

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市末吉地区センター  
評価シート

評価機関名：SOMPOリスクマシナリ株式会社

平成30年12月

# 目次

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

## 評価結果の総括

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 地域及び 地域住民 との連携	<p>①末吉地区の住宅街に位置し、近隣に迷惑を掛けたり、トラブルにならないように気をつけて日常業務を行っている。②年1回のセンター祭りには近隣商店や工場社員の方々の協力を得て、模擬店や菓子の販売などができている。また、上末吉町内会婦人部によるバザー(2年に1回)を開催している。末吉小学校の合奏発表の参加もあり、盛況である。③8月の末吉神社大祭では、神輿の休憩場所を提供し、麦茶を出している。④「スマイルだより」を毎月発行し上・下末吉町内会に回覧と掲示をお願いし、施設事業や企画事業への参加の協力をお願いしている。結果多数の参加集約が出来ている。⑤小学校の施設見学や中学校の職場体験などを受入れている。⑥地域町内会の福祉事業である高齢者給食「やよい会」「寿々め会」、配食サービス「末吉ランチつむぎ」を年間優先利用予約とし、料理室と会食室の提供をしている。館長は給食会に出席して交流を深めている。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「末吉スマイルだより」を月1回作成し、下末吉自治連合会および上末吉自治連合会に1,200部程度配布しています。</li> <li>・駒岡ケアプラザと共催し、地域の1人老人への「配食サービス」(月3回)や地域高齢者を対象とした「歌声ひろば」(月1回)に協力しています。</li> <li>・区役所と近隣保育士の協力を経て、子育て支援事業として、プレイルームでの悩み相談などを行っています。</li> <li>・不具合等のご意見をいただいた箇所については、早期に対応し大きな損傷にならないように小破修繕を行い、維持管理に努めています。</li> <li>・センター主催のセンター祭りでは、地元の保育園、小中学校、利用サークルの発表会や近隣商店の模擬店出店により2日間で1,500人程度の集客がありました。近隣の企業からも機材提供やお手伝いをいただき、周辺企業・住民とも良好な関係が保たれていることが伺えます。</li> <li>・小学校の施設見学や中学校の職場体験などを受入れています。</li> </ul>
II ・ 利用者サ ービスの 向上	<p>①指定管理者主催の接遇・個人情報保護・人権・新人研修を受講して日常業務のスキルアップに努めている。②毎月のスタッフミーティングで業務マニュアルや業務日誌をもとに、日常業務、トラブルの対応や事故防止の検討を行い、今後の対応策を職員全員で共有化を図っている。③利用者会議や利用者アンケートの実施。ご意見箱を設置している。④利用者からのご意見、ご要望、苦情対応には迅速に回答し、館内掲示をし利用者に周知している。⑤他施設の情報を館内掲示及びチラシを配架している。⑥忘れ物は翌日に忘れ物コーナーに置き、3か月間保管、その後処分している。⑦定期的に図書の本を整理し、廃棄本は「ご自由にお持ち帰りください」コーナーを設け、リサイクルを活用している。⑧今年は熱中症対策として、体育室に熱中症表示ができる温湿度計を購入し設置。館内放送で注意を呼びかけると共に熱中症あめを利用者に配った。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・以前から色々なご意見をいただいている利用者の方から、「ここ半年くらい見ているがスタッフの対応が良くなった」とお褒めの言葉をいただき、職員・スタッフともに励みになっています。</li> <li>・館長が受付スタッフに良く伝えていることは、「個人情報を含め、対応の言葉づかいについて気をつけること」です。</li> <li>・高齢者には体育室防球ネットの開閉が重いと苦情があったため、軽い力で開閉が出来るよう修繕しています。また和室の畳、ふすま、障子、中会議室のカーテンを新規に取替えています。</li> <li>・受付では私語は慎むように教育しています。</li> <li>・注意の仕方について、気を使って対応するように周知しています。</li> <li>・料理室での企画(親子でピザづくり、子供対象の肉じゃがづくり)を検討しています。講師の選定に苦慮しているのが現状です。</li> <li>・夏休み工作宿題の手伝いとして、小学生対象の企画(LED標示板、ペンスタンド、オルゴールなど)を開催し、好評でした。</li> </ul>
III ・ 施設・ 設備の 維持管理	<p>①電気設備、空調設備、自動ドア、エレベータ、機械設備、建築物などは年間計画書を作成し、これに基づいて専門業者による定期点検を実施、設備安全管理に努めている。②職員による点検は点検表に基づき、各時間帯で行っている。③施設備品や利用者貸出し備品、施設内外は点検し、維持管理に努めている。不具合があった場合は男性スタッフ中心に修理している。(例えば:ドアクローザ交換、トイレ感知センサー、換気扇など)。④清掃は清掃員による日常清掃と専門業者による定期清掃に分かれて実施している。スタッフも巡回点検で汚れている箇所の掃除やゴミを片付けている。館内外ともきれいに保たれ、利用者がいつでも気持ち良く利用できるように心掛けている。⑤利用者に利用したお部屋の清掃などの協力をお願いし、終了時スタッフと共に部屋や備品の点検をして維持管理に努めている。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業者の定期点検報告書により修繕の提案を受け、修繕計画に生かしています。</li> <li>・目視および触診により確認し、安全性に関わる損傷等がないことを確認しました。</li> <li>・ゴミゼロ回収ルートに参加し、ルールに沿って適切に分別しています。</li> <li>・利用者からのクレームが起りやすい体育室、更衣室・シャワールーム、トイレについては、特に気をつけて清掃に当たっています。</li> <li>・夏の時期は、換気扇カバーや扇風機などには注意しています。</li> <li>・料理室は、機材の有無およびガス栓の確認を夜間スタッフがチェックリストを使用しチェックしています。</li> <li>・直近では、シャワーヘッドやトイレのドアクローザに不具合が生じ、職員が修理しています。</li> <li>・築38年を迎える施設で経年劣化は顕著ですが、清掃は行き届いており清潔に管理・運営されていることが評価されます。</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>①危機管理マニュアル(防火・防災・防犯)を作成し、それぞれの役割分担を確認をしている。</p> <p>②年2回防災訓練を実施している。1回は末吉消防所署員にお願いし、AED研修や消火器訓練。もう1回は施設職員が企画し、スタッフミーティングで火災や地震発生時の非難、誘導訓練を実施している。</p> <p>③緊急対応時の連絡先を事務室内に掲示している。</p> <p>④事故やケガ等の対応として末吉交番、近隣の病院の連絡先も事務室内に掲示している。</p> <p>⑤事故やケガ等があった場合は区役所及び指定管理者に連絡し、事故連絡票を作成し報告している。対応の協力を区役所や指定管理者にお願いすることもある。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・契約警備会社は発報後20分程度で急行できる体制を整えています。</li> <li>・機械警備に併用して、監視カメラを6台設置しています。</li> <li>・夏期は熱中症対策として危険度が表示できる温湿度計の設置や熱中症対策用のアメを常備し、対応にあたっていました。</li> <li>・土砂災害避難所の特別協定を結んでおり、7月と9月の大雨の際、避難指示が出ています(夜間は区役所担当が代行)。</li> <li>・年1回スタッフのみで避難訓練を実施しています。また誘導訓練(役割分担をして実施)も実施しています。利用者参加型の訓練は、ケガをされるといけないため行っていません。</li> </ul>
