI. その他	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>当館を任されている法人の目的は、「施設の管理運営、及び地域住民の自主的な活動の支援を通じて、ふれあいのある快適な地域社会の実現に寄与すること」です。</p> <p>①自治会や各町会の会合や総会の開催協力、地元自治会主催の「上菅田自治会納涼盆踊り大会」や「百合ヶ丘自治会夏祭り」への協賛。 ②地域防災拠点活動として、会議や防災訓練への協力。 ③子育て支援事業として、小学生(2年生)の施設見学や、「こどもの居場所づくり」として子供向けグッズの準備やキッズコーナーの設置。 ④地区社会福祉協議会や、上新健康ウォーキング等の高齢者・障害者に対する福祉活動への協力。</p> <p>地域で活動する人や団体とのコミュニケーションを取り易くし、地域コーディネート機能としての機能を果たしています。 また、当コミュニティハウスの活用についても積極的にアピールしています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>エステ・アベニュー保土ヶ谷自治会の会合への参加、上菅田自治会や百合ヶ丘自治会のイベントへの協賛、地区社会福祉協議会、青少年指導員、上菅田茶屋等福祉関係団体・機関との連携等地域の様々な関係機関や諸団体と情報交換・連携を行っています。特に同一敷地内の上菅田笹の丘小学校とは、学校行事や授業への協力、会合への出席など連携を深めています。地域防災拠点活動として会議や防災訓練にも参加しています。地域で活動する人や団体間の円滑なコミュニケーションを図り、地域コーディネーターとしての役割を果たそうとしていることは評価できます。</p> <p>コミハ運営委員会を年2回開催しています。その都度詳細な資料(議案書)を作成・配付しているので、審議にあたって、各委員へ十分な情報が提供されています。委員会については、詳細な議事録が作成されており、活発な意見交換や質疑応答が行われている様子が見えます。</p>
II ・ 利用者 サービス の 向上	<p>①個人利用を増やすために、スタンプカード、ピンポン、グリーン活動など、を行っています。また七夕の短冊やクリスマスツリーの装飾など、季節ごとに来館者に楽しんでいただくネタを作っています。 ②「成果展示発表会(文化祭)」として、サークル活動の紹介や作品展示、体験会、及びコミハの活動内容の紹介など、広報の機会を設けました。また「コミハだより」を毎月刊行しており、その月の配架本、自主事業やサークル紹介などの情報発信をしています。 ③話題の図書を毎月購入し、新刊コーナーに配架しています。季節ごとにテーマを設けた特集コーナーも設置しています。 ④会議室予約は、窓口の他に電話での受付を行っており、申し込みやすくしています。また、申請いただいた方にはWi-Fi利用も行っております。 ⑤自主事業は、対象を未就学児から高齢者まで、幅広い年代を対象に企画しており、物作りや体験、講義など、趣向を凝らしています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>コミハだよりを毎月発行し、館内掲示の他周辺自治会に配布し、掲示板や回覧をお願いしています。自主事業案内は、同様に周辺自治会に配布するとともに、児童向けの自主事業については、小学校、放課後キッズ、学童向けのこ等にも配布して、子供たちの参加を募っています。来館ごとにスタンプを押すスタンプカードを発行し、一定数貯まったら景品がもらえる等利用者の増加を図っています。</p> <p>会議室の利用者数、稼働率、時間帯別・曜日別・年代別の利用者のデータを収集・分析し、その結果に基づいて、夜間利用を増やすためにナイトヨガを、又会議室の利用を増やすためにコミハピンポンを実施したり、中高生の利用を増やすための催しを考えたりしています。</p> <p>地域の方が持つさまざまな悩みや不安を共有し一緒に解決の糸口を見つけるために、「よろず相談承ります」という相談の窓口としての機能を果たそうとしています。</p>
III ・ 施設 ・ 設備 の 維持 管理	<p>①設備の保守管理業務や清掃は専門業者に委託しています。 ②空調設備は自主点検を3か月に1回程度実施し、記録を残しています。 ③新設なので、スタッフを中心に数テーマの業務活動を行っており、施設の維持として「4S活動」のテーマで、清掃の場所、内容、頻度、方法を取り決め、清掃部材の管理まで行っています。 ④清掃活動はスタッフ及び職員全員で実施しています。特に施設の清潔と安全には配慮しており、開館前の清掃と、特にトイレについては1日3回の巡回点検と記録を行っています。 ⑤ご利用者に季節感を味わっていただくために、エントランスや柵沿いに植栽し、季節の花を楽しんでいただいています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>毎日、開館前には館長及びスタッフが交代で館内の清掃を行っています。特にトイレは、清掃内容・手順・用具等を記載したトイレ清掃マニュアルに基づいて1日に3回巡回点検を兼ねて行っています。また、トイレ清掃チェック表で実施記録を管理しています。</p> <p>業務活動の「緑化ボランティア活動」では、スタッフは、プランターや花壇、道路沿いの柵の土に植栽し、水遣りや除草、追肥を行っています。</p> <p>館内は季節の花やスタッフ手作りの折り紙等で飾りを行い、季節感を醸し出し、利用者の目を楽しませています。</p> <p>業務活動の「4S活動」では、清掃の場所、内容、手順、用具等を取り決め、業務日誌で毎日実施状況をチェックしています。全館7か所に設置されている空調設備の室内機及び室外機について、16の点検項目に沿って、自主点検を行っています。点検結果は、空調簡易点検チェックシートに記載し管理しています。</p>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・ 緊急時対応	<p>①館内の事故発生時には、人命救助を最優先に、緊急時マニュアルを作成し、AEDの操作と救急救命、及び初期消火の講座を消防署を招いて実施し、毎年全員が受講しています。</p> <p>②熱中症予防や蚊に関する啓発チラシを掲出しています。</p> <p>③防犯対策として、ご来館者に挨拶・声かけを行い、利用状況の把握に努めています。また、4台の防犯カメラを設置し、常に事故や不信活動などを見守るよう努めています。夜間の防犯対策の一環として、警備会社と連動した防犯スイッチの設置について、区役所に申し入れ中です。</p> <p>④保土ヶ谷区防災マップを入りに掲出し、同じ冊子を配架しており、自由にお持ちいただくようになっています。また、合築の小学校が地域防災拠点となっているので、有事にはコミハも協力して避難者の補助など協力体制を意識しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>災害・事故・事件等対応マニュアルを作成しています。具体的には、火災の発生や地震の発生、傷害等の発生、設備等の不具合等を事象ごとに手順を記載しています。また、火災や地震発生時に常勤職員とスタッフがそれぞれどのような手順で対応するかの各行動フローを作成し、館長が不在時の代替についても記載しています。</p> <p>不審者対策や館内外の死角に当たる箇所には、モニター等で監視することで内外の防犯や事故未然防止のための安全管理の徹底を図っています。</p> <p>ロビーや各部屋等には、利用者向けに分かりやすい「避難経路図」を掲示しています。</p> <p>年1回消火訓練を実施するとともに、地域防災拠点管理運営委員会主導の訓練を共催し地域との災害時連携を深める取り組みを行っています。</p> <p>【提案事項】</p> <p>避難訓練ですが、今後利用者等も参加する訓練を実施することで気付かなかった課題発見につながる可能性があります。</p>
