

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市別所コミュニティハウス 評価シート

評価機関名：株式会社ソートフル

令和7年1月

目次

評価結果の総括	2
I. 地域及び地域住民との連携	4
(1) 地域及び地域住民との情報交換	4
(2) 地区センター委員会等	4
(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	5
II. 利用者サービスの向上	6
(1) 利用者会議	6
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	7
(3) 意見・苦情の受付・対応	9
(4) 公正かつ公平な施設利用	12
(5) 自主事業	14
(6) 図書の出し入れ、購入及び管理	15
(7) 広報・PR活動	15
(8) 職員の接遇	16
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	16
(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	17
III. 施設・設備の維持管理	18
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	18
(2) 備品管理業務	19
(3) 施設衛生管理業務	20
(4) 利用者視点での維持管理	21
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	21
IV. 緊急時対応	22
(1) 緊急時対応の仕組み整備	22
(2) 防犯業務	22
(3) 事故防止業務	24
(4) 事故対応業務	25
(5) 防災業務	26
(6) 緊急時対応全般(その他)	26
V. 組織運営及び体制	27
(1) 業務の体制	27
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	28
(3) 個人情報保護・守秘義務	31
(4) 経理業務	33
(5) 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>①地域住民やお客様の声を施設運営に反映するために、「別所コミュニティハウス委員会」が組織されています。町内会長や民生委員・児童委員協議会会長や老人クラブ会長などの地域ボランティアと小中学校校長等を選任して構成しています。施設からの情報を発信するとともに地域に溶け込むために地元の意見、要望等の把握に努めています。</p> <p>②別所地区連合町内会会長会とは地域や各町内からの情報を得たり、当館の利用促進PRや自主事業の「コミハだより」を発信するなど双方向の理解を深め、連携に努めています。</p> <p>③別所地区連合町内会主催の「別所ふれあいまつり」に協賛し、バザー会場として場を提供しています。当館も「コミハ祭」を開催し、活動サークルの作品展や体験コーナーなどでお客様と一緒に行事を盛り上げています。</p> <p>④敷地内の樹木剪定など地域の有志の方が協力してくださるなど良好な関係が築かれています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・別所地区連合町内会主催の「別所ふれあいまつり」に協賛し、バザー会場として場を提供し、同時に「コミハ祭り」も開催し、サークルの作品展、ワークショップ・ランターン作り等が企画され400名近くが参加しました。地域住民が多く集う祭りを通して、コミュニティ醸成に寄与しています。 ・隣接中学校とは、運動部が大会出場を果たした時、横断幕の掲示スペースを提供したり、文化祭の会場を提供したり、生徒に授業の一環として読み聞かせに来館いただくなど、緊密な交流があります。 ・施設外側法面の草刈りが年2回行われる際には、法面に隣接する住民の方々や近隣マンション等に作業予定・内容を事前に伝える等、細やかで丁寧な情報を提供し、地域への配慮がなされています。 ・敷地内の樹木の剪定は地域のボランティアが協力して行われており、地域と良好な関係が築かれていることが窺えます。
II ・ 利用者サ ービスの 向上	<p>①お客様アンケート調査の結果でも、受付案内や身だしなみ等の日常接遇について高い評価を得ています。</p> <p>②ホームページで部屋の空き状況が分かるようにしています。</p> <p>③サークル紹介を館内に写真等で掲示し、誰もがいつでも見ることができるようにしています。何かを始めたい人の参考になると好評です。</p> <p>④キッズコーナーには、幼児が楽しく遊べるよう、安全な玩具や絵本を置いています。ここでは、乳幼児の保護者が広く交流し合うことができるよう読み聞かせや手遊びなどの自主事業も開催しています。</p> <p>⑤館内の衛生管理や整理整頓を心掛け消毒や掃除を丁寧に行うことで、お客様に安全で居心地のよい場所を提供しています。</p> <p>⑥談話コーナーは談笑や休憩でお使いいただける場所です。ここは、地域にお住いの方々の写真や絵画などの展示や南が丘中学校の文化祭の作品展示の場としても提供させて頂いています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者会議は、毎月の抽選日に開催しており、利用者団体とのコミュニケーションは緊密で、何でも話し合える関係性を維持しています。 ・幼児が楽しく遊べ保護者も広く交流出来る乳幼児対象のキッズコーナーを設け、自主事業“いきいきキッズ”や“おはなし会”も開催して、子育て世代を支援しています。 ・広報紙「別所コミハだより」を毎月100部発行。A4判に自主事業のタイトルを大書して写真・イラストを多用し、一目で分かりやすい体裁になっており、スタッフ4名が輪番制でお互い工夫・知恵を出し合って作成しています。 ・コミュニティハウスの行動規範が事務所に掲示され、笑顔・親切・安全・安心、個人情報・プライバシー保護、清潔・整理・整頓、サークル活動の理解とニーズの把握などを掲げ活気ある風通しの良い職場作りに邁進しています。
III ・ 施設・ 設備の 維持管理	<p>①施設を適正かつ安全に維持管理するために、日常の巡回点検を行い業務日誌のチェックリストに記録し、日々の最終勤務者による点検も厳しく行っています。</p> <p>②自動ドア点検や空調機点検、機械警備などは専門業者による保守管理を業務委託し、日常的な軽微な修繕は職員で対応し、事故の未然防止と経費節減に努めています。</p> <p>③日常においては職員が施設設備の始業点検と清掃を行い、建物内外の環境美化に努めています。</p> <p>④備品には全て管理番号を貼付し、備品管理簿で適正に管理するとともに、安全に使用できるよう常時目視と動作点検を行っています。</p> <p>⑤利用後の室内清掃は、無理のない範囲でお客様による清掃・片付けと全てのごみの持ち帰りにご協力を頂いています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・館内に自然風の循環効果を高めるためスタッフが網戸点検清掃を行うなど施設の安全快適な環境を構築しています。またキッズコーナーの使用後は掃除を行いながらおもちゃなどの損傷確認を必ず行っています。小破修繕などは職員が速やかに対応し、清潔で安全な施設環境を維持しています。利用者アンケートでも施設・設備の維持管理について、利用者からすべて満足の回答を得ています。 ・12月に幼児や保護者と一緒にクリスマスツリーを飾っての点灯式や、3月には布や紙コップを利用しての雛飾りなど季節ごとのイベントや飾り付けなどを行い、季節感のある雰囲気作りを行っています。 ・コロナ終息後には利用者同士が双方向で会話ができるように談話コーナーを丸テーブルに替えたり、キッズコーナーの一部をカーテンで仕切って授乳がしやすいようにするなど地域の憩いの場所となるような色々な工夫をしています。

