

横浜市指定管理者第三者評価制度  
横浜市上郷矢沢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6年10月

# 目次

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

# 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)
<p>I ・ 地域及び地域住民との連携</p>	<p>上郷矢沢コミュニティハウスは、矢沢小学校跡地に栄区では2番目の単館コミュニティハウスとして、平成25年3月に運用を開始しました。矢沢小コミュニティハウス時代から地域住民との相互交流、各活動の支援を行うことで地域との連携を図ってきました。</p> <p>施設運営を行うにあたっては、各方面の代表者で構成する(連合町内会長、町内会長、自治会長、スポーツ推進員、青少年指導員、小学校長、PTA会長、シニアクラブ連合会長、利用者代表)運営委員会を設置して、地域の多様なニーズや要望を直接聴取できる体制をとるとともに、利用者からの意見や幅広いニーズを常に把握して、施設運営に反映させています。</p> <p>また、近隣町内会主催の行事や会議への出席、災害時の協力体制を確立し、地域と連携した運営を行っています。その他、ご利用団体の発表の場として毎年「ふれあい文化祭」を開催し、地域の方々が多く来場し、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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月開催される上郷西連合町内会定例会(自治会長、町内会長、民生委員、交通安全協会、スポーツ推進員、青少年指導員、小中学校長、ケアプラザ等で構成)には館長が出席して、地域の情報や利用等を共有する顔の見える地域連携に努めています。運営委員会議や利用者会議からの意見を、施設運営に活かしています。</li> <li>・活動団体の発表の場として毎年恒例開催している「ふれあい文化祭」や、栄区が進めるオープンガーデンに合わせて「クイズラリーでお花見ウォーク」を野七里ケアプラザ、上郷地区センターと共催する等地域の協力の下、有意義なイベントを開催しています。</li> <li>・大地震等の災害発生時に備えて、地域避難所としての施設利用協力体制の役割を担い、近隣自治会と一緒に運営訓練を実施しています。</li> </ul>
<p>II ・ 利用者サービスの向上</p>	<p>お客様が安心して快適に利用できる施設を目指し、笑顔で明るい挨拶や親切な窓口対応、利用者ニーズやご意見に向き合い、利用者の立場に立った心のこもったサービスの提供に日々取り組んでいます。</p> <p>スタッフ会議は、運営上の課題や様々な状況に全員が速やかに対応できるよう、情報共有・職員研修の場としているほか、日々の業務の中では、引継ぎの徹底に努めています。</p> <p>館内のWi-Fi整備や手すりの設置、椅子や座卓など古くなった備品を更新し、利用者サービスの向上に努めています。館内の空きスペースを利用して団体の作品展を開催したり、図書コーナーでは本をきれいに保つため、ブックコートフィルムの貼付を順次進めるほか、絵本等の増冊、希望図書や人気図書を購入し、読書活動推進にも寄与しています。更に転倒防止策として玄関マットの敷設や傘の貸し出し、忘れ物防止策として、帰り際の部屋等の確認、職員の積極的な声掛けを行っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・笑顔で明るい挨拶や親切な窓口対応、利用者ニーズやご意見に向き合い、利用者の立場に立ったサービスの提供に向けて、接遇研修の実施や日々の振り返りを行っています。接遇向上のため職員にサービス接遇実務検定資格の受講を促して取得を推進しています。</li> <li>・館長含め職員は衛生的かつ気持ちよく利用していただくために、館内の清掃、整理整頓を丁寧に行っています。アンケートでは、多くの利用者がスタッフの対応に対し感謝や部屋やトイレの清潔さを挙げており、好評価です。</li> <li>・施設外の清掃、環境の整備(地域ボランティアによる四季の花を咲かせるプランターの水やり)、破損個所の早期発見、修理等常に心がけて運営しています。</li> <li>・コロナ感染や熱中症防止のポスターをロビーのみならず各部屋にも掲示し、注意喚起に取り組んでいます。傘の貸し出しや、忘れ物を個別包装して掲示する細やかな配慮もしています。</li> </ul>
<p>III ・ 施設・設備の維持管理</p>	<p>年間の施設管理計画を作成し、施設の維持管理及び保守点検を行うため、建物総合管理の専門業者に定期的な総合管理業務を委託しています。また、警備の専門業者には、閉館時間中の防犯対策を委託をしています。その他、緑地の保全業務を委託し、定期的に剪定等を行うことにより、外回りの環境整備に努めています。</p> <p>一方職員は、開館前、開館中、閉館時に点検・清掃を行い、安全確認や設備の正常動作と衛生面の維持に努めています。また、点検と曜日ごとに定めた清掃箇所を確実に実施することにより、早期対応と適切な維持管理が行われており、開館時と同様の施設の奇麗さを保っています。</p> <p>更に、建物以外では、周辺歩道の清掃活動や、自然災害時等に不具合がないか等の点検を行い、利用者の安全確保に努めています。併せて、中庭の手入れや敷地内の植え込みの手入れ等も、職員でできるところは自分達で行い、施設の環境維持に努めています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・隅々まで清掃が行届き、図書資料は、公園を前景にして整理整頓して配架されています。木を基調にした温かみのある施設と相まって明るく居心地の良い施設となっています。利用者が常に安心して過ごせる環境を維持できるように、「予防保全」を念頭にPDCAのサイクルによって長寿命化を図っています。雨水タンクを利用した花壇管理、全館LED照明等、環境に配慮した維持管理にも取り組んでいます。</li> <li>・専門業者による保守点検は他の3つの受託施設との一括発注で保守管理委託のコストダウンを図っています。又トイレ、下足箱、事務所内の清掃当番を決めてスタッフ全員で清掃に努めている他、月1回のスタッフ会議終了後には全員で草取りを実施し周辺環境の美化を図っています。</li> </ul>