V ・ 組織運営及び体制	<p>①保土ヶ谷区の運営方針にある基本目標「いつまでも住み続けたいまち ほどがや」の実現を目指した運営を行っており、「GREEN×EXPO 2027」の啓発として、ポスターの掲出も行っていきます。</p> <p>②運営体制は、常勤職員(館長)1名、スタッフ8名のシフト制で、午前と午後、夜間は仕様書通りに配置しています。</p> <p>連絡・報告・引き継ぎ等については、毎回15分の引継ぎ時間か、業務日誌、及びグループLINEにより共有化を図っています。</p> <p>③地域の方や団体が円滑に活動いただけるよう、スタッフは地域に居住している方で、活動経験または当法人の理念をご理解いただける方を採用しています。</p> <p>④年間の研修はAED+救命救急、個人情報保護、人権、接遇について職員・スタッフ全員が受けるよう義務付けています。また、職員は行政より案内のあった研修は受講するよう努めています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>研修は、常勤職員・全スタッフが参加しやすい毎月の休館日あるいは日曜・祝日の閉館後に実施しています。なお、その日は勤務時間として扱っています。</p> <p>個人情報保護マニュアルと個人情報保護方針を当館で整備し個人情報保護方針を掲示しています。</p> <p>新設の施設であることから、業務運用上のルール作りの一環としてスタッフ全員参画型、それもボトムアップ方式で業務活動テーマを決め取組んでいます。コミハだより編集や、団体紹介窓口、マニュアル整備、IT&HP管理等々13のテーマを掲げ、かつ個別活動の進捗状況を可視化。スタッフのやりがいや動機づけに繋げることで着実に成果を上げている点が高く評価できるとともに他施設の参考になります。</p> <p>【提案事項】</p> <p>自己評価表への記載ですが、今後目標を設定するにあたり定量化できる項目は、できるだけ定量的目標を設定することでより質の高い評価表が期待できます。</p>
VI ・ その他	<p>当館は新設施設であり、職員及びスタッフも全員が新採用のため、旧館(上菅田笹の丘小学校コミュニティハウス)の運営内容がベースとなっておりますが、諸所のルール作りが必要でした。職員は新人館長一人の為、細かい所まで目が届かないこともあり、「業務活動」としてテーマを挙げ、それぞれにスタッフを数名ずつ任命する形で進め、いち早く運営を軌道に乗せる様にしました。</p> <p>令和6年4月開始活動</p> <p>①図書活動 ②アンケート ③緑の推進 ④4S推進</p> <p>令和6年10月開始活動</p> <p>⑤団体紹介窓口、成果展 ⑥コミハだより編集 ⑦折り紙講師陣 ⑧IT&HP管理</p> <p>令和7年4月開始活動</p> <p>⑨スタンプ活動 ⑩ピンポン活性化活動 ⑪グリーンボランティア活動 ⑫自主事業チラシ編集</p> <p>年間を通じて実施</p> <p>◎自主事業当番 ◎スタッフ会議当番 ◎図書トレース当番</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>横浜市中期計画(2022-2025)9つの戦略の内3戦略についての政策に事業協力しています。具体的な政策は、学びの環境の実現や地域コミュニティの活性化、自然豊かな都市環境の充実です。政策レベルまで意識して取組んでいる点が評価できます。</p> <p>新設の施設であることから業務運用上のルール作りを取組んでいます。その一環として業務を効率的・効果的に遂行するためスタッフ全員参画型のチーム編成としています。</p> <p>業務を19の категорияに分け、業務内容を整理した業務体系図を作成し、チームは、リーダーとサブリーダー、メンバーの編成で役割を決めチームプレーで風通しの良い職場運営に努めています。さらにスタッフ採用は、地域人材の発掘の場と捉えた視点をもつことを大切にしています。</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地域活動応援事業として、エステ・アベニュー保土ヶ谷自治会の会合、地域防災拠点活動会議、等の会合に出席し、運営に協力しております。また、上菅田自治会や百合ヶ丘自治会の夏祭り等に協賛しています。</p> <p>②子育て関係では、上菅田笹の丘小学校放課後キッズクラブ評議会(年2回)などの委員の他、小学生の施設見学、4年生の生活の授業への協力、各種自主事業などを通して連携をとっています。</p> <p>③福祉関係では、地区社協、青少年指導員、上菅田茶屋、等と連携しています。</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>エステ・アベニュー保土ヶ谷自治会委員会打合せ議事録・ヒアリング</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>エステ・アベニュー保土ヶ谷自治会の会合への参加、上菅田自治会や百合ヶ丘自治会のイベントへの協賛、地区社会福祉協議会、青少年指導員、上菅田茶屋等福祉関係団体・機関との連携等地域の様々な関係機関や諸団体と情報交換・連携を行っています。特に同一敷地内の上菅田笹の丘小学校とは、学校行事や授業への協力、会合への出席など連携を深めています。地域防災拠点活動として会議や防災訓練にも積極的に参加しています。</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>コミハ運営委員会を年2回開催しています。その都度詳細な資料(議案書)を作成・配付しているので、審議にあたって、各委員へ十分な情報が提供されています。委員会については、詳細な議事録が作成されており、活発な意見交換や質疑応答が行われている様子がうかがえます。</p>	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><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)> コミハ運営委員会議案書及び議事録(令和6年度第1回、第2回、令和7年度第1回)・ヒアリング</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)> ①会議室の先行予約コマ数の増加と予約開始時期の繰り上げについて、②カラオケ等音を出す活動が難しいこと、③夜間は入場門が変わり南門が使えず不便であることの3つを課題として抽出しています。</p>	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