	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緊急事態発生時の対応マニュアルは事務室内の見やすい所に掲示し、対応の仕方・通報先・通報要領が分かるようにしています。</p> <p>②不審者侵入時に備え警備保障会社に即時通報できるよう「機械警備用パニックボタン」を事務室内の手に取りやすい所に常時置いて安全確保に努めています。</p> <p>③消防・防災研修の実施及びAEDの使用方法、心肺蘇生法等救命講習に参加し、お客様の安全を確保するための基本行動を学習し緊急時に備えています。</p> <p>④職員緊急連絡網及びみなみ区民利用施設協会事務局、南区地域振興課の連絡先を事務室で管理し、緊急時に対応できるようにしています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 一人勤務でも安全な体制を確保するため、緊急時に警備会社とすぐ連絡できるような「機械警備用パニックボタン」を事務室内に常備し、入館時に来館を知らせるチャイムが鳴るシステムを導入するとともに防犯カメラも2台設置して、南警察署別所交番にパトロール中の立ち寄り依頼を依頼しています。 令和6年11月に体調を崩したペースメーカー装着の来館者に対して救急車が到着するまでの間にAEDを使用すべきかの事案が発生しましたが、幸い使用せずに済んでいます。この案件に対して「連絡ノート」に記入してスタッフ全員で対応と状況を共有し、月1回のスタッフミーティングで対応策を検討しています。 南区役所レスキューボード(簡易担架)5台を駐車場に備え、受付横の手の取りやすい位置にヘルメット、メガホン、サーチライトを備え緊急時に備えています。
V 組織運営及び体制	<p>①常時一人勤務のため、業務の引継ぎや情報の共有は口頭や業務日誌及び連絡ノートで図っています。</p> <p>②勤務表は、スタッフミーティングにおいて十分調整したうえで作成し、各自が保管するとともに、事務室内の予定表に勤務者を明示して遺漏のないよう工夫しています。</p> <p>③毎月初めには全職員出席のミーティングや各種研修を実施し、施設の現状や理事会、館長会の情報説明などを行い、資料は回覧で情報共有と業務に必要な知識習得及び資質向上に活用しています。</p> <p>④個人情報保護については、年1回研修を実施して意識を高めるとともに、個人情報を取り扱う名簿や申請書はキャビネットに施錠保管することを徹底しています。また、不要になった書類はシュレッダー処理を行っています。</p> <p>⑤「コミハ祭」などイベント時には全員で企画や飾り付けを一致協力して行い、お客様とのふれあいを深め、施設の利用拡大に努めています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 地域の町内会の強い要望から当コミュニティハウスの開館した経緯もあり、地域との関係は緊密です。おまつりの共催、町内会の会合、高齢者のラジオ体操への会場提供、本のリサイクルコーナーの設置、地域の個人作品の展示場の設置などの交流・連携があります。館長・スタッフは、常に「あいさつと笑顔」をモットーに、更に地域との関係を深め、地域住民の憩いの場、出会いの場を目指しています。 毎月、抽選日に行われるスタッフミーティングは、館長・スタッフ4名が集まり、課題の検討、情報の共有、研修の実施など有意義な会議として活用されています。 個人情報保護マニュアル(運用)は、日常での個人情報の取扱いの注意点を5項目に纏め、スタッフへの注意喚起として受付に常置しています。
VI その他	<p>①当館は地域の永年の念願が叶って設立され、地域のコミュニティ醸成や人々の居場所としての役割を担っています。そのため、日ごろから地域の皆様が気軽に立ち寄り安らぎを感じる場づくりや町内会の会合や行事に積極的にご利用頂いています。具体には、町内会の高齢者のラジオ体操、読み終えた本をお持ちいただいで必要な方に活用頂く本のリサイクルコーナーの設置、趣味の写真や絵画などを展示できる場の提供、別所地区連合町内会盆踊りの協力、別所ふれあいまつりの協賛などを行っています。</p> <p>②乳幼児と保護者が、キッズコーナーでゆったり遊んだり談話コーナーで昼食をとったりしてのんびり過ごす姿、談話コーナーで小学生達が楽しそうに遊ぶ姿や学生が勉強する姿など、個人利用のお客様も有効にご利用頂いています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 横浜市が推進するY-SDGsや省エネルギー対策に関して、再生可能エネルギーの利用、本のリサイクルコーナーの設置、夏場の朝顔のグリーンカーテンの実施、SDGsリサイクル教室の開催などを実施しています。また玄関に当協会がY-SDGsの認証事業所であるとの看板を掲げ、利用者にも省エネルギー・節電の協力をお願いしています。 採光が良い施設構造により館内が明るい上に、定期的に生け花サークルから生花を飾っていただき、観葉植物も常置していることから館内は和やかな雰囲気を出しています。また夏場は、朝顔のグリーンカーテンをキッズコーナーから見える所に設置し、涼しげな雰囲気も演出しています。