	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>緊急時対応マニュアル、非常時対応マニュアル、消防計画、緊急連絡網を作成し、職員への周知徹底を図るとともに、業務マニュアルとしてファイルにまとめ、事務室内に設置し、常時確認できるよう整備しています。更に職員全員でLINEのグループを設定し、迅速な連絡体制がとれるようにもしています。施設内には防犯カメラを設置するとともに、必要に応じた巡回を行うことで、事件・事故等の未然防止に努めています。</p> <p>事件・事故発生時には、速やかに「事故報告書」を作成し、区役所・支援協会事務局に報告するとともに、再発防止策の検討を併せて行っています。不審事案発生時には速やかに通報し、事件の未然防止と早期解決ができるよう備えています。</p> <p>また、職員を対象にしたAED取扱訓練や非常呼び出し対応訓練、心肺蘇生訓練等を行い、利用者が安全・安心にコミュニティハウスをご利用いただけるように体制を整えています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>緊急連絡先はスタッフ全員に配布しています。またLINEにより連絡体制をとっています。地域の小中学校との連絡体制を確立し、子どもの安全確保に緊急対応ができるようにしています。子どもの来館時間帯は職員が館内を巡回し、保護者が安心できるよう見守りを強化しています。</li> <li>震度5強の地震が発生した場合は、地域防災拠点への避難が困難な住民が一時的に避難する地元の避難所として、避難者の受入れを行います。災害時の備えとして「災害対応型自動販売機」を設置しています。周辺には自動販売機の設置が少ないため、普段から利用者に役立っています。</li> </ul>
V 組織運営及び体制	<p>良好な利用者サービスを提供できる体制として、原則各時間帯1名の交代勤務体制としています。運営体制は下記のとおりです。</p> <p>館長1名：区役所・支援協会事務局との連絡調整、運営委員会事務、広報、事業計画の立案・調整・進行管理、自主事業の企画・実施、施設管理、予算管理、職員の指導監督・育成、利用各団体との調整、備品等の調達・管理、窓口対応、庶務等</p> <p>スタッフ6名：開館時間帯の館長不在時の管理業務として、窓口対応、施設・備品管理、図書管理、自主事業の補助、各行事・会議への対応、館内及び敷地内の巡回・清掃、連絡帳(引継ぎ)記入、館長業務補助等を行っています。</p> <p>勤務体制：午前(8時45分～13時)、午後(13時～17時)、夜間(17時～21時)</p> <p>職員採用については、緊急時対応等の観点から、極力近隣居住者から選考しています。なお、人事労務、福利厚生、経理等は、事務局が一元管理し効率化を図っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>スタッフが使用するパソコン内に連絡帳があり、意見交換や引継ぎができ、全員で共有できる仕組みがあります。職員全員の氏名から既読した者の氏名が削除され、閲覧していない職員の氏名が残るため、連絡の伝達状況が一目で把握できます。館長の指示等をスタッフ全員が確認でき閲覧漏れも防ぐ記録媒体として他の施設の参考になります。</li> <li>他の施設(飯島コミハ、翠風荘、こどもログハウス)と共同して一定の業者と建物保守管理業務、環境衛生管理業務、清掃管理業務の委託契約を締結しており経費節減の効果があるものと見込まれます。</li> <li>自己評価表は計画内容に対する実績と今後の取組につき簡潔に纏められており、PDCAのサイクルに則り運営されています。又6名のスタッフとは月1回のスタッフ会議とパソコン上の連絡帳により情報の共有化を徹底しています。</li> </ul>
VI その他	<p>周辺地区は、昭和40年代以降に開発された住宅地で、小学校の統廃合があるなど、少子高齢化が顕著な地域となっています。高齢化率が高い地域ですが、一方で元気な高齢者が、地域づくり・健康づくり・生きがいづくりなど、自主的な活動が盛んに行っており、当館においても多くの65才以上の高齢者が、様々な活動を行っています。</p> <p>当館は地域活動の身近な交流の場として、詩吟、コーラス、絵手紙、茶道、体操、ヨガ等、多種多様な団体が利用しているほか、各世代が参加し楽しめる各種自主事業も積極的に実施しています。利用者数も年々増加傾向でコロナ禍前の水準に近づいています。</p> <p>今後とも世代を問わず、近隣の方々が安全・安心にご利用いただけるよう、施設の管理を行ってまいります。また、高齢者の生きがい・健康維持活動等につながる取り組みや、多世代交流、子育て支援活動等にも幅広く取り組み、地域の皆様に親しまれる施設を目指します。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>栄区や市の中期4か年計画にある子育て・高齢者支援・健康・環境施策に相応する自主事業子ども茶道教室、クリスマスお話し会等を開催しています。</li> <li>施策「超高齢化社会への挑戦」「健康長寿さ・か・え」に取組み、自主事業でシニア向け講座を積極的に開催し社会参加機会を増やしています。</li> <li>栄区の重要施策のひとつであるSDGsを意識した事業を推進し、「安全」、「安心」のまちづくりに積極的に取り組んでいます。</li> <li>出張広場にこりんく等の子育て支援、健康づくりに繋がる様なヨガ体操教室等、利用者の年代に偏りがないように配慮して自主事業を展開しています。</li> <li>庭木の手入れ教室や前庭に常設しているプランター管理を近隣住民の協力により維持管理したり、健康づくりに関係している活動団体と自主事業で連携したり、地域との繋がりや活動団体の活性化にも配慮しています。</li> </ul>