※地区センター委員会等から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切に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><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)> コミハ運営委員会議案書及び議事録(令和6年度第1回、第2回、令和7年度第1回)・ヒアリング</p> <p><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)> ①会議室の先行予約については、先行予約コマ数を3コマから4コマに、又は予約開始時期を1ヵ月前から2ヵ月前にそれぞれ変更しました。②音を出す活動については、カラオケは難しいですが、騒音を測定して問題ないと判断した活動(フルート演奏等)については許可する等利用者ニーズの実現に尽力しています。③夜間に南門が使用できないことについては、近隣の自治会に使用の検討をお願いしていますが、継続案件となっています。</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><評価で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>施設では、周辺自治会、上菅田笹の丘小学校、地区社会福祉協議会をはじめとした福祉関連団体等や地域で活動する人々との交流を深め「つながりづくり」に努めています。地域課題の把握とその課題解決を支援する地域コーディネーターとしての機能が発揮できるよう積極的に取組み始めています。</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>

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)> コミハ利用者会議は、コミハ運営委員会と同様に、その都度詳細な資料(議案書)を作成・配付していることから、審議にあたって、出席の利用者へ十分な情報が提供されています。	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <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)> 館内外・コミハ利用者会議資料及び議事録(令和6年度・7年度)・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)> コミハ運営委員会と同様に、①会議室の先行予約コマ数の増加と予約開始時期の繰り上げ、②カラオケ等音を出す活動が難しいこと、③夜間は南門が使えず不便であること等を課題として抽出しています。その他駐車場が使用できないので不便であるという課題も抽出しています。	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <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)> 館内外・コミハ利用者会議資料及び議事録(令和6年度・7年度)・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)> コミハ運営委員会での課題抽出における対応策と同様の対応策を実施しています。駐車場が使用できないという課題については、原則として使用は禁止という前提ですが、状況に応じてその都度相談しながら対応しています。	

(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)> 利用者会議開催時に実施。令和6年は23名に用紙送付うち回収は18名。令和7年は29名に用紙送付うち回収は0名。また、成果展示会(令和7年2月16日)でも実施し、87名から回収しています。	
<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)> 「業務活動」の一つとして「アンケート」活動を行っています。アンケートの運用ルール作りからアンケート作成・実施、改善対応、集計・公表等総合的かつ計画的に取り組んでおり、利用者の満足度の向上を図っていることが評価できます。また、令和7年11月1日～30日の1か月間、自主事業参加者や図書コーナー、地域ニーズ室等の利用者全員を対象に「満足度調査」を実施しています。11月12日現在106件を回収しています。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input 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)> コミハ利用者会議資料及び議事録(令和6年度・7年度)・ヒアリング</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)> コミハ利用者会議と同様に、予約開始時期の繰り上げ、楽器演奏が難しいこと、夜間は南門が使えず不便であること等を課題として抽出しています。</p>	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<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)> コミハ利用者会議資料及び議事録(令和6年度・7年度)・ヒアリング</p> <p><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)> それぞれについて、コミハ運営委員会やコミハ利用者会議で提示された対応策を講じています。</p>	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1 つ以上の媒体(館内掲示・広報紙・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	
<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)> コミハ利用者会議資料及び議事録(令和6年・令和7年)・ホームページ・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)>	