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<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6月20日第1回別所コミュニティハウス委員状況報告、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地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<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6月20日第1回別所コミュニティハウス委員状況報告、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)>	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・施設外側法面の草刈りが年2回行われる際には、実施に当たり法面に隣接する住民の方々や近隣マンション等に作業予定・内容を事前に伝える等、細やかで丁寧に情報を提供し、地域に溶け込む努力がなされています。 ・敷地内の樹木の剪定は地域のボランティアが協力して行われており、地域と良好な関係が築かれていることが窺えます。
<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)>

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)>	
毎月の抽選会の度に利用者会議を開催しているため、利用者サークルとのコミュニケーションが緊密で、何でも話し合える関係性を維持しています。	

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
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年利用者会議議事録、ヒアリング	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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)> 令和6年利用者会議議事録、ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 坂の多い当館に足を伸ばすの大変なので、インターネット利用の要望がありますが、予算の関係上費用対効果を勘案し、対応は困難と希望者には丁寧に説明し、ご理解を得ています。	

(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 type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 令和5年11月1日～30日に実施、188名の方から回答を得ています。 <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)> アンケート調査結果から“言葉づかい”、“身だしなみ”、“窓口対応”、“ご案内及び各種相談”、“電話対応”5項目の設問に対し、満足とやや満足との回答が100%となっており、当館の運営・活動が高く評価されています。	

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 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)> アンケート調査結果、ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

※利用者アンケート等から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切につないでいるかどうかを確認する。
 ※①で実施していない、又は②で課題を抽出していない、特に課題がない、にチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input 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)> アンケート調査結果、ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
Webによる予約の要望は費用対効果の点から対応出来ない旨丁寧に説明しています。調理室のお鍋のサイズ中への買い換え希望があり、即対応しています。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1 つ以上の媒体(館内掲示・広報紙・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 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)> 現場確認(玄関右手情報コーナーと受付に掲示)、ホームページ <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 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)>	