# I. 地域及び地域住民との連携

## (1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>・地域住民、自治会町内会との連携                      屋外の当館掲示板と自治会町内会が設置している掲示板等に、当館主催の自主事業やイベント「ふれあい文化祭」の情報を掲示依頼しています。また、連合町内会の行事や定例会に参加し、情報収集や事業等の情報発信を行っています。その他、館内では、地域の自治会町内会、サークル団体の広報紙、チラシ、ポスター等の掲示や配架を行い、相互の連携を図るとともに、活動等の際には会場提供を行っています。更に、大地震等の災害発生に備えて、近隣自治会と「地域避難所としての施設使用に関する覚書」を取り交わし、万が一に備えて運営訓練を一緒に実施しています。</p> <p>・関係機関との連携                      上郷地区センター、桂台地域ケアプラザ、野七里地域ケアプラザ等の近隣の施設とは、共催事業やチラシの配架等を行い、連携に努めています。また、毎月区役所担当課、関係機関、支援協会との会議を定期的に行い情報交換を行っています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料(令和5年事業報告書、さかえ区民活動センター地域情報会議報告)・ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>毎月開催される上郷西連合町内会定例会(自治会長、町内会長、民生委員、交通安全協会、スポーツ推進員、青少年指導員、小中学校長、ケアプラザ等で構成)には館長が出席して、地域の情報や利用等を共有する顔の見える地域連携に努めています。様々な活動等の際には会場提供を行っています。</p>

## (2) 地区センター委員会等

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p>&lt;開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>令和6年5月11日に、上郷矢沢コミュニティーハウス運営委員会を 委員15名中出席者12名と、栄区地域振興課担当係長、事務局が出席して開催しました。</p>	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      資料(令和6年上郷矢沢コミュニティハウス運営委員会報告及び議事録)・ヒアリング                      &lt;課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      資料(令和6年上郷矢沢コミュニティハウス運営委員会報告及び議事録)・ヒアリング                      &lt;一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>運営委員会で抽出した課題は職員と共有して、子どもの利用には「にこりんく」との連携も含めて子供会、青少年指導員等との連携を検討しています。絵本の入れ替えは、少しずつ新しい本を購入しながら絵本の充実を図りました。65歳以上の利用が多い施設ですが、子どもたちを含めた幅広い年齢層にも利用してもらおう取り組んでいます。</p>	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>さかえ区民活動センター地域情報会議、上郷西連合町内会議に出席して、地域の情報や利用等を共有する顔の見える地域連携に努めています。活動団体の発表の場として毎年恒例開催している「ふれあい文化祭」や、栄区が進めるオープンガーデンに合わせて「クイズラリーでお花見ウォーク」を野七里ケアプラザ、上郷地区センターと共催する等地域の協力の下、有意義なイベントを開催しています。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

## Ⅱ. 利用者サービスの向上

### (1) 利用者会議

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している
<input type="checkbox"/> 開催していない	<input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p>&lt;開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;            利用者会議については、四半期ごと(5月、8月、11月、2月)に利用団体を参加者対象として開催しています。団体(サークル)が利用申請をする際に配布している「施設利用申請書」の中に、利用者会議の日時を記載して周知し、参加要請をしています。3か月分の「施設利用許可書」を渡した後に、利用者会議を開催して利用者のニーズや意見収集を行い運営に反映させる工夫を評価します。</p>	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input 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 checked="" type="checkbox"/> 特に課題がない	<input checked="" type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            資料(利用者会議議事録(令和5.5.26))・ヒアリング</p> <p>&lt;課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

③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 type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input 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 checked="" type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(利用者会議議事録(令和5.5.26))・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)>	

(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 checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <table border="0" style="display: inline-table; vertical-align: middle; margin-left: 10px;"> <tr> <td style="font-size: 2em;">}</td> <td style="font-size: 1.5em;">→</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> アンケート</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td><input type="checkbox"/> その他</td> </tr> </table>	}	→	<input checked="" type="checkbox"/> アンケート			<input type="checkbox"/> その他
}	→	<input checked="" type="checkbox"/> アンケート					
		<input type="checkbox"/> その他					
<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							
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 時期:年4回(5月、8月、11月、2月) 利用者会議に参加した団体利用者数 令和6年2月25日～回答数:51 <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)>  登録団体の参加による四半期ごとの利用者会議での利用者の声と、自主事業参加者アンケートの中で、職員対応、館内清掃、設備、運営全般の質問項目を設けて施設運営に関する意見を収集しています。							