(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	
<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)>	

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)> ロビーのコーナーにテーブルを置き、その上に「皆様の声」BOXや投函用紙、筆記具を設置しています。</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)> 投函用紙は、質問事項へのアンケート回答欄と自由記入欄で構成されています。意見・質問及びその回答については、BOX設置場所の右側ボードに掲示しています。投函用紙は、漢字に振り仮名を付けているので、子どもも投函しやすくなっています。法人本部のホームページには、お問合せフォームのページがあります。</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)> ロビー・上菅田笹の丘コミュニティハウス苦情解決の仕組み・ヒアリング</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>	

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)> 「皆様の声」BOXの設置コーナー側面の壁面に掲示しています。</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)> 「皆様の声」の設置コーナーに、「ご意見ダイヤルの利用方法」と同じ場所に掲示しているので、利用者にとって、要望、意見や苦情をどこにどのように伝えたいのか、どのようにフィードバックされるのかといった解決の仕組みが分かりやすくなっています。</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)> 「令和6年度 苦情対応状況報告」に記録されています。	

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)> 令和6年度 苦情対応状況報告・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)>	

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・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)> ロビー・令和6年度 苦情対応状況報告・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)>	

(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受付前のパンフレットラックに「利用案内」を置いています。 ②ホームページにて、施設概要等をご案内しております。 ③自主事業については、館内掲示、自治会の掲示板、運営委員へ配布、小学校へ配布、ホームページ等に掲出しています。 内容によっては、関連する施設(放課後キッズや学童たけのこ)へ配布・配架をお願いしています。</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>ロビー・横浜市上菅田笹の丘コミュニティハウスご利用案内・ホームページ・ヒアリング</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>エステ・アベニュー保土ヶ谷自治会の委員会会合に参加して、施設の説明や利用案内の配布を行っています。又は、内覧会を開催して、施設案内に関する情報を幅広く提供しています。施設を理解し利用していただくための取組みとして評価できます。上菅田笹の丘小学校の4年生が授業の一環として実施している「コミハをもっと知ってもらおう活動」に協力しています。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p><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>	

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>事業計画書や事業報告書、利用要綱、コミハ利用者会議の資料がセットになったファイルを用意しています。希望すればすぐに閲覧できるようになっています。</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>特記仕様書・横浜市上菅田笹の丘コミュニティハウスご利用案内・ホームページ・ヒアリング</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>	

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>令和6年度研修実施報告書・令和7年度教育・研修実施計画・ヒアリング</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>	

(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)> 令和6年度自主事業報告書・令和7年度自主事業計画書・令和6年度利用状況・ヒアリング <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)></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>令和6年度はスマホ講座は実施されませんでした。講師が見つからないという合理的な理由があり、実施されていると判断します。</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>令和6年度の事業計画では、12講座・15回の実施予定でしたが、14講座・21回を実施しました。計画にはない新たな講座開催や同一講座の複数開催等、利用者のニーズに対応しながら取り組んでいます。</p>	

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p><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)> 本の購入リクエストカード・ヒアリング</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> <p>「本の購入 リクエストカード」で希望をとっています。リクエストカードは、読みたい本の名前だけでなく、読みたい作者名や読みたいジャンルのリクエストも受け付けており、利用者がリクエストしやすくなっています。</p>	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

※施設独自の広報紙の発行、区や市の広報紙への情報提供、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 広報誌(コミハだより)は、自主事業や新刊図書、サークル案内、コミハの案内や情報を掲載した「コミハだより」を毎月発行し、周辺自治会に配布し掲示板に掲示または回覧いただいています。館内受付でも配布し、HPにも掲載しています。</p> <p>② 自主事業の案内は、館内に掲出し、チラシも配架するほか、HPに掲載し、周辺自治会にチラシを配布し、掲示板に掲出して頂いています。</p> <p>③ 児童向けの自主事業は小学校、放課後キッズ、学童たけのこにも配布し、募集いただいています。</p> <p>④ ホームページではイベント情報ほか、トップページや新着情報で最新情報を掲載しています。</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>ロビー・上菅田笹の丘コミハだより・自主事業チラシ・広報よこはま・ホームページ・ヒアリング</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>上菅田笹の丘コミュニティハウスだよりを毎月発行し、館内掲示の他周辺自治会に配布して、掲示板貼付や回覧をお願いします。自主事業案内は、同様に周辺自治会に配布するとともに、児童向けの自主事業については、小学校、放課後キッズ、学童たけのこ等にも配布して、子供たちの参加を募っています。来館ごとにスタンプを押すスタンプカードを発行し、一定数貯まったら景品がもらえる等利用者の増加を図っています。</p>