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 type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)> 玄関正面テーブルに用紙を添えてご意見箱が設置されています。	
<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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 type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(玄関右手情報コーナーに掲示)	
<仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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 type="checkbox"/> 周知していない	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 現場確認(玄関右手情報コーナーに掲示)	
<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)>	

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 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 checked="" type="checkbox"/> 記録している <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
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)>	

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 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"/> 苦情等が寄せられていない	<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"/> 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)> 苦情受付票、 <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)>	
掃除用具を利用者自らが使用して良いかとの要望があり、用具入れに入っているものが自由に使っていただいて結構ですと回答し、この課題は即対応しています。	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

※1 つ以上の媒体(館内掲示・広報紙・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 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 checked="" type="checkbox"/> 公表している <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
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(館内掲示) <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玄関ホールと施設のホームページで利用方法など施設紹介をするとともに、受付に施設パンフレットを置いて、いつでも手に取れるとができるようにしています。</p> <p>②施設の屋外掲示板にも施設の利用方法や配置図、イベントポスターなどを掲示し周知しています。</p> <p>③利用予約状況については、予約ボードをホールに設置し、当月と翌月分を表示し一目で空き情報が確認でき、予約しやすいよう工夫しています。</p> <p>④自主事業のチラシを館内の手に取りやすい場所に配架し、広報よこはま南区版と当館のホームページにも掲載しています。また、連合町内会を通じて、各町内の掲示板に掲示して住民の皆様にも周知しています。</p> <p>⑤自主事業の作品の見本などは直接触れて頂くこともできるように飾り付けを工夫しています。</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>施設利用案内、館内の各種掲示板・物、チラシ、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> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の利用案内を受付及び屋外掲示板、玄関情報コーナーと各所に掲載して、初めて来館される方に便宜を図っています。 ・夏にはクールスポットとしてどなたでも立ち寄り休んでいただける憩いの場を提供しています。 ・幼児が楽しく遊べ保護者も広く交流出来る乳幼児対象のキッズコーナーを設け、自主事業“いきいきキッズ”や”おはなし会”も開催して、子育て世代を支援しています。

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 type="checkbox"/> 閲覧できない	<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる <input type="checkbox"/> 閲覧できない
評価機関 記述	
<閲覧できない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 施設利用案内、ヒアリング	
<行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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 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(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4月1日個人情報保護と併せ“私たちの身近にあるヘイトスピーチ”をテーマに人権研修を実施。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(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5・6年度自主事業報告書、ヒアリング</p> <p><年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>日本防災士会講師による「地震から身を守る防災講座」別所地域ケアプラザ職員による「認知症介護ケア講座」や横浜建設一般労組の大工さんによる「夏休みこども木工体験」を開催するなど世代を網羅した事業を企画・開催しています。</p>	

②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 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>館内で読書できるよう若干の図書は蔵置されています。地域からの寄付本もあり、不要になった本を「ブックリサイクル」コーナーを設け、「自由にお持ち帰りください」との案内を置き、SDGsの活動を行っています。</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自主事業の募集チラシなどは、施設の屋外掲示板及び館内に掲示するとともに、ホームページに掲載し終了後は一部の様子を掲示し報告しています。また、広報よこはま南区版に自主事業の募集案内を掲載して広報に努めています。</p> <p>②毎月発行する「コミハだより」を各町内会の掲示板に掲示して地域住民に施設の情報提供をしています。</p> <p>③毎月当館で開催される連合町内会会長会で自主事業のチラシの配布やPRを行い広報を積極的に行っています。</p> <p>④近隣の別所地域ケアプラザと互いに自主事業等のチラシの配架協力を行っています。</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>広報紙「別所コミハだより」、各種チラシ、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>・広報紙「別所コミハだより」を毎月100部発行。A4判に自主事業のタイトルを大書して写真・イラストを多用し、一目で分かりやすい体裁になっており、スタッフ4名が輪番制でお互い工夫・知恵を出し合って作成しています。</p> <p>・ホームページに自主事業終了後、事業の様子をカラー写真で直ぐにアップして、広くPRしています。</p> <p>・近隣の地域ケアプラザ・地区センター等とは相互にチラシなどの配架を行っています。</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>①接客時には、スタッフと分かるように名札を着用し、身だしなみを整え、親切丁寧に笑顔で対応しています。また、事務室内に行動規範を掲示しています。</p> <p>②電話の対応は、施設名と氏名をはっきり述べ、明るいついで分かりやすく、丁寧に受け答えをしています。</p> <p>③お客様の入退館時には、笑顔での挨拶を励行しています。</p> <p>④利用方法や部屋の片付け方などは、一緒に現場で案内しています。また、貸出物品の扱い方や収納方法も具体的に分かりやすい説明をしています。</p> <p>⑤お客様に丁寧に節度ある言葉づかいで対応しています。</p> <p>⑥窓口や電話でやむを得ずお待ち頂く場合や要望に応えられない場合などは、謝罪とともにきちんとその旨を説明して理解を得るよう努めています。</p> <p>⑦お客様アンケートの結果などを参考に、職場研修で接遇や対応マナーを確認しています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・あいさつはコミュニティハウスの第一歩とのスローガンを掲げ、電話の対応は施設名と氏名をはっきり述べ、明るく笑顔で挨拶を励行しています。現場確認で確認しました。 ・毎月の抽選会終了後に職場研修が実施され、加えて年3回接遇研修が行われています。