V ・ 組織運営及び体制	<p>①事業計画に記載の通り、協定書外特記事項に関しては、区役所と相談、協議の上実施している。</p> <p>②業務体制については常勤者2名、主任3名、スタッフ14名の合計19名で、ともにシフトで勤務である。各時間帯3人以上で勤務している。</p> <p>③常勤者は施設企画事業や地域事業などの担当の場合は出勤日として対応している。</p> <p>④経理関係については指定管理者がまとめて行っているが、施設の配布予算の執行については副館長が一元管理し、伝票類は館長に提出し決済している。館長決済後にまとめて経理伝票を指定管理者に報告している。</p> <p>⑤月1回の休館日に全員参加を原則にスタッフミーティングを開催し、利用状況の報告、利用者からの苦情対応策、サービス向上に関わる業務の改善等を議論し(特にボトムアップを重視)結果を議事録にまとめて全員が共有するよう周知している。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・受付業務の運営方法について、個々の対応方針(理解内容)が異なるため、事務方から共有認識を持つようにミーティングを行っています(中止による返金や入金など)。</li> <li>・参加者選択制の研修は、ランダムに選択し全員が年に1回何らかの研修に参加する様に指示しています。</li> <li>・研修の参加者には、研修日程の応じて勤務スケジュールを変更し、スタッフ全員で協力しています。</li> <li>・研修の時間は勤務時間内とし、かかった経費は協会負担としています。</li> <li>・毎月のスタッフミーティングで日常業務の不慣れな部分を問題提起してもらい、全スタッフの意見・確認を行いながら、全体の資質向上および共通認識を高めています。</li> <li>・施設は窓が大きく、夏に日差しが差し込む部屋には、よしずや遮光カーテンを閉めるなどの対策を講じ、光熱費の削減に努めています。</li> <li>・製本ボランティアの方に本の修理やおもちゃの修理屋さんをお願いしています(月1回)。</li> </ul>
VI ・ その他	<p>①スタッフ一同、明るく笑顔で、安心・安全な利用施設を目指し、日々運営業務に取り組んでいる。</p> <p>②末吉美術館と題して、絵画サークルの絵や写真の発表の場を設けている。</p> <p>③以前は館内の空いているスペースにサークル案内を掲示していたが利用者から見にくいとの苦情があり、解決策としてサークルのご案内板を階段横に設置し一元管理にした。これによりサークル情報が人目で閲覧でき、利用者から好評を得ている。</p> <p>④③の好評を得たことで更に「センターからのお知らせ板」、「他の施設のご案内板」、「自主事業ご案内板」を設置した。</p> <p>⑤利用者サービスとして卓球のフェンスをインターネットで安く購入して職員で取替えた。体育室防球ネットの開閉が高齢者には重いと苦情があったので、軽い力で開閉が出来るよう修繕した。和室の畳、ふすま、障子を張り替えた。中会議室のカーテンを新規に取替えた。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者支援事業として、サタデーモーニング体操(30人程度)や転倒防止体操を実施しています。</li> <li>・子育て、子育てフォーラムとの共催事業として、「アソViva”In末吉でクリスマスカード作りやバルーンアートを行っています。</li> <li>・区主催の三ツ池フェスティバル、臨海フェスティバルに協会として協賛し、無料体験コーナーの開催とアンケートおよび情報提供しています。</li> <li>・障害者福祉施設「ふれんど」が野菜販売、「自然館」がクッキーやお菓子の販売のため、ロビーを販売スペースとして提供しています。</li> <li>・区内の福祉施設「鶴っこ」が作業場で作成した品物を館内の展示ケースに展示し、販売に協力しています。</li> <li>・館長の考えとして、スタッフ一同が明るく笑顔で安心・安全な利用施設を目指し、日々運営業務がま〜るく柔らかく進むように努めています。</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>①当センターは下末吉自治連合会(5町会)と上末吉自治連合会(7町会)の地域と連携している。2つの連合会の定例会議が月1回開催されているので「末吉スマイルだより」を館長または副館長が持参して配布している。</p> <p>②連合会からの要望や意見を伺って施設運営に反映している。</p> <p>③月2回の老人給食会へ館長が参加し、高齢者との交流を深めている。</p> <p>④駒岡ケアプラザと共催し、地域高齢者への配食サービスや「歌声ひろば」を毎月開催している。</p> <p>⑤子育て支援事業として、区役所子育て支援係、近隣保育園保育士の協力を得て、週1回定期開催している。</p> <p>⑥学校・家庭・地域連携事業実行委員会に参加している。</p> <p>⑦センター主催のセンター祭りでは地元小学校の発表会や近隣の会社やお店にお願いし、模擬店の出店、野菜や食べ物の販売と町会婦人部のバザーなどを開催している。</p> <p>⑧町内会神輿の休憩場所を提供し、麦茶を出している。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリングで確認しました。</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>・「末吉スマイルだより」を月1回作成し、下末吉自治連合会(5町会)および上末吉自治連合会(7町会)に1,200部程度配布しています。</p> <p>・駒岡ケアプラザと共催し、地域の1人老人への「配食サービス」(月3回)や地域高齢者を対象とした「歌声ひろば」(月1回)に協力しています。</p> <p>・区役所と近隣保育士の協力を経て、子育て支援事業として、プレイルームでの悩み相談などを行っています。</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>区、地域との情報交換および生のご意見が聞け、または区に対する要望も言える場として、有意義な機会と考えています。</p>	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<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(センター運営協議会議事録)およびヒアリングで確認しました。 <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  協議会の出席者からの意見により、課題を注出しています。直近では、施設利用の予約方法、駐車場・施設の利用、物品要望および共催事業について検討しています。	