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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>当館は、来館者へのホスピタリティ(おもてなし)の精神を重視しています。来館者への挨拶を徹底し、「目配り、心配り、気配り」が実践できるよう毎年研修を実施し、応対等の心構えとして次の指導をしています。</p> <p>①挨拶・言葉づかい ②受付における応対 ③電話応対(3コール以内) ④守秘義務等の個人情報保護 ⑤名札の着用・身だしなみ(夏場以外のエプロン着用)</p> <p>なお、ホスピタリティの確立は研修だけで実現できるものではなく、個々の職員が「この施設や地域をよくしていこう」という自覚と自己啓発と努力が必要と考えます。このようなことから、スタッフ採用は、この方針を理解し、賛同いただける方であることを条件としており、「職員全員が自己研鑽に弛まぬ努力を続けていくことが良いサービスの根底と考えています。</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>接遇については、「ホスピタリティの精神」を重視しており、「施設を良くするという自覚」「そのための自己啓発と努力」が必要であることを理解・賛同いただけることを条件に、スタッフの採用を行っています。接遇研修については、採用時の他毎年行い、利用者サービスの向上に努めています。</p>

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

※利用実績(施設全体及び各部屋の利用者数とその内訳)及びアンケート、意見・苦情についての分析・対応について資料及びヒアリングにより確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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会議室の先行予約は1か月前、予約数は3コマを規定に運営開始しましたが、ご利用団体からのご要望を取り入れ、予約は2か月前から4コマまでに利用要綱を変更し、予約増加につながりました。</p> <p>②学習コーナー設置の机が低く、大人の方にはご利用しにくかったことで、机を高くして疲れない姿勢になるように工夫しました。勉強に来た学生さんに喜ばれています。</p> <p>③会議室の利用率40%台だったので、予約がない時間に「ピンポン」の利用を始め、利用率は50%以上になり、「楽しい」のご意見が多く入るようになりました。</p> <p>④本に親しんでいただくため、新刊や特集コーナーを設け本を紹介しています。本に馴染みのない方にも手にとっていただけるよう工夫をしています。</p> <p>⑤ご利用者の提案により、地域ニーズ室にキッズコーナーを設けました。小さいお子様をお連れの方が、お子様を寝かしながら、本を読んだり談話できるようになり好評です。</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>会議室の利用者数、稼働率、時間帯別・曜日別・年代別の利用者数のデータを収集・分析しています。その結果に基づいて、夜間利用を増やすためにナイトヨガを、又は会議室の利用を増やすためにコミハピンポンを実施したり、中高生の利用を増やすための催しを考えたりしています。利用実績やデータの詳細な分析と分析に基づいた対応策における工夫・努力が評価できます。</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)>

地域の方が持つさまざまな悩みや不安を共有し一緒に解決の糸口を見つけるために、「よろずご相談承ります」という相談の窓口としての機能を果たそうとしています。大人が利用しやすいように学習コーナーの机の高さを工夫して変えたり、地域ニーズ室にキッズコーナーを設けたり等利用者サービスの向上に努めています。

<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)>

Ⅲ. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している	<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 type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>「令和6年度維持管理・保守点検実施状況」には、実施年月日、実施内容、業者名、点検結果等、対応状況が記録され、実施状況は適確に管理されています。また「令和6年度施設管理計画・実績表」を作成して、点検等のスケジュール管理も行っています。さらに空調については、各部屋の室内機、室外機の自主点検を行っています。</p>	

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 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
評価機関 記述	
<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>毎日、開館前には館長及びスタッフが交代で館内の清掃を行っています。特にトイレについては、清掃内容・手順・用具などを記載したトイレ清掃マニュアルに基づいて1日に3回巡回点検を兼ねて行っています。また、トイレ清掃チェック表によって、実施記録を管理しています。</p>	

(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)>	
毎日の開館前の館内清掃時に安全点検を行っています。日々のチェックの他、月に1回設備安全点検チェックシートに基づき、安全性のチェックを行っています。	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><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>ゴミの排出については、いつ、どのようなゴミを、何個(kg) 排出したかを記録して、ゴミ処理の衛生管理を行っています。</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><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)></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>	

(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開館前の清掃は、スタッフと館長、もしくはスタッフ2名が安全確認を兼ねて館内の清掃にあたります。また、トイレは1日3回の巡回点検や清掃を行っています。この点検の際に、損傷等の確認を行います。</p> <p>②トイレや受付にはエントランスで育てた季節の花を飾り、気持ちよくご使用いただける環境にしています。</p> <p>③会議室については、ご利用者様にもご協力いただき、使用後の清掃を行って頂いております。清掃後にスタッフも確認します。</p> <p>④横浜市が推進する「緑の環境をつくり育てる条例」に従い、限られたスペースですが緑化を推進しています。夏場は「ゴーヤ」「朝顔」「風船かずら」「ひょうたん」などを育てており、道路沿いの柵の土にも、小学校に許可を得て植栽しており、季節の花を楽しんでいただけます。</p> <p>⑤館内は折り紙などで季節の飾りを行い、いつ来ても新しい季節感のある雰囲気を提供しています。</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>施設内外・空調簡易点検チェックシート・スタッフ会議資料／議事録・令和7年度事業計画書・ヒアリング</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>業務活動の一つである「緑化ボランティア活動」として、緑化活動を推進しています。スタッフは、プランターや花壇、道路沿いの柵の土に植栽し、水遣りや除草、追肥を行っています。現在、一緒に緑化活動を展開するボランティアを募っています。館内は季節の花やスタッフ手作りの折り紙等で飾りを行い、季節感を醸し出し、利用者の目を楽しませています。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価で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>業務活動の一つとして「4S活動」を行い、清掃の場所、内容、手順、用具等を取り決め、業務日誌で毎日の実施状況をチェックしています。会議室等7か所に設置されている空調設備の室内機及び室外機それぞれについて、16の点検項目に沿って、自主点検を行っています。点検結果は、空調簡易点検チェックシートに記載し管理しています。</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>