(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利用状況については部屋別・時間帯別に集計、分析して、スタッフミーティングにおいて課題や成果を検討して翌月に生かすようにしています。</p> <p>②お客様アンケート調査を年1回実施し、項目別の集計とグラフ化により課題を明確にして、全職員で共有及び改善策を検討しています。</p> <p>③施設独自に作成した「ご意見シート」をホールに置いてお客様の声を日常的に把握し、きめ細かく対応できるようにしています。</p> <p>④受付では、お客様との会話を通じて常に施設や利用に関する感想やご意見などをお聞きしています。清潔で居心地良く親切な対応だにご感想をいただいています。</p> <p>⑤当館の立地は南区でも南西端の住宅地域で階段や坂を上った場所に位置するため、お客様は地域にお住まいの方々にやや限定されてしまいますが、魅力ある自主事業の企画や連合町内会、子育てサロン等との連携で新規のお客様を増やす工夫を継続します。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・利用状況表は部屋・時間帯別に集計し、前年と比べて下回った理由を分析し課題を検討して翌月の事業企画に活かしています。 ・利用者には空き部屋を積極的に案内して、利用率向上に取り組んでいます。当館を利用された方々の口コミによる評判・評価を大切にしています。

(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)>

- ・子どもがコミュニティハウスに居れば安心・安全だと保護者に信頼・信用される存在となっています。
- ・コミュニティハウスの行動規範6項目が事務所内に掲示され、笑顔・親切・安全・安心、個人情報・プライバシー保護、清潔・整理・整頓、サークル活動の理解とニーズの把握などを掲げ活気ある風通しの良い職場作りに邁進しています。

<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カ月分を抽出し、記録が存在するかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
建物の保守管理は専門業者による写真付きの作業完了報告書で確認し、職員の日常自主点検によって不具合箇所の早期発見と軽易な不具合の早期修理によって設備の維持管理と経費節減、長寿命化も図っています。	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
定期清掃は2か月に1回専門業者に委託し、日常清掃は館長はじめスタッフ全員が毎朝、トイレを含んだ館内清掃や周辺清掃を行っています。6月、10月に専門業者による敷地内の草刈りを行い、スタッフも館内に自然風の循環効果を高めるため網戸点検清掃を行うなど施設の安全快適な環境を構築しています。	

(2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<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)>	
備品にはすべて管理番号が貼られ、毎年3月に棚卸をしています。	

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<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)>	
キッズコーナーの使用後は掃除をしながらおもちゃなどの損傷確認を必ずおこないます。小破修繕などは職員が速やかに対応することで清潔で安全な施設環境を維持しています。	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><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>	