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)> 資料(センター運営協議会議事録)およびヒアリングで確認しました。 <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  ・防犯カメラや駐輪場の外灯の設置などを実施しています。 ・不具合等のご意見をいただいた箇所については、早期に対応し大きな損傷にならないように小破修繕を行い、維持管理に努めています。	

(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)> ・センター主催のセンター祭りでは、地元の保育園、小中学校、利用サークルの発表会や近隣商店の模擬店出店により2日間で1,500人程度の集客がありました。近隣の企業からも機材提供やお手伝いをいただき、周辺企業・住民とも良好な関係が保たれていることが伺えます。 ・小学校の施設見学や中学校の職場体験などを受入れています。 <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)>

## 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)>	
利用者会議は年2回実施しています。利用団体の代表者に出席をお願いしています。	

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)> 資料(利用者議事録)およびヒアリングで確認しました。	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
予約方法をインターネットシステムに変更するため、この点で賛否のご意見が多くあり、課題と考えています。	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(利用者議事録)およびヒアリングで確認しました。	
<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・インターネット予約への変更は、高齢者の方には大変なことではあるが、協会として決めたことであるため、丁寧に説明しご理解いただくように努めています。 ・以前から色々なご意見をいただいている利用者の方から、「ここ半年くらい見ているがスタッフの対応が良くなった」とお褒めの言葉をいただき、職員・スタッフともに励みになっています。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

※アンケートは、市のアンケート様式を使って行うアンケート、または独自作成のアンケートなど。アンケートでなくても、利用者の声を幅広く聞くことがあれば、実施していると判断する。なお、自主事業に対するアンケートとは異なる。ただし、自主事業に対するアンケートの一部で施設全体のサービスについても質問している場合は、実施していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 年に1回、63回答数、アンケートおよび自由記載形式、センターオリジナルの質問内容です。	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・アンケート実施時期には、利用団体へのお願いや自由に回答いただけるように、見やすい場所に置いて回答を促しています。 ・館長は、「挨拶・言葉づかい」(受付対応)に注視しています。	