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)> 事務室内・鍵管理リスト・ヒアリング</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)> 鍵の種類と保管場所、鍵の棚卸チェック欄等を整理した鍵管理リストを作成しています。鍵のかかるキャビネット内には、キーBOXを置き鍵を収納・管理しています。鍵の管理責任者は、館長です。</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)> スタッフは、1日3回清掃業務を行う中で設備関連や防犯対策も兼ねた点検を行い館内外の見回り巡回と記録を行っています。不審者対策や館内外の死角に当たる箇所については、モニター等で監視することで内外の防犯や事故未然防止のための安全管理の徹底を図っています。</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 checked="" type="checkbox"/> チェックしている	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている
<input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある	<input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある
<input type="checkbox"/> チェックしていない	<input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<p><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)></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)> スタッフは、業務日誌内の防火確認や4S(整理、整頓、清掃、清潔)を中心とした項目で施設・設備の安全性やサービスの視点も含めた点検と確認・記録を行っています。また、常勤職員は、利用者の安心面と施設・設備関係の安全性を確保するという事故防止の視点も兼ねた空調簡易点検チェックシートで館内外を月1回巡視点検と記録を行い安心・安全の確保に努めています。</p>	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><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)> 「事故防止研修」を常勤職員・スタッフ全員を対象に実施しています。テーマは、館外樹木にスズメバチが巣を作った駆除対応・対策について <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></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>	

(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)> 災害・事故・事件等対応マニュアルを作成しています。防災関連では、火災の発生や地震の発生を取り上げ事象ごとに手順を記載しています。また、横浜市が作成した「指定管理者災害対応の手引き」を活用・回覧することで防災に対する取組み方の共有を図っています。</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)> 年1回初期火災に関する「消火訓練」を常勤職員及びスタッフ全員参加で実施しています。また、上菅田地区連合自治会を中心とした地域防災拠点管理運営委員会主導の訓練を共催し地域との災害時連携を深める取組みや合築施設の上菅田笹の丘小学校とも毎年避難訓練を連動して行っています。防火管理者は、館長です。</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)> ロビーや各部屋等には、利用者向けに分かりやすい「避難経路図(該当部屋の表示も案内)」を掲示しています。火災や地震発生時に常勤職員とスタッフがそれぞれどのような手順で対応するかの各行動フローを作成し、館長が不在時の代替についても記載しています。</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)> 避難訓練ですが、今後利用者等も参加する訓練を実施することで気付かなかった課題発見につながる可能性があります。</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	
<p><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)></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)> ローテーション勤務であることからスタッフの交代時に、15分間の重複する時間帯があることで、引継ぎ等がスムーズに行われる体制がとられています。</p>	

②協定書等のとおりに開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>	

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	
<p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)> 希望すれば閲覧できることを館内の2か所に掲示しています。当館ホームページから法人ホームページへリンクし、さらに保土ヶ谷区役所ホームページの指定管理者制度サイトへの案内でそこでも閲覧することができます。</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)> 法人ホームページから直接保土ヶ谷区役所ホームページにアクセスすることで閲覧することができます。</p>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

① 職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない
<input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある	<input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>館長が、毎年研修計画を立案し、研修実施計画書を作成しています。研修実施計画書には、研修名や対象者、時期、内容等の項目が設けられ計画的な人材育成に取り組んでいます。</p>	

② 職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>令和6年度研修実施報告書・令和7年度研修実施計画書・ヒアリング</p> <p><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)></p> <p>常勤職員及びスタッフ全員は、個人情報保護、接遇、人権、ハラスメント、図書業務等々の研修を受けています。常勤職員は、パワーハラや地域コーディネート事業研修等を別に受講しています。</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>研修実施計画書や研修実施報告書は、常勤職員及びスタッフ全員をリストし研修を受講したかが一目で分かるような仕様になっています。</p>	

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設備管理、等に関する研修は、出張して常勤職員が積極的に参加するよう勧めています。</p> <p>②スタッフについては、全員が参加できるように、研修や教育は休館日のスタッフ会議に合わせて業務として実施しています。</p> <p>③新採用時は就労開始時に研修期間を設け、業務、個人情報保護、接遇、人権等に関する研修を行い、研修期間終了後はスタッフと組んでOJT形式で実施しています。</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>令和6年度研修実施報告書・令和7年度研修実施計画書・ヒアリング</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>研修は、常勤職員・全スタッフが参加しやすい毎月の休館日のスタッフ会議あるいは日曜・祝日の閉館後に実施しています。なお、その日は勤務時間として扱っています。常勤職員は、建物・設備関連のスキルアップや情報入手を目的とした外部主催の研修にも積極的に参加しています。</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 checked="" type="checkbox"/> 情報共有している
<input type="checkbox"/> 情報共有していない	<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>コミハスタッフ会議資料・スタッフ会議議事録・研修実施後の資料・ヒアリング</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>研修内容については、スタッフ会議議事録あるいは研修資料等を回覧することで情報共有を図っています。</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 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"/> 作成しているが、活用していない
<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><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)></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)> スタッフ向けにスタッフマニュアルを作成し活用しています、午前・午後・夜間の時間帯での窓口担当業務や役割等を記載した構成になっており、開館作業・閉館作業の各流れや拾得物対応、予約本処理手順、新規購入図書登録手順、コピー関係の取扱い等一つひとつの作業や手順を詳細に記載した内容になっています。また、スタッフ業務一覧や法人本部が作成した接遇マニュアルも有効に活用しています。</p>	