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> <p>落ち葉は乾燥させてから排出するなど、ゴミの減量化や分別・リサイクルなど「SDGs未来都市」に協調した地球環境対策や省エネルギーに取り組んでいます。</p>	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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設備の各種点検と床面ワックス清掃は専門業者に業務委託し実施しています。なお、日常業務として清掃作業を館長とスタッフが安全点検と共に洗面所やトイレ内の清掃及び外回りや植栽の手入れを丁寧に実施しています。</p> <p>②定期的に建物周囲の敷地の草刈りや通学路に面している立ち木などは、お客様のみならず地域の防犯と併せて適切に環境面で管理しています。</p> <p>③キッズコーナーの玩具の点検と絵本、ジュータンをお客様の利用毎に点検し、清掃と消毒の衛生管理を入念に行っています。</p> <p>④談話コーナーのテーブルや椅子の清掃消毒を丁寧に実施しています。</p> <p>⑤館内に観葉植物を配置し癒しとリラックス効果をお届けしています。</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>現場確認・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>敷地内の樹木剪定を地域の協力により行うことで、利用者だけでなく周辺住民にも迷惑が掛からないように配慮しています。また換気窓や空調機器の自主点検とフィルター清掃等によって酷暑の夏場での冷房効率を高め、11月には空調機点検とフィルター清掃等を行うことで暖房効率を高めるなど来館者が快適に利用できるような環境づくりを絶えず工夫しています。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価で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>12月には幼児や保護者と一緒にクリスマスツリーを飾っての点灯式や、3月には布や紙コップを利用して雛飾りを行うなど季節ごとのイベントや飾り付けなどを行っています。またキッズコーナーの一部をカーテンで仕切って授乳がしやすくし、コロナ終息後には利用者同士が双方向で会話ができるように談話コーナーの長机を丸テーブルと椅子4脚に替えるなどで地域の憩いの場所となるよう色々な工夫をしています。</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>

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)>	
緊急時マニュアル、緊急時連絡網は事務室内に掲示し、緊急通報要領を張って緊急時に慌てないような工夫をしています。	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input 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 checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
入館時に来館を知らせるチャイムが鳴るシステムを導入し、緊急時には警備会社とすぐ連絡できるような「機械警備用パニックボタン」を事務室内に常備し一人勤務でも安心できる体制を確保し、防犯カメラも2台設置しています。	

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 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)> 現場確認・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)>	
スタッフ全員が所持している鍵は管理簿で管理し、その他の鍵はキャビネットに保管管理され閉館時は施錠しています	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
「業務日誌及び安全点検・清掃・防火確認簿」に沿って午前・午後・夜間の3回は各室、トイレ、外周などの館内外の巡回点検を行い防火の確認もしています。最終勤務者も「夜間勤務者最終チェック表」に基づいて各室の施錠・照明などの確認をし退室時間も記録しています。	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
「業務日誌及び安全点検・清掃・防火確認簿」に沿った午前・午後・夜間3回の安全点検や「夜間勤務者最終チェック」での事故防止の徹底を図っています。またスタッフミーティングでも、「事故防止チェック表」を用いて設備状況や避難経路上の異物等の安全確認をしています。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
研修のテーマ:他施設でのヒヤリハットや当館での事案や気づきなどの勉強会 対象者:職員・スタッフ全員	
<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)>	
令和6年11月に体調を崩したペースメーカー装着の来館者に対して救急車が到着するまでの間にAEDを使用すべきかの事案が発生しましたが、幸い使用せずに済んでいます。この案件に対して「連絡ノート」に記入してスタッフ全員で対応と状況を共有し、月1回のスタッフミーティングで対応策を検討しています。	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>土砂災害等における避難勧告発令時における施設利用の協力に関する協定を2019年1月に区役所と締結しています。</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><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>研修計画に基づき 毎年5月と11月に「避難誘導」「初期消火」「緊急通報」を実施し、声を出しての実践的な通報訓練と初期消火訓練を行っています。スタッフミーティングでも机上訓練でマニュアルの確認と点検作業を行い、緊急時での的確な対応ができるように意識向上を図っています。</p>	

(6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>緊急 時の対応マニュアルを確認し、非常時に冷静かつ適切な行動が出来るよう反復継続して訓練 を行っています。お客様に安心感を与えるため南警察署別所交番にパトロール中の立ち寄りを依頼し、南区役所レスキューボード(簡易担架)5台を駐車場に備えています。また受付横の手の取りやすい位置にヘルメット、メガホン、サーチライトを備え緊急時に備えています。</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>

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(職員)とスタッフ4名にて、基本的に1名体制です。この他に旧スタッフだった2名がアルバイトスタッフとして登録され、イベントや抽選会の時に、アルバイトとしてお手伝いをしていただける体制をとっています。	

②協定書等のとおり開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
業務日誌に入館時間が記録されていることを確認しました。	