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 type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(アンケート結果)およびヒアリングで確認しました。 <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  直近のアンケートでは、対応が必要なご回答は有りませんでした。ご意見のあった場合は抽出・検討を行っています。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングで確認しました。 <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  館長が受付スタッフに良く伝えていることは、「個人情報を含め、対応時の言葉づかいについて気をつけること」です(受付内の知り合いとの会話などについて)。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input 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)> 目視確認およびヒアリングで確認しました。	
<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 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;                      ご意見箱を設置されていることを確認しました。</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>	

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;                      ヒアリングで確認しました。</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;                      ・苦情解決の仕組みは、受付スタッフ→事務方→館長(→事務局長)となっています。                      ・1人老人(地域支援対象者)と小学生の騒ぎがあり、区に報告するケースがありましたが、関連施設の協力のもと解決しています。                      ・近隣より騒音や駐車場の利用状況について苦情があったが、館長はセンターを見守ってくれていると考えています。</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;                      館内に掲示しています。</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	
<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)>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・受付けた職員は、業務日誌に記載し共有しています。</li> <li>・館長は事故とクレームに分け、書面に残しています。四半期に1度の区への報告に必要な事項は、報告書として整理しています(合わせて、協会事務局へも提出しています)。</li> <li>・苦情内容および対応策は、業務実施報告書として区のホームページに公表されています。</li> </ul>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
資料(苦情対応状況報告)およびヒアリングで確認しました。	
<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
高齢者には体育室防球ネットの開閉が重いと苦情があったため、軽い力で開閉が出来るよう修繕しています。また和室の畳、ふすま、障子、中会議室のカーテンを新規に取替えています。	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
ヒアリングで確認しました。	
<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)>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・名前、連絡先が無い場合は回答を公表していない。小学生からの「あれが欲しいこれが欲しい」という要望が多く、取った措置です。</li> <li>・回答希望や名前、連絡先が記載されている苦情については対応策を講じ、公表しています。</li> </ul>	

#### (4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>①正面玄関入口の右壁面に「地区センターご利用案内」看板を左側に本日の各部屋の利用状況が人目で判る掲示板を設置している。</p> <p>②施設案内として配置図を正面ロビーに掲示している。</p> <p>③センターからのお知らせコーナーでアンケート結果、利用者会議開催案内、苦情対応報告書等を掲示している。</p> <p>④区役所及び指定管理者のホームページに利用案内、空き部屋状況を掲載、またツイッターで身近な情報を提供している。</p> <p>⑤施設利用案内と「スマイルだより」は、受付に置いて利用者が持ち帰れるよう配慮している。</p> <p>⑥毎月発行の「すえよし・スマイルだより」を上末吉・下末吉地区各町内会の掲示板に掲示すると共に、各家庭に回覧板での回覧をお願いし実行している。</p> <p>⑦サークルのご案内掲示板を設置し情報提供をしている。</p> <p>⑧他の施設のご案内板で他の施設の情報を提供している。</p> <p>⑨自主事業については自主事業のご案内板にて情報を提供している。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリングで確認しました。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・正面玄関入口の見やすい所に「地区センターご利用案内」や「本日の各部屋の利用状況」が設置してあります。</li> <li>・協会のホームページに部屋の空き状況を掲載し、順次スタッフが更新しています。</li> <li>・サークル、他の施設のご案内板を用意し、利用いただています。</li> <li>・自主事業は、専用の掲示板にチラシを掲示し、持ち帰り用に小さいサイズのものも用意しています。</li> </ul>

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>&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>「スマイルだより」と並べ、受付に置いています。</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>要望に応じ閲覧できるように、ファイルに入れ用意しています。</p>	

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p>&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; ヒアリングで確認しました。</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>抽選などによる公平な方法で行っています。教室は2ヶ月前の8日の9:30、体育室は1ヶ月前の日の9:30より予約ができ、先着順でかち合った場合に抽選となっています。</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; ヒアリングで確認しました。</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>協会主催で12月に実施しています。参加できない職員に対しては、資料をもとにスタッフミーティングで周知・徹底しています(資料は回覧)。</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 type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<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
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(教室一覧)およびヒアリングで確認しました。 <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)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  小学生対象の教室は、夏休み期間中に実施し、宿題のお手伝い教室を企画しています。	

### ② 事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <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、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)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  ・センターまつりでの発表を期に教室を開催することもあります。 ・予算に見合えば、追加で自主事業として企画することもあり、キムチやみそ造りは、スタッフが講師となり実施しています。	

## (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; ヒアリングで確認しました。</p> <p>&lt;利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;            ・年間約200冊(うち児童書50冊)の図書を購入しています。図書の選定は、利用者の希望図書のほか、協会職員から、選出された委員による選定委員会で、地区センター5館の共通購入図書を決めています。            ・希望を募っているが選定図書の購入があるため、全ての希望に沿えていないのが現状です。現在、希望により新聞4紙、NHKのテキスト4冊は定期的に購入しています。</p>	

