

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市若葉台地区センター  
評価シート

評価機関名：株式会社 中央総合研究所

平成25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>	<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) 図書の出し入れ、購入及び管理	15
(7) 広報・PR活動	15
(8) 職員の接遇	16
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	16
(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	17
<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) 組織運営及び体制全般(その他)	36
<b>VI. その他</b>	<b>37</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)
I ・ 地域及び地域住民との連携	<p>①地域全体による若葉台合同防災訓練に当館を本部拠点とし、年3回以上開催される防災部会より参加し協力体制を敷いている。</p> <p>②地域健全育成委員会に参加。学校、地域住民と子どもに関する情報交換を図っている。</p> <p>③地域主催の行事(若葉台スポーツ文化クラブの文化祭前夜祭、地区社協の孫子老の日、まつりの会主催の夏まつり等)に関して部屋の利用、物品貸出等の協力。</p> <p>④若葉台団地全棟、学校、ケアプラザ等主要な箇所地区センターチラシ掲示、或いは地域のチラシを当館に掲示などして地域全体でコミュニティの場を提供する仕組みが出来ている。(自治会HPと当館HPのリンク)</p> <p>⑤自主事業では地域老人会とのグランドゴルフ大会・青少年指導員会のペットボトル大会などの共催のほか、地域事業と合わせ、地域に密着した事業も開催し地域と連携を図っている。(夏まつりに当てたゆかた、デコ団扇 空の芸術祭での催事)</p>	<p>(1)地域及び地域住民との情報交換 若葉台団地は一つの団地で街が形成されている環境にあり、当地区センターは連合自治会、社会福祉協議会等と強い連携関係にあります。地区センターからこれらの地域の会合やタウンミーティングに出席して交流し、要望等を聞いています。地域の声として、利用者会議の中からエレベータ設置の要望が出され、地区センター委員やタウンミーティングでも率先して後押ししてもらい、区・市に働きかけ、設置が実現しています。こうした地域の施設という意識で、要望等が出され、実現につながっています。</p> <p>(3)地域及び地域住民との連携全般 若葉台のボランティア団体により手書き制作された、弱視者や高齢者のための拡大写本を、当館の棚に陳列し、誰でも見られるようにしています。また、若葉台健全育成委員会主催の「自分たちの街若葉台」の標語ポスターの優秀作品を館内で展示するなど、多方面での交流を図っています。</p>
II ・ 利用者サービスの向上	<p>◇利用者会議での意見交換、アンケート、意見箱等による利用者の声を検討。応えられる要望には対応。応えられないものも含め結果についてその場で本人、または掲示、HP、利用者会議で伝える。</p> <p>①近年では部屋の申し込み方法の変更(臨時利用者会議を開催し一年かけて利用者との協議)、体育室団体枠(土・日)の増加、占有部分(体育室C面)の増設。②近年では会議室の机・椅子の軽量化、和室用の椅子、トイレの鏡、ロビーのテーブル増加等利用者の要望に応えた。③図書では本の引き取りを行い本の差換え、リサイクル本として廃棄図書と一緒に地域の方に還元。⑤徹底した館の清掃美化。毎朝の作業員による清掃に加え図書整理週間、清掃週間は毎月交互に行い徹底。料理室に関しては利用後、団体には調理器具を洗ったら出したままにしない、スタッフが洗い残しなどが無いかチェックして収納するなど、衛生的にも配慮し、気持ちの良い利用サービスを提供。</p>	<p>(3)意見・苦情の受付・対応 ホームページでは「ご意見・ご要望おこたえボード」にて要望に対する対応状況を随時掲載しています。プロジェクトの置台や姿見の設置状況の写真を掲載しており一目で対応状況が良く分かります。</p> <p>(5)自主事業 自主事業は幼児・小学生から一般・高齢者までを対象に様々な年代層向けにバランス良く企画、実施しています。特に健康指向の講座に人気があり「からだいきいき講座」は中級、上級コースで毎年実施しています。</p> <p>(7)広報・PR活動 自主事業や各種イベントの状況をホームページ、館内掲示で写真を豊富に掲載して紹介しており臨場感あふれる内容となっています。</p> <p>(10)利用者サービスの向上全般 毎年3日間にわたって開催している地区センターまつり「エジョエじょフェスタ」は当館を拠点とする各種サークルの発表の場であり、幅広い年代層の参加者が交流し当地区センター紹介の格好の場にもなっています。</p>
III ・ 施設・設備の維持管理	<p>①業者による保守点検は年度計画表により定期的の実施管理。</p> <p>②月次「施設点検チェック表」により施設内の不具合をチェック。軽微な不具合は事務施設担当・スタッフにより即時対応。対応不可時は指定管理者に依頼し順次対応。</p> <p>③他に施設内の修繕については指定管理者若葉台まちづくりセンターに依頼し(緊急時は対応業者直接連絡)実施している。建物、設備は指定管理者の管理下にあるため対応が迅速で細かいところまで行き届いている利点がある。</p> <p>④日々の維持、安全管理は午前・午後・夜間と毎ブロック単位でスタッフが巡回し、業務日誌に記録。直ちに報告を要する場合は事務室に直接伝え、事務室が対応。</p> <p>⑤備品の管理は備品管理簿にて管理。</p> <p>⑥清掃は2か月に1回業者により専門的に行い、日々は清掃作業担当が開館前より清潔に保っている。</p>	<p>(4)利用者視点での維持管理 利用者からの施設・設備上、難しい要望にも、きめ細かく、粘り強く解決しています。地区センター委員会などを通して知恵を出し合いながら、改善策、代替策を講じています。