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)>	
玄関横の情報コーナーの掲示板に「事業計画書・事業報告書の閲覧希望者は受付へ申し出下さい」との案内を掲示しています。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(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)>	
事業所内での「職場年間研修計画」を策定し、毎月、研修を実施しています。	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <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)> 研修計画書、職場研修記録、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)> テーマ:個人情報保護、接遇、人権擁護、防災対策など 対象者:職員・スタッフ全員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
研修は、原則、毎月実施されていますが、スタッフ全員が集まる抽選会の時にスタッフミーティングを行い、その中で研修の時間を設け、館長が講師にて研修を実施しています。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①職場研修は計画に基づき実施しています。みなみ区民利用施設協会の全職員を対象にした全体研修は勤務として交通費及び超過勤務手当を支給しています。</p> <p>②業務上の必須事項として救急救命のAED研修も交通費、超過勤務手当を支給しています。</p> <p>③新規採用スタッフについては、勤務開始前に業務マニュアル使い必要な知識の研修を実施しています。なお、当研修も交通費、超過勤務手当の支給をしています。</p> <p>④個人情報保護研修は、横浜市の研修資料を基に館長が毎年実施しています。</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>研修計画書、職場研修記録、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>・年1回、法人主催の全体研修が休館日に行われ、全スタッフが参加します。勤務時間として交通費、超過勤務手当を支給しています。また業務上の必須事項として外部で受講するAED操作研修・救急救命研修も交通費その他の費用を支給しています。</p> <p>・新規採用スタッフは、法人本部で基礎研修を受講した後、現場での研修を実施し、その後OJTにて業務を習得する研修システムができています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>職場研修記録、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>職場研修は、全スタッフが参加するのが原則ですが、事情により不参加のスタッフには、後日、資料回覧か伝達研修により、全スタッフ情報を共有します。外部研修は、館長が参加し、スタッフ会議にて伝達研修を行います。</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)>	
窓口対応マニュアルは、事務所に掲示され、行動規範として「あいさつはコミュニケーションの第一歩である」として接遇について注意書きを記載し、接遇の大切さを常に意識しています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
①常時1人体制のシフトのため、特に夜間のスタッフには防犯や災害発生時に対応するため個別の指導を行い、業務を遂行するためのスキルアップに努めています。 ②毎月発行する施設便りや自主事業のポスター、チラシ作りなどをスタッフが輪番で担当し、業務の分担とOJTを実施することで資質向上を図っています。 ③他施設で発生したヒヤリハットや様々な事案などをスタッフミーティングで取り上げています。緊急の場合は、スタッフは携帯メールで連絡し合える体制を整え情報を共有できるよう工夫しています。	スタッフミーティング議事録、ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	・毎月、抽選日に行われるスタッフミーティングは、スタッフ全員が集まる機会なので、利用者アンケートの結果検討、ヒヤリハットなどの情報共有、研修など有効に活用されています。 ・毎月発行する広報紙や自主事業のポスターやチラシ作りは、スタッフが輪番で担当しています。業務を公平に分担し、各スタッフの資質向上にもつながる良い仕組みです。

(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)>	
個人情報保護マニュアルの他に、個人情報保護マニュアル(運用)版を作成し、日常業務に必要な注意点を5項目に纏め、実践的なマニュアルを作成し、受付に常置し、スタッフへ注意喚起しています。	

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)>	

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)>	
毎年、年度初めの4月に個人情報保護の研修を実施しています。今年は、「市民生活における個人情報保護Q&A」を題材に館長が講師となり、実施されました。	

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>指定管理者のみなみ区民利用施設協会個人情報保護方針の中で、「収集の制限」の項目にて「必要な範囲内で、適正かつ公平な手段にて収集します。」と述べています。</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>	

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)> パソコンは、2台あり、1台のデスクトップ型のパソコンはワイヤーロックされ、もう1台のノート型パソコンは、終業時に鍵のかかるキャビネットにて保管されています。	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <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)> 振替伝票、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)>	
館長が確認し、協会本部の事務局にて再確認されます。	

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)> 実行予算差引簿、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)> 現場確認、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)>	