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	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(令和5年度利用者アンケート集計結果、令和5年度自主事業アンケート集計結果)・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 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	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(令和5年度利用者アンケート集計結果、令和5年度自主事業アンケート集計結果)・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)>	
清掃等を徹底し、接遇面については接遇研修を行いました。現在ある本にブックコートフィルムを順次貼って補修して、継続して利用者の要望を聞きながら新しい本を購入しています。	

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 checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      資料(令和5年度上郷矢沢コミュニティハウス事業報告書)・ヒアリング                      &lt;公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>アンケートに記載された内容と対応をまとめ、一定期間館内掲示を行っています。また玄関のチラシラック内に閲覧用ファイルの「事業報告・計画・アンケート」を配置して公表しています。</p>	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している
<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある	<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある
<input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p>	
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>図書コーナーの壁面には、横浜市コールセンター、横浜市ホームページの案内ポスターの掲示があり、周知しています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p>&lt;設置内容を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>「利用者の声」(ご意見ご要望箱)を受付に設置しています。</p> <p>&lt;設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>受付に設置している「利用者の声」で幅広く意見、提案を収集するとともに、窓口などで直接話を聞き対応しています。</p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

※利用者の苦情等に対する受付方法、対応手順、責任者や担当者等が決まっているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認(苦情受付窓口)・ヒアリング</p> <p>&lt;仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「苦情受付窓口」の掲示には、わかりやすく受付手順、責任者が明記されています。</p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p>&lt;周知方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>受付横に「苦情受付窓口」の掲示をして周知しています。</p> <p>&lt;周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>令和5年度上郷矢沢コミュニティハウス事業報告書に、令和5年度苦情対応状況報告として記録しています。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt; 資料(令和5年度事業報告書、令和5年度苦情対応状況報告)・ヒアリング</p> <p>&lt;一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>職員の接遇についての意見を受けて職員全員で状況を共有し、お客様サービスの観点から、言葉遣いや態度等の接遇について再度徹底をするようスタッフ会議で話し合いました。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

※1つ以上の媒体(館内掲示・広報紙・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。利用者会議等で公表している場合は、議事録の記載内容を確認する。また、当該利用者のプライバシーを侵害しないよう配慮しているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt; 資料(「事業報告・計画・アンケート」閲覧ファイル)・ヒアリング</p> <p>&lt;公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>アンケートに記載された内容と対応をまとめ、一定期間館内掲示および館内設置の「事業報告・計画・アンケート」の閲覧ファイルにより公表しています。</p>	

#### (4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>施設案内については、利用者にわかりやすいように館内に掲示や配架、ホームページ等を活用して行っています。また、案内等をご覧になっている方を見かけた際には、声掛けをして、直接わかりやすく説明するよう職員一同心掛けています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページ 施設案内、利用案内、自主事業の開催予定、サークル紹介、図書案内、よくある質問、交通案内、臨時的取り扱い、お知らせ等を掲載しています。</li> <li>・屋外掲示板 利用申込案内、自主事業案内、作品展のご案内等を掲示しています。</li> <li>・玄関周辺(チラシラック含む) 利用案内、休館案内、自主事業案内、サークル案内、イベント案内、自治会の広報、市・区役所からの広報、近隣地区の情報提供等を掲示・配架しています。</li> <li>・窓口周辺 利用案内、利用要綱、お知らせ、集会室予約状況等を掲示等しています。</li> <li>・駐車場 利用案内、注意事項、お知らせ等を掲示しています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認・資料(利用案内、施設案内・ホームページ)・ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>ロビーに「今日のご案内」を掲示し、利用状況をわかりやすく伝えていきます。3か月間の各部屋の利用申込状況は窓口ですぐにわかるように準備されています。ホームページでは、利用案内で申請受付方法や室内の様子を写真で紹介したり、館内の貸し出し物品を掲載して詳細な案内を利用者に明示しています。自主事業のポスターは、カラフルでわかりやすく作成されて見やすい掲示になっています。</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 checked="" type="checkbox"/> 備えている
<input type="checkbox"/> 備えていない	<input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p>&lt;備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>館内に掲示があり、玄関のチラシラック内に配置して周知しています。また、初めて来館した利用者には利用案内配布の他に口頭でも説明を行っています。</p>	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる	<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる
<input type="checkbox"/> 閲覧できない	<input type="checkbox"/> 閲覧できない
評価機関 記述	
<p>&lt;閲覧できない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用要綱は館内受付横に掲示があり、玄関のチラシラック内に配置して閲覧ができます。</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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt; 資料(利用案内、申請受付表)・ヒアリング</p> <p>&lt;行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>登録団体には利用予定月の3ヶ月後の優先利用申し込みを受け付け、申し込みが重複した団体との間では話し合いで決定することになっています。円満な調整と譲り合いが奏功し、スムーズな運営がなされています。登録団体以外は先着順となっています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt; 資料(5月スタッフ会議議題レジメ・人権研修資料)・ヒアリング</p> <p>&lt;一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>館長が講師となり、毎月休館日の第三水曜日に実施しているスタッフ会議の中で人権研修資料をもとにした研修を行っています。日々のOJTを通して必要に応じた指導を行い、職員の人権意識の向上に努めています。</p>	