たとえば、和室の換気要望に対し、建屋構造上、窓の設置は難しく、入口の格子戸のガラスの上下一部のガラスを外すことで、換気できるようにしています。</p> <p>(5)施設・設備の維持管理全般(その他) 利用者からの強い後押しを得ながら、設備の充実を図っています。たとえば、防災の観点から、一時避難場所としての自主的な準備を進める中で、電源確保対策として、発電機等必要設備の装備について、提案、相談を地区センター委員会や区と積極的に進めています。上記(4)のような日常利用の便利性の視点から、万一の場合の視点まで、利用者にとっての利便性と安全性を意識した施設・設備維持管理レベルは高いものと評価します。</p>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 緊急時対応	<p>①新人研修時に消火栓、消火器の配置図・緊急連絡網を資料とし説明。スタッフ会議で避難訓練に合わせて前年度の反省を踏まえながら共通理解を図る。</p> <p>②消防計画に基づき毎年若葉台消防出張所所長を招いて職員全体の火災避難訓練を実施。その場で講評頂き反省材料とし、次年度に繋げる。併せてAED、消火器等の実施訓練を行い緊急時に備える。</p> <p>③指定管理者や地域と情報連携しており、利用者の安全を図っている。(変質者出没等)</p> <p>④指定管理者内防災センターによる24時間定期的巡回(外周り)実施。また、館内防災盤が防災センターと連動されているため迅速な対応が図れる。</p> <p>⑤体育室・1階ロビーには防犯カメラ、防犯ブザーを設置し不審者に対応。更に1時間に一回、スタッフが館内を巡回し、不審物等の確認。</p> <p>⑥緊急連絡先、緊急時館内放送の流れを事務室に貼り、誰でもが落ち着いて対応できるようにしている。</p>	<p>(1)緊急時対応の仕組み整備 緊急時対応の仕組みの整備、充実に向けた真摯な取り組みを行っています。当館を本部拠点とした地域全体による若葉台合同防災訓練、消防計画に基づく火災避難訓練など、利用者、地域住民を含めた実践的訓練を行い、その反省を踏まえて、次の防災、消防計画に反映させていく、いわば、PDCAサイクルを回しながら、その充実を図っています。</p> <p>(6)緊急時対応全般(その他) 当館は指定管理者内併設の防災センターと隣接しており、防災センター常駐警備員による24時間定期巡回警備及び館内防災設備と防災センターとの直接連動による緊急時対応体制が取られています。さらに、職員による、1時間毎の館内巡回点検、清掃、これにあわせた体調不良者の確認など、警備の専門家と職員のきめ細かな配慮の両輪で、防災、防犯、緊急時対応に取り組んでいます。</p>
V 組織運営及び体制	<p>①体制は1日常勤2交替、スタッフ3交替となるため交替時はスタッフが重なるようにし、引き継ぎ時間を設けている。</p> <p>②新人研修時に設置理念、基本的姿勢、業務内容等研修を行い、実務に入っても不安、支障が無いように努めている。</p> <p>③隔月毎のスタッフ会議では問題点、トラブル等の改善を一緒に考え共通理解し、業務が一律に行われるように進めている。毎月2回の事務局会議(常勤職員、補助指導員、指定管理者)を組織運営の要として大切にしている。また、上記の運営体制によることから報告・連絡・相談を緊密にし、情報共有するために、事務室ノート、業務日誌、コミスタノートを設置し誰でもがわかるようにしている。</p> <p>④来館者が安全安心をもって、また気持ちよく利用していただくために基本的姿勢として安全管理、親切で爽やかかつ平等な対応、利用者の声を聴くことを柱に、それに伴った研修、会議、チェックを行っている(継続研修、外部研修)。</p>	<p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取り組み 運営体制上、常勤は2交替、スタッフは3交替のシフト制をしいているため、シフト間の情報伝達、情報共有が利用者の安全、安心、そして満足実現の重要な要素となります。また、H25年度は新人も多かったこともあり、業務水準の一定化、高水準化は重要な課題で、これらを解決するための対策がよく講じられています。例として、シフト交替時の引継ぎ時間の確保、新人研修、継続研修等館内研修の充実、外部研修等への積極的参加、事務室ノート、業務日誌、コミスタノート(スタッフ用コミュニケーションノート)による記録、情報伝達の徹底とこれらを館長が押印するしくみ、さらには、情報伝達だけではなく、スタッフ会議などを通して、問題点や改善策など、新人もベテランも一緒になって考えることにも力を入れています。これにより、スタッフ一人ひとりが自ら考え、行動するよう指導しています。</p>
VI その他	<p>①指定管理者(まちづくりセンター)が地域内(地区センターに隣接)に所在しているため、地域との協力体制は特化するものがある。(地域団体の総会、会議などに参加するため、地域の要望ニーズをとらえやすく地区センターとまちづくりセンターが共通理解しやすい。(そのため速やかに対応できる)</p> <p>②地域がタウンミーティング(区と地域間で行われる会議)などで地区センターへの要望などを取り上げるなど、地域の施設という位置づけが根付いている。</p> <p>③地区センターの建物がまちづくりセンターの管理にあるため、修繕、防犯、外回り(不法駐車駐輪)などに関して速やかな対応が取られる。</p> <p>④まちづくりセンターが地域全体の広報媒体を持っているため、充実した情報提供が可能。毎月の広報及び、特別事業(センターまつり)では地域内の音声アナウンスの実施、商店街内においてのポスター掲示(30周年特別事業)など、地域の情報提供に優れている。</p>	<p>当地区センターは指定管理者 まちづくりセンターに隣接し、また、商店街の一面に位置するという好立地にあることから、その特徴、強みを十分に活かした運営を実施しています。また、この立地(ポジション)が中核となって、地域全体がコミュニティの場となるような役割を担おうとしています。</p> <p>具体的には、地域団体の総会、各種会議、タウンミーティング(区と地域間で行われる会議)などに積極的に参加し、地域の要望を前向きに捉えようとしています。地区センターまつり「エジョえじょフェスタ」では、地域住民の方々への一体感を醸成しようとしています。このような意識に基づいた職員の方々のモチベーションは非常に高いものでありました。</p>