## (7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>①毎月「スマイルだより」を作成発行し、館内掲示とチラシを配架している。また各町内会の掲示板に掲示すると共に回覧板への配布依頼し実施している。また他施設へも掲示依頼をしている。</p> <p>②イベントごとにチラシを作成し館内に掲示している。受付で利用者に口頭で情報提供し、参加に協力をお願いしている</p> <p>③年代に応じた事業を企画実施している。</p> <p>④協会ホームページに掲載している。</p> <p>⑤毎月広報よこはま「つるみ区版」へ掲載している。</p> <p>⑥ハマサキ・マガジン鶴見、川崎版に掲載している。</p> <p>⑦横浜カレンダー便に情報提供している。</p> <p>⑧行政、行政の関連施設、公共施設のパンフレットやチラシを館内に配架し利用者に情報提供している。</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(各種チラシ)およびヒアリングで確認しました。</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;            ・イベント、自主事業ごとにチラシを作成し、館内掲示しています。            ・広報よこはま「つるみ区版」、「ハマサキ・マガジン鶴見、川崎版」に情報を掲載しています。            ・横浜市のホームページ内の「横浜カレンダー便」に情報を掲載するため、担当者が順次更新しています。            ・行政および関連施設のパンフレットやチラシを館内に配架し、利用者に情報提供しています。</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> <p>①笑顔で「はい」の返事、「おはようございます」「こんにちは」「ありがとうございます」などさわやかなあいさつを実行し、名札とお揃いのエプロンを着用して日常業務に携わっている。</p> <p>②業務対応については月1回のミーティングで確認作業を行っている。</p> <p>③スタッフは午前と午後、午後と夜間の交代時には必ず引継ぎを実施、業務連絡、確認作業を行っている。</p> <p>④スタッフ、事務方それぞれで業務日誌を記入し、日々の連絡事項、点検事項などを共有・確認を行い、対応策などを周知・徹底している。</p> <p>⑤電話の対応は必ず施設名とスタッフ名を名乗ることを徹底している。</p> <p>⑥受付や事務室を離れるときは「〇〇で席を外します」「ただいま戻りました」と言っている。</p> <p>⑦利用団体の部屋へは5分前入室としている。職員一同、利用者への注意する際は、人権を侵害しないよう特に気を使って対応するよう周知している。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフや事務方は引き継ぎ事項を業務日誌に記入しています。日々の連絡事項、共有事項や全体周知事項を分けて記入し、周知事項については、後日ミーティングで再確認しています。</li> <li>・受付では私語は慎むように教育しています。</li> <li>・部屋の利用は5分前を原則としており、朝の開館と同時に部屋へ入る利用者がいます。その際の注意の仕方について、気を使って対応するよう周知しています。</li> </ul>

## (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>①利用人数、部屋別時間帯の利用実績を毎月まとめ、市へ報告している。平成29年度の利用人数は約108,000人。1%増。団体利用と個人利用の割合は50%とほぼ同じ。区内利用が90%。体育室利用が最も多く、料理室が最も少ない結果を運営協議会や利用者会議で報告して、改善点を協議している。</p> <p>②昨年度の利用料金は目標達成しておりませんが、地域優先減免利用が多い施設でもある。</p> <p>③部屋利用については体育室の利用が最も多く料理室が最も低かった、料理関連の自主事業を開催し、稼働率に繋げている。</p> <p>④図書の貸出し冊数は7,165冊と昨年より1,000冊の増。毎年新刊本や定期購買月刊誌、絵本を含み年間200冊購入を目標にしている。指定管理者で購入会議を設け、全施設一括購入し経費削減をしている。</p> <p>⑤夏休み工作宿題の手伝いとして、小学生用事業を5件企画開催し好評であった。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・行政の地域優先減免利用に協力しています。</li> <li>・料理室での企画(親子でピザづくり、子供対象の肉じゃがづくり)を検討しています。講師の選定に苦慮しているのが現状です。</li> <li>・夏休み工作宿題の手伝いとして、小学生対象の企画(LED標示板、ペンスタンド、オルゴールなど5件)を開催し、好評でした。</li> </ul>

(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)>

料理室の稼働率を上げるため、他の部屋であふれた団体に利用いただくことを考えたが、衛生上の管理が難しいという理由から止めています。

<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

### Ⅲ. 施設・設備の維持管理

#### (1) 協定書等に基づく業務の遂行

##### ① 協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常保守管理及び定期点検の実施状況を確認するため、評価対象期間のうち任意で1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)>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・業者の定期点検報告書により修繕の提案を受け、修繕計画に生かしています。</li> <li>・この夏、冷房が2回止まり、業者に緊急修理を依頼しています。</li> </ul>	

##### 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)>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・日常の清掃・整理整頓の確認をチェックリストを使用し行っています。また業者の清掃の最終チェックは館長が実施しています。</li> <li>・業者は、センターまつりの日には清掃時間を早くするような臨機応変に対応してくれています。</li> </ul>	

## (2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p>&lt;(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)&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>3万円以上のものが備品としてあります(3万円未満は物品)。以前、他社が管理されていた時期の記録がないため、現在備品管理(棚卸し)を行っている最中です。</p>	

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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>高額な備品をいくつか目視で揃っていることを確認しました。</p>	

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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>目視および触診により確認し、安全性に関わる損傷等がないことを確認しました。</p>	