## (5) 自主事業

### ①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている
<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      現場確認(自主事業案内ポスター)・資料(令和5年度事業計画・報告書・令和6年度事業計画)・ヒアリング                      &lt;年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;                      「誰もが気軽に集える地域の居場所」として、団体(サークル)支援事業を積極的に行っています。栄区地域子育て支援拠点にこりんくと共催した「出張広場にこりんく」の乳幼児対象事業から、「ワクワク老後教室」「子ども茶道教室」「庭木の手入れ教室」等幅広い年代に向けて多様な自主事業を実施しています。クリスマスグッズ作りやクリスマスお話し会は多世代交流を促進しています。</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>&lt;実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。                      また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

## (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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      現場確認(購入希望図書募集のお知らせ・読書希望書籍記入用紙・回収ボックス)・ヒアリング                      &lt;利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>購入希望図書募集のお知らせを掲示して「読書希望書籍」用紙とペン、回収ボックスを配置しています。</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>&lt;施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>・ホームページでは、利用案内や当館からのお知らせ事項をはじめ、四半期毎の集会室・和室の利用申込時期、自主事業のお知らせ、新刊本の入荷情報、イベント等による一部利用制限の臨時的な取り扱い等の広報・PRを行っています。</p> <p>・屋外の当館掲示板、町内会掲示板や小学校へは、各自治会長を通じて自主事業のポスター掲示を依頼しているほか、イベント開催時には、地区連合町内会の全戸に、チラシの回覧を依頼しています。</p> <p>・「広報よこはま栄区版」に自主事業の情報を掲載し、栄区民に広く情報がいきわたるようにしている他、各部屋や入口付近にもポスターの掲示やチラシの配架を行い、来館者に対して、参加者の募集PRを行っています。</p> <p>・他公共施設については、近隣の同協会の施設、地域ケアプラザ等の関連施設、近隣商業施設等にパンフレットやチラシの配架をお願いする等、幅広い広報活動を行っています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認(自主事業案内チラシ、掲示板、利用案内)・資料(ホームページ)・ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「広報よこはま栄区版」をはじめ、近隣自治会・町内会での回覧、館内外及び地区センター、関係施設でのポスター掲示やチラシの配架、ホームページなどあらゆる媒体を活用して周知しています。</p>



## (8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・笑顔で明るい挨拶、親切的な窓口対応ができるよう、毎月のスタッフ会議時に自身の行動等を振り返り、おもてなしの心が実践できるように、徹底を図っています。また、電話対応については、必ず施設名・自身の名前を名乗ってから対応するほか、言葉遣いには十分気を配り、高齢者からの問い合わせ等が多いことから、お客様の話をよく聞き、話している内容をしっかり把握し、対応するように職員一同心掛けています。</li> <li>・採用時の新人研修においては、研修資料を配布して座学と実務の研修を行い、これから働く上で職員としての心構えの徹底に努めています。</li> <li>・名札は必ず着用し、また二種類の制服を季節ごとに変えて着用することで、身だしなみを整え清潔感を保ち、お客様に不快感を与えないように努めています。</li> <li>・スタッフ研修時には、接遇研修を実施しお客様満足度の向上に寄与するよう指導をしています。その他、サービス接遇検定の資格取得を奨励しています。</li> </ul>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>制服名札を着用し身だしなみを整え、笑顔で明るい挨拶、親切的な対応ができるようにしています。業務の基本とする接遇研修のみならず、個人情報保護や人権研修などの研修が実施されており、サービスの質の向上に努めています。窓口などの対応手順がまとめられていて、スタッフ全員がこれに基づき管理・運営しています。年間研修計画にはサービス接遇実務検定資格があり、職員に受講を促して取得を推進しています。</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>&lt;利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。&gt;(400字以内)&gt;</p> <p>令和5年度の利用状況は、利用者数については、18,091人で前年度比105%と年々増えており、平成30年度のコロナ禍前の水準(19,150人)に戻りつつあります。また、各部屋の稼働率については、前年度比で若干の減となっています。</p> <p>各部屋とも各種団体が定期的に利用し、午前・午後は高い稼働率ですが、夜間は特定の団体に利用が限られており、全体の稼働率は低くなっています。フリースペースは囲碁等を楽しむ方や親子連れ等、幅広い年代の方々に多く利用されています。新規登録団体も増えていますが、高齢化により解散する団体もあるため、新規メンバー募集等の支援を行っています。</p> <p>安心・安全の施設運営、様々な自主事業を開催し、多くの方にご利用いただけるように努めています。引き続き、幼児から高齢者までの幅広い世代が、いつでも気軽に来館でき、楽しんでいただける施設を目指し、様々な事業等に積極的に取り組んでいきます。</p>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>令和5年度の利用者数は、18,091人で前年度比105%と年々増えています。定期的に利用する団体が多く日中の稼働率が高いためコロナ禍前の水準(19,150人)に戻りつつあり、これは他施設に比べ早い回復率です。夜間は特定の団体に利用が限られていますが、活動拠点として重要な場所として利用されているのが特徴的です。</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)>