# I. 地域及び地域住民との連携

## (1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>情報交換：                      ①若葉台合同防災訓練、健全育成委員会、ボランティア会議等の会議に出席。連合自治会、地区社会福祉協議会、若葉台スポーツ・文化クラブ、子育てささえあい会等の総会に出席。若葉台地域賀詞交歓会、タウンミーティングに参加、交流。                      ②各自治会へ自主事業のチラシ、スタッフ募集等地区センター情報の掲示、回覧、またケアプラザ、小中学校へチラシ掲示配布をお願いしている。また、地域住民が地域内の情報を得られるよう、地域団体のポスター等を掲示し情報提供の場としている。                      ③タウンニュースわかばには、自主事業案内を掲載。また内容によっては、地域情報紙みんなの若葉台にも掲載をお願いしている。</p> <p>連携：                      ①健全育成委員会主催小中学校の標語ポスター入賞作品の掲示。ボランティア団体「グループ翔 拡大写本」の作品保存、貸出。                      ②地域主催事業への物品貸出。優先予約(若葉台運動会・夏まつり・高齢者交流会ほか)。</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、資料(地区センター便り、自主事業のチラシ)、館内掲示</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>連合自治会、社会福祉協議会等、地域の会合に出席し交流しています。またタウンミーティングに参加、交流を行っています。タウンミーティングの中からも地域の声としてエレベータ設置の要望が出され区・市に働きかけが行われて設置が実現しています。こうした地域の施設という意識で、交流の中で要望等が出されています。地区センターだより、自主事業のチラシ等を各自治会へ掲示、回覧を依頼しその場でも要望等を聞いています。</p>