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
<p><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)></p> <p>①当法人が管理する施設の館長会議を毎月開催しており、区内各施設の情報交換や各施設の取り組みを話し合う機会を設けています。 ②区役所主催の指定管理者連絡調整会議が3か月に1回開催されており、当法人以外の施設の情報なども収集しています。 ③スタッフ会議も毎月開催し、館長連絡事項、業務活動報告、運営状況報告、などの情報交換を行っています。 ④日々の業務に関する引継ぎは交代時にそれぞれ15分の引継ぎ時間を設けています。 ⑤館長からのスタッフへの伝達事項は、業務日誌に記入するか回覧書類で周知しています。 ⑥スタッフの資質向上の取り組みとして、業務活動として各種テーマを作り、スタッフを任命し、活動いただき、利用者の拡大につながっています。</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>コミハ運営委員会議案書(令和6年度/7年度)・業務活動メンバー表・スタッフ会議資料・ヒアリング</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>OJTにも力を入れています。スタッフ全員が13の業務活動テーマをチーム編成で参画。それぞれ該当テーマの業務を遂行する中で専門的スキル保有のスタッフからOJTを通してスキルアップを図る仕組みが確立しています。業務活動を通してスタッフ同士の能力開発の底上げに寄与している点が他施設の参考になります。スタッフ会議では、検討事項の抽出と、翌月にはその対応策が報告され、全員で情報共有する仕組みになっています。</p>

(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)> 法人本部が作成した個人情報保護マニュアルと個人情報保護方針「個人情報の取扱いに関する基本精神」を当館で整備し個人情報保護方針を掲示しています。また、法人ホームページは、個人情報保護方針「個人情報の取扱いに関する基本精神」を掲載しています。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 個人情報保護方針は管理責任者を明確化するとともに、利用者等がいつでも確認できるよう事務室横の壁面に掲示しています。	

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

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

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

④個人情報の取扱いについて、誓約書を取っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 取っている
<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><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>	

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>利用団体登録票や会議室利用申込書、施設利用報告書、図書貸出カードには、個人情報の取り扱いについての項目を設け使用目的が明示されています。</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>利用団体登録票や会議室利用申込書、施設利用報告書、図書貸出カードには、個人情報の取り扱いについての項目を設け目的以外に使用しない旨が明示されています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 事務室内・キャビネット・パソコン・個人情報検索情報ファイルリスト・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)> 個人情報に関する書類は、施錠できる保管用のキャビネットに収納し、その鍵は適切に管理・保管しています。個人情報の取扱いには細心の注意を払っています。	

(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 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"/> 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	<input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
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)> 事務室内・ヒアリング</p> <p><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)></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)> 館長と法人本部の事務局経理担当者との役割分担で相互けん制の仕組みを設けています。</p>	

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 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 type="checkbox"/> 明確に区分していない
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)> 令和6年度/7度上菅田笹の丘コミュニティハウス収支予算書兼決算書・ヒアリング</p> <p><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)></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>	

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 checked="" type="checkbox"/> 存在する
<input type="checkbox"/> 存在しない	<input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<p><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)></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>	

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)> 事務室内・ヒアリング</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>	