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)> ヒアリング <目的に沿わない支出がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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館内照明は全てLED化されており、光熱水費の無駄をなくすために、使用していない場所のエアコンはこまめに消すことや、空調は天井扇や室内の扇風機と併せて状況に応じた適正温度で運転しています。植栽への散水の際は雨水を活用するなど、常に経費削減意識を持ち取り組んでいます。</p> <p>②節電効果を上げるために、夏場は朝顔など植物によるスクリーン効果で室温の上昇を抑える工夫をしました。</p> <p>③毎月の抽選会の利用者会議で省エネの「節電のお願い」協力を呼び掛け、部屋のスイッチ部分にも注意事項等を貼付しています。</p> <p>④事務室で使用するコピー用紙や封筒類は、個人情報の有無を確認して、可能な限り再利用しています。</p> <p>⑤軽易な備品等の小破修繕は職員で行っています。</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>横浜市SDGs認証、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>本協会が横浜市SDGs認証事業者にて、玄関にその旨の看板を掲げ、利用者にも「節電のお願い」を伝えるとともに毎月の利用者会議でも協力を呼びかけるなど、節電への取組を強化しています。また夏場の朝顔などの植物によるグリーンカーテンも実施しています。</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>	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和5年度管理運営業務点検報告書、ヒアリング <未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和5年度管理運営業務点検報告書、ヒアリング <協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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年度当初に利用者サービスなど目標設定の4つの視点について年間での取組を明確にします。これは南区へも提出しています。</p> <p>②スタッフミーティングで職員への周知を行い内容を共有します。業務遂行に当たってはそれぞれが意識して取り組んでいきます。</p> <p>③年度末に振り返りを行い実績を自己評価します。この振り返りをもとに改善計画を立案し、今後の取組を明らかにしていきます。この自己評価も南区に報告します。</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>前年度の業績を振り返り、スタッフからの意見も考慮し、館長が新年度の事業計画書を立案し、協会本部に承認を受けます。策定された事業計画書の主要な部分は、4月のスタッフミーティングにて周知し、計画達成を目指します。</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>地域の8町内会の要望で当コミュニティハウスが開館した経緯もあり、地域との関係が緊密です。おまつりの共催、町内会の会議や高齢者のラジオ体操への会場提供、地域の個人作品の展示場所の設置などを行い、館長・スタッフの皆様も日頃から接遇に配慮しながら地域住民の憩いの場所、出会いの場所を目指して運営されていることが確認されました。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

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>①南区が主催する「赤ちゃん学級」、「こそだてホッとタイム」など、子育て支援事業の会場を提供しポスターやチラシの配架と施設利用の優先的承認で積極的に協力しています。</p> <p>②南区地域福祉保健計画の別所地区計画に示されている取り組み目標「元気と声をかけあえるまち」で示されている高齢者のラジオ体操や敬老行事、別所地区社協の各サロンの開催や生活の手伝いボランティア「スマイルサポート」などを当館の自主事業やイベントに盛り込む工夫をしています。</p> <p>③南区の救急レスキューボードボックスの設置に協力し、これらの情報を連合町内会長会などを通じて地域に発信しています。</p> <p>④横浜市が推進するY-SDGsや省エネ対策に協力し、利用者の理解を得ながら取組を推進しています。現在、みなみ区民利用施設協会は横浜市のY-SDGs(superior)の認証事業者として認証されています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</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>・区役所が主催する「赤ちゃん学級」、「こそだてホッとタイム」など子育て支援事業への会場提供し、子育て関連のポスターやチラシの配架にも協力しています。</p> <p>・横浜市が推進するY-SDGsや省エネルギー対策に関してSDGsリサイクル教室を開催し、SDGsの必要性を説明するなどの協力を行っています。また当協会がSDGsの認証事業者で看板を玄関に掲げ、利用者にも省エネルギー・節電の協力をお願いしています。</p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①別所連合町内会の「別所ふれあいまつり」と共催で「コミハ祭2024」を令和6年11月10日(日)に実施しました。当館で活動するサークルの作品展や体験会を開催し世代を超えた地域のお客様に楽しんで頂く共に当館の存在や役割を周知出来ました。また、活動団体の皆様にもやりがいをこれまで以上に感じて頂けたと思います。地域の別所地区民生委員・児童委員の活動の様子や別所地区社協の体験コーナーでも新たな刺激を得て、趣味の幅が広がる機会になったとの感想もありました。地域住民の出会いの場になり、交流の輪を広げる活動の拠点として利用頂ければと思っています。</p> <p>②定期的に生け花サークルから生花を飾って頂き、館内が明るく和やかな雰囲気になって素敵だと、お客様から喜ばれています。</p> <p>③お客様から庭で育てた草花をお持ち頂くこともあり館内に飾らせて頂いています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</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>・別所ふれあいまつりと共催で実施された「コミハ祭り」は、当館で活動するサークルの作品展や体験会を開催し、世代を超えた地域の皆様楽しんでいただきました。</p> <p>・定期的に生け花サークルから生花を飾っていただき、観葉植物も常置していることから、館内を明るく和やかな雰囲気を出しています。また夏場の朝顔のグリーンカーテンをキッズコーナーから見るところに設置し、涼しげな雰囲気を演出しています。</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>