## (2) 地区センター委員会等

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p>&lt;開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>地区センター委員会は通常年3回、平成24年度はエレベータ工事のため2回、5月27日と25年3月16日に、連合自治会や青少年指導員連絡協議会、社会福祉協議会等、広範囲の代表の委員が参加して開催しています。地区センター委員会は事業実績報告、事業計画、自主事業計画、大規模修繕や施設運営上の課題についての協議の場となっています。</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(地区センター委員会議事録)、ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 事業計画では災害時備蓄の充実や、一時避難場所として、発電機等必要な機材の装備について話し合いがなされています。また、プレイルームは唯一の防音室であり、夜間の枠を団体利用枠にしてほしい、和室には窓がなく換気が悪い、という課題も出されています。	

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)> ヒアリング、現場確認 <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)> プレイルームに夜間の団体枠を設けたい件は区地域振興課に要望をつないでいます。 和室の換気が悪い件は、和室入口の格子戸のガラスの一部をはずして換気を良くする対策を行っています。	

(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)> 若葉台のボランティア団体により手書き制作された、弱視者や高齢者のための拡大写本を、当館の棚に陳列し、どなたでもいつでも見られるようにしています。また、若葉台健全育成委員会主催の「自分たちの街若葉台」の標語ポスターの優秀作品を館内で展示するなど、地域の方々と多方面での交流を図っています。 <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)>

## 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;</p> <p>利用者会議は年1回、平成25年度は6月15日に、地区センター委員や利用者代表が出席して開催しています。当地区センターの利用状況、稼働率、図書貸し出し状況、修繕、自主事業、利用者アンケートの結果、苦情対応の説明や、その場で意見、要望等を出してもらっています。</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 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;</p> <p>資料(利用者会議資料)、ヒアリング</p> <p>&lt;課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用者会議で出された意見、要望から課題を抽出して検討しています。事前予約申し込みの運用に対する要望、ウオータークーラー設置、体育室の防球ネット改修の要望等が出され、課題として採り上げています。</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 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)> 現場確認、館内掲示、ホームページ、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)> 対応課題への検討結果・対応結果を館内掲示、ホームページ等で公表しています。事前予約申し込みの運用についてはシステムの見直しを検討しながら進めています。ウオータークーラーの購入・設置を行っています。また防球ネットの改修工事を検討しています。これら要望内容とその対応結果は随時ホームページの「ご意見・ご要望おこたえボード」に掲載し、経過も分かるようにしています。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 団体対象は平成25年2月4日～3月30日に実施し、70団体から回答を得ています。 個人対象は3月1日～4月30日に実施し、138名から回答を得ています。 <実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者の意向を収集しやすいように、団体向けアンケートと個人向けアンケートは質問内容を変えて、分けて実施しています。	

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(利用者アンケート結果、利用者会議議事録)、ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
アンケートの意見、要望から対応すべき課題を抽出、検討しています。たとえば、抽選会の進め方、備品の購入要望、図書室での電子機器使用についての要望を課題として捉えています。	

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、ホームページ <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)>	
課題への対応策の例として、抽選会の進め方について事前予約時に団体利用申込書に記入して当日確認印を行う方式の実施、卓球、バドミントン、ソフトバレーの得点板の購入、図書室での電子機器利用は音の出ないタッチパネル方式の機器の利用を認める、等の対応を取っています。	