### (3) 施設衛生管理業務

#### ①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用者用のゴミ箱はありません。ペットボトル用にゴミ箱は搬入業者により収集を行っています。	

#### ②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
ゴミゼロ回収ルートに参加し、ルールに沿って適切に分別しています。	

#### (4) 利用者視点での維持管理

##### ①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>①清掃員による日常清掃を実施している。月1回の休館日には施設点検計画表に沿った清掃、電気、機械、空調設備の点検を実施している。</p> <p>②日常業務においてスタッフが館内・館外点検を行い、汚れの掃除やごみ拾いを行っている。体育室、更衣室シャワールーム、トイレは特に気をつけてきれいになっている。</p> <p>③利用状況をみながら、空部屋の点検や備品数のチェックを実施している。料理室は水周りの掃除やガス台の掃除をしている。</p> <p>④年に2回程度、各部屋のカーテン、座布団カバー、椅子等を洗濯してきれいになっている。換気扇カバーや扇風機など気が付いたら拭き掃除をしている。</p> <p>⑤利用者から指摘された不具合箇所や備品の要求については予算や不具合内容を精査して出来る範囲であれば直ぐに対応している。</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>目視確認およびヒアリングで確認しました。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者からのクレームが起りやすい体育室、更衣室・シャワールーム、トイレについては、特に気をつけて清掃に当たっています。</li> <li>・夏は、換気扇カバーや扇風機などには注意しています。</li> <li>・料理室は、機材の有無およびガス栓の確認を夜間スタッフがチェックリストを使用しチェックしています。</li> <li>・直近では、シャワーヘッドやトイレのドアクローザに不具合が生じ、職員が修理しています。</li> </ul>

#### (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>築38年を迎える施設で経年劣化は顕著ですが、清掃は行き届いており清潔に管理・運営されていることが評価されます。</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 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)>	
火災、風水災、地震、不審者侵入時に対するマニュアルが作成されています。	

### (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 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)>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・契約警備会社は発報後20分程度で急行できる体制を整えています。</li> <li>・機械警備に併用して、監視カメラを6台設置しています。</li> </ul>	

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)> 目視確認およびヒアリングで確認しました。	
<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)>	
管理者は館長、適切に管理されていることを確認しました。	

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)>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・午前、午後、夜間に館内巡回を行っています。</li> <li>・常時、死角部分は監視カメラにより事務所内で確認できるようにしています。</li> </ul>	



### (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)>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・設備の不具合については、利用者の入替えの際、確認しています(特に卓球台のネジの緩みなど)。</li> <li>・料理室の危険物(包丁やナイフなど)については、利用後にチェックしています。</li> </ul>	

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)>	
他施設の情報(事故事例)を踏まえスタッフミーティングで周知しています。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

#### (4) 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="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。&gt;  <input 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;            熱中症対策を周知しています。</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> <p>夏期は熱中症対策として危険度が表示できる温湿度計の設置や熱中症対策用のアメを常備し、対応にあたっていました。</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="" 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 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
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;            目視確認およびヒアリングで確認しました。</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>緊急連絡網は全職員に配布し、関係連絡先は事務所に掲示しています。</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	
<p>&lt;作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・年度初めに更新しています。</li> <li>・土砂災害避難所の特別協定を結んでおり、7月と9月の大雨の際、避難指示が出ています(夜間は区役所担当が代行)。</li> </ul>	

### ②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>年1回スタッフのみで避難訓練を実施しています。また誘導訓練(役割分担をして実施)も実施しています。利用者参加型の訓練は、ケガをされるといけないため行っていません。</p>	

## (6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&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>

## V. 組織運営及び体制

### (1) 業務の体制

#### ①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

※訪問調査当日の職員の出勤状況と訪問日以外の出勤簿等の両方で確認する。なお、必要な職員体制がとれていないことについて、横浜市と調整できている場合はとっていると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている <input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている <input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
センターまつりの準備および当日は人員を増員しています。	

#### ②協定書等のとおりの開館しているか？

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

#### ③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
区のホームページで公表しています。	
<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)>	
受付にて希望者が閲覧できるようにファイル化することを検討しています。	

## (2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

### ①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
年度始めに研修計画を作成しています。協会からの連絡をもとに追加することもあります。	

### 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)> ヒアリングで確認しました。	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 全スタッフによる受付業務に関する内容	
<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)>	
受付業務の運営方法について、個々の対応方針(理解内容)が異なるため、事務方から共有認識を持つようにミーティングを行っています(中止による返金や入金など)。	