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新しい施設なので、過去のデータがなく、経費の削減比較ができませんが、光熱費については、こまめな照明や空調のON/OFFを行い、電気代を節約しています。</p> <p>②メモ用紙などは裏紙を使用、その他の消耗品についても必要最小限にとどめるように努めています。</p> <p>③小規模修繕や雑巾等の清掃用品、自主事業の材料づくりは、可能な限りスタッフが手作りで対応しています。</p> <p>④自主事業については、講師料の節約のためにスタッフを講師としたり、地元経験者の協力により、ローコスト化を実現しています</p> <p>⑤植栽管理は業者に依頼せず、職員とスタッフの協働により管理しています。</p> <p>⑥チラシ類の自治会や関係者への配布については、郵便を使わずに、職員が配ることで郵送コストを削減しています。</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>トイレ・サービス向上及び経費節減努力事項報告・自主事業報告書・事業報告書/計画書・ヒアリング</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>利用料金収入の無い施設運営下、トイレに「感知式照明」を設置し電気料金の削減を。チラシやコミハだよりを200枚以上印刷する時は外注化を。委員会資料等印刷物を自治会や役員等への配布を郵送から直接配布へ変更し郵送費を削減。植栽管理は外注ではなく内部で担当。自主事業の一部講座をスタッフが講師担当で謝礼削減。また、スタッフのマルチジョブ化を推進することで生産性の向上に繋げる等削減に意欲的に取り組んでいます。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
評価機関 記述	
<p><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)></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>前年度確認した課題や改善点を明確にした目標を今年度に反映し、自己評価表で計画や運営目標に対する実績を評価しています。今後の取組みや改善計画から次年度の課題や改善点を明確にし自己評価表に記載しています。PDCAサイクルを活用し、継続的に改善していく仕組みが確立しています。</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)> 令和5/6年度管理運営業務点検報告書:業務点検結果シート(令和5/6年度総括)・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)> 令和5/6年度管理運営業務点検報告書:業務点検結果シート(令和5/6年度総括)・ヒアリング <協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①目標設定および自己評価表については毎年度作成し、保土ヶ谷区役所の担当課に提出しています。 ②目標設定については、利用者のご意見、利用者会議、運営委員会等での意見や要望を参考にしています。 「来館者数目標1000人/月」や、「会議室利用率50%」などの個別目標も掲げ、業務活動などを通して取組を行い、状況については、毎月スタッフ会議でフォローアップしています。 ③自主事業については、「サークル活動応援」や「地域コーディネート事業」として希望があった場合は、追加開催しています。</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>上菅田笹の丘コミハ自己評価表・コミハ利用者会議資料・スタッフ会議資料・自主事業報告書・ヒアリング</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>個別に運営目標を設定し活動を展開しています。具体的には、月別来館者数や会議室の稼働率、夜間会議室の稼働率、自主事業の参加者数等々で各目標をクリアし順調に推移しています。毎月のスタッフ会議の中できめ細かな対策等を検討・対応し都度アクションを取る仕組みが成果に繋がっていると考えられます。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>業務運用上のルール作りの一環としてスタッフ全員参画型、それもボトムアップ方式で業務活動テーマを決め取組んでいます。現在コミハだより編集や自主事業チラシ、団体紹介窓口、マニュアル整備、IT&HP管理等々13のテーマを掲げ、かつ個別活動の進捗状況を可視化しています。スタッフのやりがいや動機づけに繋げることで着実に成果を上げている点が高く評価できるとともに他施設の参考になります。</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>自己評価表への記載ですが、今後目標を設定するにあたり定量化できる項目は、できるだけ定量的目標を設定してはどうでしょうか。例えば、図書貸出冊数や利用者人数、新規利用団体数、会議室の稼働率(特に夜間)、自主事業の開催数等々が挙げられます。また、13のテーマで業務活動に取り組んでいるチーム目標を計画内容及び運営目標欄に記載しては如何でしょうか。より質の高い評価表が期待できます。</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>横浜市中期計画(2022-2025)の政策に関連する取り組みを次のように実施しています。</p> <p>戦略1:すべての子どもたちの未来を創るまちづくり 政策6:豊かな学びの実現 学習コーナーは、だれでもご利用いただけますが、学習される方を最優先としています。 また、全てではありませんが、夏休みの課題図書なども配架するように考慮しています。</p> <p>戦略2:誰もがいきいき生涯活躍できるまちづくり 政策9:地域コミュニティの活性化 小さいお子様から高齢者まで、いつでも快適にご利用いただく環境(室温、4S、イベント開催等)を整えています。</p> <p>戦略7:花・緑・農・水の豊かな魅力あふれるガーデンシティ横浜の実現 政策3:自然豊かな都市環境の充実 少ない土地を利用して、緑化推進しており、季節の花を楽しんでいただけます。</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>横浜市ホームページ・令和7年度保土ヶ谷区運営方針・スタッフ会議議事録/資料・事業報告書・ヒアリング</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>横浜市中期計画(2022-2025)9つの戦略の内3戦略についての政策に事業協力しています。具体的な政策は、学びの実現や地域コミュニティの活性化、自然豊かな都市環境の充実です。政策レベルまで意識して取組んでいる点が評価できます。</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新築の施設であることを有効に生かし、明るく綺麗なコミハを維持しています。 そして居心地が良く、いつ来ても新鮮な空間作りとして、スタッフ手作りの季節ごとの装飾や、生け花などで好評を得ています。</p> <p>②「サークル紹介活動」では講師発掘のきっかけとなり、自主事業から団体活動となり、地域交流へとつながるものとなっています。</p> <p>③成果展示発表会(文化祭)を開催し、活動団体の内容紹介から体験などで、相互コミュニケーションも広がっています。 団体以外に地域の方にも見学や体験をしていただき、あらたな発見にもつながっており、地域コーディネート機能となっています。</p> <p>④緑化推進の一環として「グリーンボランティア」を募集しましたが、応募者が来ませんでした。(活動をまとめると、夏休みの自由課題などに生かせる予定でしたので、来年も検討してみたいと思います。)</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>コミハ利用者会議資料・業務体系図・業務活動メンバー表・スタッフ会議資料/議事録・ヒアリング</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>業務運用上のルール作りを取組んでいます。その一環として業務を効率的・効果的に遂行するためスタッフ全員参画型のチーム編成としています。業務を19のカテゴリーに分け、業務内容を整理した業務体系図を作成し、チームは、リーダーとサブリーダー、メンバーの編成で役割を決めチームプレーで風通しの良い職場運営に努めています。さらにスタッフ採用は、地域人材の発掘の場と捉えた視点をもつことを大切にしています。</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>