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・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとりやすい場所に掲示しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input 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;                      館内掲示、ホームページ、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>ホームページでは「ご意見・ご要望おこたえボード」のコーナーで、利用者アンケートから抽出した課題、苦情その他のルートで収集した課題を含めて、対応策を随時公表しています。</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>ご意見ダイヤルの利用方法は館内玄関の目立つ場所に掲示するとともに、ホームページにも案内を載せています。</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;                      「提案箱」を置いて、利用者からの意見を収集するようにしています。</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>提案箱は受付正面に置いてあり、すぐわかるようにしています。</p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

※利用者から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;                      館内掲示、ホームページ</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>「ご意見・ご要望のゆくえ」として、苦情、要望等の受付、検討・対応、結果の公表のプロセスを決めて、仕組みを公表しています。</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;                      館内玄関の目立つ場所に、ご意見ダイヤルの利用方法と共に「ご意見・ご要望のゆくえ」を掲示し、周知しています。またご意見、ご要望の対応プロセスをホームページにも掲載し、周知を図っています。</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)>	
提案箱、あるいは直接スタッフに寄せられた意見・要望は、「苦情・要望・意見 対応記録」に記録し、当書類にて対応までを管理しています。	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(苦情・要望・意見 対応記録、利用者会議議事録、事業報告書)、ホームページ、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)>	
対応の例として、プロジェクターの置台、トイレに全身鏡が欲しい、という要望に対し、プロジェクターの置台の購入、2階の女子トイレに姿見を設置しています。	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

※1つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・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)> 館内掲示、資料(利用者会議議事録、事業報告書)、ホームページ、ヒアリング	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
ホームページでは、「ご意見・ご要望おこたえボード」にて要望に対する対応状況を随時掲載しています。プロジェクターの置台や姿見の設置状況の写真を掲載しており、一目で対応状況が良く分かります。また、館内掲示で、「ご意見・ご要望 こたえるばん」では「みなさまの声」の内容と「地区センターから」により、その回答を分かり易く伝えています。	

#### (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施設案内:受付に利用のしおりを常備し、しおりに施設利用方法を記載している。他、リーフレットは周年事業や節目の折に配布。</p> <p>②館内情報:月に1回地区センターだよりを発行。HPに情報を更新。</p> <p>③自主事業:館内にチラシを置くと同時に掲示している。各自治会、小中学校、ケアプラザ等に掲示依頼。広報あさひ、指定管理者発行情報紙タウンニュースわかば、地域情報紙みんなの若葉台にも情報を掲載してもらい、それらを館内に置いている。HPにも情報をアップしている。</p> <p>④情報開示:情報公開資料は指定管理期間ごとにまとめてファイルしており、希望があればいつでも貸し出せるようにしてある。利用者に関する大まかな利用状況などは利用者会議の資料に盛り込み、公開している。</p> <p>⑤その他:地域との情報交換の場(子育てささえあい会、健全育成委員会等)において、地区センターに関する情報、お願いなどを伝えている。</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(利用のご案内、地区センターだより等)、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>当地区センターの施設内容および利用方法の案内は利用のご案内、開設30周年記念のしおり、ホームページで紹介を行っています。 体育室等施設の予約状況、空き状況は館内掲示しているほか、ホームページで検索できるようにしています。 当館の自主事業や図書配架の案内、ニュース等は地区センターだよりを毎月発行し、周知を図っています。</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 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>受付に「利用のしおり」を置き、誰でも持ち帰られるようにしています。</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>利用要綱は受付にて閲覧できることを案内しています。利用要綱はファイルに綴じてあり、すぐに提示できるよう情報公開棚に置いてあります。</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(利用のご案内、事業報告書)、ホームページ</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>平成24年度より、部屋の予約申し込みを、2ヶ月前の15日締切り、20日に一斉抽選とする運用とし、公平性を確保するとともに、利用者の負担を軽減する方法で進めています。</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(研修記録)、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>平成25年4月22日に、館長が横浜市の研修資料を使用して全職員に人権研修を行い、人権尊重の徹底を図っています。</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 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	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            資料(事業計画書、事業報告書、地区センターだより)、館内掲示、ホームページ、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;            自主事業は幼児・小学生から一般・高齢者までを対象に様々な年代層向けにバランス良く企画、実施しています。特に、健康指向の講座に人気があり、「からだいきいき講座」は中級、上級コースで前期、後期の設定があり、平成24年度は延べ2,274名の参加があり盛況でした。平成25年度も継続して講座が開催されています。子供向けでは「若葉台に劇団かかし座がやってくる」の人気が高く220名の参加がありました。</p>	