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>全ての職員が業務の質を高めるため、行政、当指定管理者、その他関係機関が主催する研修会に参加するよう以下の措置を実施している。</p> <p>①研修が必要と館長が判断した研修会は業務の一環であることを認識してもらい参加を義務付けている。</p> <p>②研修参加者が参加し易いように研修日程に応じて勤務交代をスタッフ全員で協力して実施している。</p> <p>③研修参加者の時間に対する賃金は常勤職員は勤務時間内、時給職員は業務規定に沿った賃金と交通費(全職員対象)を支給している。研修参加費や資料代等は全額法人が負担している。</p> <p>④スタッフミーティング時に研修内容と感想を参加者全員が発表している。また、研修資料は回覧で全員に周知させている。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリングで確認しました。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・参加者選択制の研修は、ランダムに選択し全員が年に1回何らかの研修に参加する様に指示しています。</li> <li>・研修の参加者には、研修日程の応じて勤務スケジュールを変更し、スタッフ全員で協力しています。</li> <li>・研修の時間は勤務時間内とし、かかった経費は協会負担としています。</li> </ul>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリングで確認しました。</p> <p>&lt;情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>研修参加者は、スタッフミーティング時に内容および感想を発表しています。また研修資料は回覧しています。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

※マニュアルは冊子化されていなくても、対応方法・手順が記されたものであれば作成していると判断する。  
 ※活用については、実際に活用しているかどうかをヒアリングにより確認する(新品の使われていないマニュアルが用意されているだけでは該当しない)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
新規スタッフに配布し、先輩スタッフより教育を行います。	

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指定管理者主催の接客研修・個人情報保護研修・人権研修・新人スタッフ研修などに参加、スキルアップに繋がっている。 ②毎月のスタッフミーティングで日常業務(横浜入カシステム・図書・レジスターを含む)での問題点や利用者対応について問題提起し、スタッフの意見を取り入れながら、確認、決定、実行に心掛け、資質向上を図っている。 ③業務日誌や業務連絡回覧ツールで情報の共有化を図り、各時間帯スタッフ交替時には当日部屋別利用情報シートツールに連絡事項や注意事項を記載しその内容を口頭で引継ぎを行っている。 ④常勤者、主任においては、連絡ノートや口頭での確認はもちろんのこと、月1回のスタッフミーティングの前後に業務連絡やこれからの事業、施設行事を確認し、情報の共有化を図って施設運営を行っている。	ヒアリングで確認しました。 <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	・毎月のスタッフミーティングで日常業務の不慣れな部分を問題提起してもらい、全スタッフの意見・確認を行いながら、全体の資質向上および共通認識を高めています。 ・業務の引き継ぎ事項は、業務日誌、部屋別利用情報シートおよび口頭で丁寧に行っています。

### (3) 個人情報保護・守秘義務

#### ①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・協会作成の個人情報保護の研修を行っています。館長会や区からの情報提供をもとに随時行っています。 ・個人利用者に対し、個人名での登録で良いか確認を取っています。	

#### ②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報の取扱いについては、人権啓発や接遇の研修でも触れて説明しています。	



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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

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

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<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
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)>	
申込書に記載の情報のみで収集しています。	

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 type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用している <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)>	
・個人情報の使用については、注意文言に則って行っています。 ・申込者に対しては、不明点について確認の電話を入ることがあります。その際に、電話の始めには団体名で、最後に名前を確認するようにしています。	

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)> ヒアリングで確認しました。	
<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)>	
離席時のコンピュータのロック、個人情報を含む書類等の施錠管理、不要な情報や書類の廃棄の際はシュレッダーを使用しています。	

#### (4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
適切な経理書類が作成されていることを確認しました。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

※経理責任者と出納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)> ヒアリングで確認しました。	
<仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
主任3名(担当教室の参加費を集計)が作成した書類を経理担当者の副館長(収入支出)が集計し、最終確認は館長が行ってます。	

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)> ヒアリングで確認しました。	
<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)>	
協会の経理は事務局で実施しているため、明確に区分されています。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。

なお、法人等の本部等で管理されている場合でも、コピー等により必ず伝票を確認する。

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

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)> 目視確認およびヒアリングで確認しました。	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
通帳および印鑑は適切な管理されていることを確認しました。	

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 checked="" 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"/> 評価対象外施設	<input checked="" 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"/> 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)> 資料(ニーズ対応費使用一覧)およびヒアリングで確認しました。	
<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)>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・NHK教材、図書費、センターまつり関係費用、卓球台など、利用者に還元するように選定しています。</li> <li>・卓球のフェンスをインターネットで安く購入し、職員で取り替えています。</li> <li>・区へダンパーの不具合や冷暖房(機械室)について、要望を伝えています。</li> </ul>	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>①平成29年3月に館内の75%の照明をLEDに取り替える工事を実施した。これにより電気量が大幅に削減された。                  ②体育室の照明、換気扇は利用しない時間帯は消すようにしている(消費電力が大きい)。また使用していない部屋の電気や冷暖房の消し忘れがないか点検作業を実施している。                  ③館内の細かな修繕、修理、例えばドアークローザーの交換、入り口や壁面の建具のグラつき、手洗いセンサー不備交換などは男性スタッフが部品を購入し修理しているため修理費が安く上がる。                  ④資料はできるだけ両面印刷にし、印刷済みの裏紙の再利用は個人情報に十分気を使っている。                  ⑤日差しが差し込む部屋にはよしずを掛けたり、遮光カーテンを閉めたりして工夫している。                  ⑥横浜市ごみゼロルート回収に参加しごみの分別に取組んでいる。利用者にもごみの持帰りをお願いしている。                  ⑦区内製本ボランティアの方をお願いし、本を修理していただいている。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリングで確認しました。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成29年に館内照明をLEDに交換し、電気量の大幅削減に寄与しています。</li> <li>・設備の修繕、修理は小破修繕に心掛け、職員・スタッフが先行し、修理費を軽減しています。</li> <li>・施設は窓が大きく、夏に日差しが差し込む部屋には、よしずや遮光カーテンを閉めるなどの対策を講じ、光熱費の削減に努めています。</li> <li>・製本ボランティアの方に、本の修理をお願いしています。</li> </ul>