館内は清掃を丁寧に行い、明るく清潔感がある安心・安全な施設環境となっています。職員は笑顔で明るい挨拶、おもてなしの心を大切に利用者に対応しています。日々の業務に関する情報や連絡相談は、パソコン内に入力できるシステムを活用して、職員間での共有に努めています。情報共有することで利用者に向け、必要としている適切な情報提供や対応ができるようにしている運営姿勢を評価します。

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

##### ②協定書等のおと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"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のおとり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のおとり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のおと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)>	
業務日誌の中に施設点検管理報告があり、各部屋のコンセント、窓施錠、床汚れ、清掃が確認され報告されています。	

## (2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<(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)>	

### (3) 施設衛生管理業務

#### ①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

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

#### ②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している
<input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<p>&lt;適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>各部屋にはゴミ箱は置かず持ち帰りが原則であり、ゴミは少ないです。事務所内のゴミは、産業廃棄物、古紙、燃えるゴミに分別管理されています。</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>&lt;清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>安心して施設利用ができるよう開館前、開館中、閉館時には、点検及び清掃を行い、施設の維持管理に努めています。毎日清掃箇所を定め集中して清掃を行う他、気が付いた時は直ぐに清掃することを、職員全員が心掛けています。特に汚れが発生する小便器床周りは、毎日その都度清掃を行っています。</p> <p>長期的に施設・設備を適切に維持管理するため、専門業者へ建物の維持管理、特殊清掃業務、害虫駆除業務等を年間スケジュールに基づき委託し、不備等があった場合は、早急に修繕を行っています。</p> <p>植栽等の外回りや中庭については、業者に委託して必要に応じて剪定を行い、維持管理に努めています。また、休館日には施設周辺の植え込みや歩道上の雑草取り、中庭の草刈り等を職員全員で行い、周辺環境の美化に努めています。</p> <p>その他、地域住民の方の協力により、季節ごとの草花を植栽し、地域交流や館内美化、イメージアップを図っています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料(令和6年度事業計画書)・ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>隅々まで清掃が行届き、図書資料は、公園を前景にして整理整頓して配架されています。木を基調にした温かみのある施設と相まって明るく居心地の良い施設となっています。利用者が常に安心して過ごせる環境を維持できるように、「予防保全」を念頭にPDCAのサイクルによって長寿命化を図っています。雨水タンクを利用した花壇管理、全館LED照明等、環境に配慮した維持管理にも取り組んでいます。</p>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>専門業者による保守点検は他の3つの受託施設との一括発注で保守管理委託のコストダウンを図っています。又トイレ、下足箱、事務所内の清掃当番を決めてスタッフ全員で清掃に努めている他、月1回のスタッフ会議終了後には全員で草取りを実施し周辺環境の美化を図っています。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

## IV. 緊急時対応

### (1) 緊急時対応の仕組み整備

#### ①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<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)>	
緊急時対応マニュアルがあり、火災発生、地震発生、風水害、怪我人発生、不審者侵入、不審物発見、徘徊者発見に関し、対応策が取られています。	

### (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 checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<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)>	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      現場確認(事務所)・ヒアリング</p> <p>&lt;適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>鍵の管理者は、館長でありキーボックスの鍵を館長が保有しています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>1日に3回(午前、午後、夜間)業務日誌により定期的に館内巡回を実施しています。</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>&lt;一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>業務日誌により、閉館時の確認、各部屋の窓施錠、給湯室温水器、事務室消火器、自動ドア施錠等の点検を実施しています。</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>&lt;研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>緊急時対応・事故防止研修を職員全員に実施しています。</p> <p>&lt;一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

#### (4) 事故対応業務

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="checked" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="checked" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。&gt;</p> <p style="padding-left: 40px;"><input checked="checked" type="checkbox"/> 設置している                      <input type="checkbox"/> 設置していない</p> <p>&lt;研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>AEDの取り扱い、心肺蘇生マッサージの訓練、消防署(上郷出張所)による防災訓練を職員全員に対し実施しています。</p> <p>&lt;一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

##### ②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="checked" type="checkbox"/> 体制を確保している	<input checked="checked" type="checkbox"/> 体制を確保している
<input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認(事務所)・資料(緊急時対応マニュアル)・ヒアリング</p> <p>&lt;体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>緊急連絡先はスタッフ全員に配布しています。またLINEにより連絡体制をとっています。地域の小中学校との連絡体制を確立し、子どもの安全確保に緊急対応ができるようにしています。子どもの来館時間帯は職員が館内を巡回し、保護者が安心できるよう見守りを強化しています。</p>	

## (5) 防災業務

### ①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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	
<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)>	
緊急時対応マニュアルの中で、火災、地震、風水害に対する対応策を講じています。	

### 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	
<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)>	
消防署(上郷出張所)による防災訓練を下半期に実施しています。	

## (6) 緊急時対応全般 (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)>
震度5強の地震が発生した場合は、地域防災拠点への避難が困難な住民が一時的に避難する地元の避難所として、避難者の受け入れを行います。災害時の備えとして「災害対応型自動販売機」を設置しています。周辺には自動販売機の設置が少ないため、普段から利用者に役立っています。
<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)>

## 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)>	

#### ②協定書等のとおり開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input 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)>	
支援協会事務局が、当施設のバックアップ体制をとり、事務を統括しています。開館時は、毎朝スタッフと館長と連絡体制を確保し、確実な開館を実施しています。	