### ②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<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	
<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>	
<p>平成24年度は一般向け24講座、子供向け9講座が計画され、実施時に講座追加がなされ一般向けで29講座、子供向けは9講座の開催でした。稼働率が低い料理室の利用促進も考慮した講座企画を行っています。</p>	

## (6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている <input 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 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"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
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)> 現場確認(図書リクエスト箱)、ヒアリング <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)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 図書リクエスト箱で利用者からのリクエストを受け、図書購入の参考にしています。また図書の寄贈の受け入れも行っています。図書リクエストは月間20件程度あり、これを受けて図書発注は月間30冊程度、寄贈分を合わせると月間50冊程度を配架しています。	

## (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
<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)>  ①発行紙：地区センターだより(毎月)、指定管理者情報紙タウンニュースわかば(毎月)、地域情報紙みんなの若葉台(内容により)、旭区広報紙広報あさひ(毎月)。 ②館内・外部掲示：指定管理者まちづくりセンター掲示板、各自治会エレベーターホール掲示板、小中学校掲示板、ケアプラザ・スポーツ文化クラブ等掲示板。 ③インターネット：地区センターホームページ(随時)、若葉台連自治会(内容により)。リンクあり：指定管理者まちづくりセンター、若葉台連自治会ホームページ。 ④その他：ケーブルテレビ、ミニコミ誌にも情報掲載(掲載依頼があれば積極的に活用している。) ※実施したあと、実施した様子を張り出して、雰囲気や伝え宣伝に努めている。	<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(地区センターだより、タウンニュースわかば、街の便利帳、広報あさひ)、館内掲示、ホームページ <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)> 自主事業や図書配架の案内、ニュース等を掲載した地区センターだよりを毎月発行しています。自主事業の案内は、チラシを若葉台全棟、地域ケアプラザ、学校等に掲示をお願いしているほか、「タウンニュースわかば」や「街の便利帳」にも記事掲載を行っていただいています。ホームページや館内掲示で、自主事業や各種イベントの実施時の状況を、写真を豊富に掲載して紹介しており、臨場感あふれる内容となっています。

## (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毎年の新人研修で実施。接遇マニュアルを資料にして具体的に指導。</p> <p>②継続研修(継続して勤めるスタッフの研修)においても接遇を中心に先輩の心構えと1年を振り返った問題点をあげて研修。</p> <p>③スタッフ会議では接遇に関して問題があった場合事例検討をし、共通理解に努め周知徹底を図る。また、現場であれば、その場で確認注意。</p> <p>④職員・スタッフは名札を着用し、黒のポロシャツ、冬用ジャケットを着用して職員であることが一見してわかるようにしている。</p> <p>⑤受付後方にスタッフ用「利用案内・スタッフの手引き」を設置。スタッフ全員に随時各種マニュアルの確認ができるようにしてある。</p> <p>※事務室会議(補助指導員、指定管理者含)で問題事項・教育研修事項等を決定する。</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> <p>現場確認の結果、職員の方は利用者に対して親切に対応されていました。</p> <p>接遇マニュアル(接遇の心構え、接遇の基本、来館者対応、職場のルール)を用いて新人研修を行っているほか、継続研修でも接遇での事例検討を行うなど、好感の持てる接遇の徹底を図っています。</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>◇利用実績は利用者の意見を反映し、申し込み方法の変更、体育室占有部分(少人数で出来るスペース)の増加、日曜祝日の団体枠増加(社会人、学生のサークルの活動支援)、団体利用は空いていれば一人でも利用可能にし実績をあげた。地域は高齢者層が非常に高くなっており、手続きの簡素化、高齢者に優しい利用環境が必要と考えている。(机椅子の軽量化、和室の座卓、一斉申込みにより申し込みをまとめて行えるようにした。)</p> <p>◇当館は30年経っており経年劣化と、利用者層、時代の変化も伴い、意見要望はそれに関連したものが多いと分析している。備品修繕に関しては幅広く利用者が必要であるか、早急に必要なものかなど検討し優先順位を付けて出来る限り応じている。(ウォータークーラー、インターネット接続、書籍に文庫の取り入れ、ロビーのテーブル増加等)今後も利用者の声を聴き、幅広い年齢層の利用者にまずは平等で納得のいく改善を図りたい。</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>当地区センターの利用状況として、年齢層別利用者数把握や、部屋別曜日別稼働率、部屋別時間帯別稼働率を把握し自主事業企画等、運営に反映しています。</p> <p>利用者の年齢層では一般女性、65才以上男性の利用者が多く、この層を意識して、軽量の机椅子や和室の座卓導入等、利用しやすい環境づくり、健康重視の自主講座や、低稼働率の料理室の活用を行う料理関係講座の企画等に反映しています。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