(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>&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> <p>日々の利用者のご意見を把握し、ニーズを随時模索しています。</p>	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            資料(平成29年度管理運営業務点検報告書)およびヒアリングで確認しました。            &lt;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)&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>指摘・改善指導事項はないため、現状維持をすすめています。</p>	

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	
<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;            ヒアリングで確認しました。            &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>区との協議は、年2回の打合せに加え、館長会(年2回)や修繕などのタイミングで継続実施しています。</p>	

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>①事業計画書を作成し鶴見区へ提出している。これを基に自己評価シートを作成しその中に計画内容及び運営目標を設定し鶴見区へ提出している。                  ②第一四半期ごとに自己評価シートの運営目標値に対し実績値を記載している。                  ③目標値の取組みはスタッフミーティングや事務方(常勤・主任)会議で確認周知し実行している。                  ④目標値の未達成項目についてはスタッフミーティングで議題に上げ対応策を議論し対策が決定した項目については全員で共有して実行に移している。                  ⑤達成できる項目はいいが、達成できない項目もあり、有効な対策案が出ない項目もある。例えば部屋稼働率10%アップの目標値に届かない原因は中会議室と料理室の稼働率が低いことがデータ解析から判明している。アップするには部屋の利用を増やす必要があるがどんな方策で増やせばいいのかここで止まってしまう。                  ⑥区役所施設担当者と年1回以上ヒヤリングを通して指導を仰いでいる</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒヤリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒヤリングで確認しました。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・四半期ごとに自己評価シートの運営目標値を設定し、スタッフミーティングや事務方会議で共有して、今後の運営方針などを確認・周知しています。</li> <li>・部屋の稼働率の低い中会議室および料理室の運営方針について、常時模索しています。</li> <li>・最近、用途が楽器やダンス練習でも会議室を貸しており、臨機応変に対応しています。</li> </ul>

(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>おもちゃの修理屋さんをボランティアでお願いしています(月1回)。日に3~4人の利用者があり、認知度が上がってきています。</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>①ヨコハマ3R夢、ゴミゼロ市回収ルートに参加し、ゴミの分別と計量をしてゴミを排出している。          ②子育て支援事業として、毎週火曜日は鶴見福祉保健センターこども支援担当者による「子育て支援」。毎月第4木曜日わくわくおはなしポケットを開催している。          ③高齢者支援事業として、サタデーモーニング体操。転倒予防体操「さくら会」「清風会」。          ④老人給食「やよい会」「寿々め会」。          ⑤高齢者向け配食サービス「ランチつむぎ」。          ⑥駒岡地域ケアプラザと共催事業「末吉うたひろば」。          ⑦地域の町内会の会議、社会福祉協議会、保健活動推進委員会、家庭防災委員会、あいねつなど。          ⑧②～⑦に関しては優先利用枠や減免利用などを考慮している。          ⑨子育て・子育てフォーラムとの共催事業“アソViva”In末吉。          ⑩区主催行事三ツ池フェスタバル(5月)、臨海フェスタバル(10月)に協賛と催し物の参加をしている。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリングで確認しました。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者支援事業として、サタデーモーニング体操(30人程度)や転倒防止体操を実施しています。</li> <li>・子育て、子育てフォーラムとの共催事業として、“アソViva”In末吉でクリスマスカード作りやバルーンアートを行っています。</li> <li>・区主催の三ツ池フェスタバル、臨海フェスタバルに協会として協賛し、無料体験コーナーの開催とアンケートおよび情報提供しています。</li> </ul>
<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>①住宅街の中心に位置している地区センターであるため、騒音、駐車場や駐輪場の出入に十分気をつけて、近隣にご迷惑を掛けないように、施設運営を行っている。          ②障害者福祉施設「ふれんど」が毎週水曜日午前野菜販売、「自然館」が月1回クッキーやお菓子類販売。2施設の販売にロビーの場所を提供して協力している。          ③区内福祉施設「鶴っこ」が作業場で作成した品物を館内展示ケースに展示し販売に協力している。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリングで確認しました。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・障害者福祉施設「ふれんど」が野菜販売、「自然館」がクッキーやお菓子の販売のため、ロビーを販売スペースとして提供しています。</li> <li>・区内の福祉施設「鶴っこ」が作業場で作成した品物を館内の展示ケースに展示し、販売に協力しています。</li> <li>・館長の考えとして、スタッフ一同が明るく笑顔で安心・安全な利用施設を目指し、日々運営業務がま〜るく柔らかく進むように努めています。</li> </ul> <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>