#### ③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input 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)>	
事業計画書・事業報告書をアンケート結果報告書と共にファイルし、受付前に置き誰でも見ることができます。	
<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 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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

### 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>&lt;確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt; 資料(研修計画)・ヒアリング</p> <p>&lt;研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)&gt; 全員に対し、個人情報保護研修、接遇研修、人権研修、緊急時対応・事故防止研修、防災研修、新採用職員研修を実施しています。</p> <p>&lt;一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>知識、技能、サービス向上のため、職員のスキルアップが常に求められていることから、職場において定期的に研修を実施しています。研修実施の際は、職員全員が参加でき研修に専念できるよう、休館日(第3水曜日)のスタッフミーティング時に行っています。4月には年間の研修計画の情報提供を行うほか、スタッフから研修に対する意見等を聞いています。</p> <p>上半期には、個人情報保護、接遇、人権研修等を資料説明や話し合い等を交えて行っています。下半期には、栄消防署上郷出張所長を講師に向え、AED取り扱いや心肺蘇生等の救命の訓練研修を行うほか、防災等の危機管理訓練を、職員全員に行っています。</p> <p>新人職員には、早く仕事に慣れるよう先輩職員と一緒に勤務するOJT研修を中心に行っています。その他、研修等にかかる費用(参考書・問題集代、受験料、交通費、時間給等)は、全て支援協会が負担し、職員を支援する体制を整えています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料(令和6年度事業計画書)・ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>研修はスタッフ全員が参加できる休館日(第3水曜日)のスタッフミーティング時に実施しています。平成27年度より、希望する職員全員に対して、受験料・テキスト代等を負担し団体受験する制度を新設し、接遇能力の向上に努め、サービスの向上とスキルアップを図っています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している	<input 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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

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)>	
上郷矢沢コミュニティハウス業務手順及び図書業務マニュアルがあります。上郷矢沢コミュニティハウス業務手順には施設利用関係、図書業務関係、コピー、公衆電話、自販機への対応が記載されています。又午前担当、午後担当、夜間担当の対応業務が記載されています。	

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)>
職員の資質向上・情報共有については、毎月第3水曜日(休館日)のスタッフ会議を有効に活用しています。毎月行われる指定管理者連絡会議や施設長会議の資料、関係者からのメール、利用時の意見等で得た情報は、館長から資料配布や説明を行い、全員で共有しています。また、業務上の困った点や気が付いた事、改善した方が良い点等の意見を全員で出し合い、共有すべきものは共有し、改善すべき点等については、速やかに実施するようにしています。	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)>
一人勤務のため、全員が集まれるのは月に1度しかないので、業務内容をはじめ細かな日々の職員との情報共有については、パソコン内に連絡帳を設け、そこに自由に入力し、意見交換や引継ぎ、取り扱いの確認等を行い、職員全員による既読確認でチェックを行い、業務の円滑な遂行と情報の共有に繋がっています。全体会議や日々の連絡体制をしっかりと行うことで、情報共有や職員の資質向上に努めています。	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	スタッフが使用するパソコン内に連絡帳があり、意見交換や引継ぎができ、全員で共有できる仕組みがあります。職員全員の氏名から既読した者の氏名が削除され、閲覧していない職員の氏名が残るため、連絡の伝達状況が一目で把握できます。館長の指示等をスタッフ全員が確認でき閲覧漏れも防ぐ記録媒体として他の施設の参考になります。

### (3) 個人情報保護・守秘義務

#### ①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している
<input type="checkbox"/> 整備していない	<input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>個人情報保護方針があり、受付に掲示されています。</p>	

#### 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 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"/> 明確化しているが周知していない
<input type="checkbox"/> 明確化していない	<input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

#### ③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 checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	



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	
<取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

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

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている	<input 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"/> 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 type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt; ヒアリング</p> <p>&lt;一部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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>パソコン2台にはパスワードが設定されています。書類の廃棄は、保管年数が書類によって決まっており、期限を過ぎた書類は年に1度協会内で溶解処理が実施されています。</p>	

#### (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 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"/> 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 type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

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)> 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)>  館長が出納簿を作成し、毎月本部に提出しています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 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 checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      現場確認(事務所)・ヒアリング</p> <p>&lt;適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>管理者は館長であり、通帳と現金は金庫に保管されています。</p>	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

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

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>予算を有効活用するため、経費節減のため様々な取組みを行っています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・設備としては、照明は屋内外全てLED化され、トイレ照明は人感センサーで自動入切、洗面手洗いは自動給水栓等を採用して電気水道の節減となっています。</li> <li>・各部屋の空調調節コントローラー付近に適切な冷暖房設定温度を掲示するとともに、利用者会議で節電等の協力依頼を行っています。また、ブラインドのこまめな操作で図書コーナーの温度管理や玄関周辺、図書コーナー、キッズコーナーでは、利用者の状況により照明の調節を行い電気量節減に取り組んでいます。</li> <li>・雨水を貯水し再利用することで、水道量削減の取組みも行っていきます。</li> <li>・植え込み等の管理について委託契約の職人が手入れを行っていますが、出来るところは職員による植え込み剪定や除草作業を行い、周辺環境の維持に努めています。</li> <li>・消耗品費について、量販店、均一雑貨店、大量購入に努めています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認・ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>他の施設(飯島コミハ、翠風荘、こどもログハウス)と共同して一定の業者と建物保守管理業務、環境衛生管理業務、清掃管理業務の委託契約を締結しており経費節減の効果があるものと見込まれます。</p> <p>照明は屋内外全てLED化され電気代の節減に寄与しています。</p> <p>各部屋の空調調節コントローラー付近に適切な冷暖房設定温度を掲示し、利用者会議で節電協力依頼を行っています。</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
<p>評価機関 記述</p> <p>&lt;反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

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

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input 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)> 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)>  毎月1回施設長会議にて区と協議しています。	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>地域住民の生涯学習の拠点、誰もが何度でも利用したくなる利用者のためのコミュニティハウスを目指して、利用者、活動団体、町内会等と顔の見える関係を構築するとともに、魅力的な自主事業の企画、近隣施設との共催事業、活動団体の支援、希望図書購入等により、目標を定めた利用者数と稼働率を達成できるよう、職員一丸となって取り組んでいます。</p> <p>毎月開催される栄区指定管理者連絡会議や施設長会議にて毎月毎の実績や取り組み内容について報告を行うことで、現状確認や目標の共有化を図るとともに、達成に向けた意見交換などを行っています。また、自己評価書等により1年間の運営についての評価を受け、次年度以降のより良い施設運営に向けた改善等に繋げています。</p> <p>その他、職員に対しては、スタッフ会議や引継ぎ時を利用して進捗状況の確認や問題点の共有化を図るほか、改善点等の意見交換を行っています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料(令和5年度自己評価表)・ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>自己評価表は計画内容に対する実績と今後の取組につき簡潔に纏められており、PDCAのサイクルに則り運営されています。また6名のスタッフとは月1回のスタッフ会議とパソコン上の連絡帳により情報の共有化を徹底しています。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>常勤の館長1名と非常勤スタッフ6名がローテーションで勤務しています。特に活動サークルの発表の場であるふれあい文化際は、年1回開催され、お茶会(子どものお点前)、詩吟、コーラスの発表、活動成果の展示等世代間の交流の場として役立っています。準備から2日半かけて開催されています。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

## VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>「ふれあい文化祭」では、多くの方が参加し相互交流を図るとともに、地域の皆様が多く来場され、地域コミュニティに寄与しています。自主事業では、子育て支援に繋がる事業として、未就学児と保護者が楽しむ「クリスマスお話し」、乳幼児と親と一緒に楽しめる「にこりんく」との共催事業、「子ども茶道教室」や「サンタクロースを作る講座」等を開催しています。</p> <p>区の推進する花いっぱい街づくりでは、施設内に花壇を設置したり、近隣の施設と共催で「クイズラリーでお花見ウォーク」を実施、誰もがいきいきと暮らせるよう「ヨガ体操教室」や「ハガキ絵教室」等を実施しています。読書活動推進では、子供の絵本や希望図書を購入し、蔵書の充実を図っています。その他、横浜市ごみゼロルート回収参加、子育て家庭応援事業「ハマハグ」登録、市、区関係ポスター、チラシの掲示及び配架、地域防災への協力(地域避難所)等を行っています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料(令和5年度事業計画・報告書・令和6年度事業計画)・ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>栄区や市の中期4か年計画にある子育て・高齢者支援・健康・環境施策に相応する子ども茶道教室、クリスマスお話し等を開催しています。施策「超高齢化社会への挑戦」「健康長寿さ・か・え」に取組み、自主事業でシニア向け講座を積極的に開催し社会参加機会を増やしています。栄区の重要施策のひとつであるSDGsを意識した事業を推進し、「安全」、「安心」のまちづくりに積極的に取り組んでいます。</p>
<p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>近隣地域は、昭和40年代以降造成、宅地開発が進み、移住した住民が現在高齢化となり、小学校の統廃合が行われるなど、少子高齢化が顕著に進む地域となっています。このような環境の中で当館の役割としては、各世代が楽しく安心・安全に活動できる場所や地域住民の交流の機会の提供、各種団体が活動するための各種支援、各世代が楽しめる自主事業の実施等と考え、利用者の声を聞きながら積極的に取り組んでいます。</p> <p>また、開館から12年が経過していますが「とてもきれいで気持ちが良い」等のご意見をアンケート等で多くいただいています。これは、市民の財産を地域の皆様に最大限活用していただきたいという思いを、これまで当館に携わってきた職員一同が共有し、維持管理・運営に努めてきた賜物だと思えます。これからもこの思いを忘れることなく、今まで以上に地域に親しまれ、多くの皆様に利用いただける施設になるよう、取り組んでまいります。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料(令和5年度事業計画・報告書・令和6年度事業計画)・ヒアリング</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>出張広場にこりんく等の子育て支援、健康づくりに繋がる様なヨガ体操教室等、利用者の年代に偏りがないように配慮して自主事業を展開しています。庭木の手入れ教室や前庭に常設しているプランター管理を、近隣住民の協力により維持管理したり、健康づくりに関係している活動団体と自主事業で連携したり、地域との繋がりや活動団体の活性化にも配慮しています。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>