毎年3日間にわたって開催している地区センターまつり「エジョえじょフェスタ」は当館を拠点とする各種サークルの発表の場であり、親しみが持てるマスコットキャラクターと「誰もが誰かの心の太陽」の標語の下、手芸、ちぎり絵、写真、絵画等の展示、朗読、日本舞踊等の発表、煎茶のお点前等の体験・販売、図書リサイクルなどを行い、幅広い年代層の参加者が交流し、当地区センター紹介の格好の場にもなっています。

<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)>

### 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)>	
H25年度管理計画実績表(電気・機械設備、建物、清掃など点検項目を月毎に一覧化した表)、保守委託契約書、実施報告書、日常保守点検記録で適切に建物・設備の日常保守、及び定期点検を実施しています。	

##### ②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常清掃・整理整頓や、定期的な清掃(床掃除及び窓清掃)を実施しているかどうか記録を確認する。  
 日常清掃に関しては、チェックリストを用いて記録しているかを確認する(チェックリストでなくとも、実施記録が存在すれば実施していると判断する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
定期清掃は専門業者に委託しており、H25年度管理計画実績表(清掃項目、清掃日など一覧形式)、委託契約書、実施報告書にて管理しています。日常清掃・整理整頓は職員によって実施しており、清掃作業週報、業務日誌の巡回記録、図書整理チェック表で実績を記録しています。	

## (2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<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>帰属先を区別した備品台帳、及び備品シール(管理番号、品名、取得年月日)で適切に管理しています。</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>備品台帳と物品一つひとつに貼付された備品シールで管理しており、適切かつ容易に物品確認をすることができるようになっています。 備品台帳は、管理番号、品名、メーカー・品質等、取得年月日、単価、増減(数量、年月日)、現在高(数量、金額)を記帳し、適切に管理しています。</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	
<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>体育室のボールネットが床に垂れ下がっていて、足に引っかかりやすいとの意見があり、即刻、垂れ下がりが無いよう処置するなど、素早い対応をしています。</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)>	
業務日誌のゴミ、不燃物の巡回記録にて、適切にゴミ回収が行われていることが確認できました。また、現場のゴミ容器からの汚臭、汚液漏れはなく、清掃も行きとどいています。	

#### 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)>	
ゴミ集積所には、「ごみ分別ルール」が張り出されており、ゴミ容器も、分別ルールに従って配備されています。	

#### (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>◇業者による隔月清掃            ◇清掃作業スタッフによる清掃 ①毎朝基本清掃(玄関・トイレ・各部屋床) ②不定期清掃(座布団カバー・料理室スリッパ・基石ほか)            ◇受付スタッフによる清掃 ①毎朝机、茶器、書籍等の確認清掃 ②隔月の清掃週間(茶碗漂白・棚・料理室他) ③体育室4時限目前の清掃(毎日15分) ④料理室利用者が使用した食器、調理器具は洗ってもらった後そのまま出して置いてもらいスタッフが洗い残しがないか確認し、清潔な状態で元に戻す。⑤閉館前の床、机、清掃。⑥1週間に一度の卓球台拭き清掃。⑦巡回時に汚れている箇所があれば清掃(トイレ、ごみ等)            ※和室ではクイックルワイパー、粘着シートなどを揃え、利用者が気になる場合、簡単に清掃できるように用意した。また、それらを利用して、利用後はスタッフが座布団などは粘着シートを利用して髪の毛などが残らないようにしている。</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>H25年度(設備・建物・清掃)管理年間計画実績表、清掃作業週報、業務日誌、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>気持ち良く利用してもらうための、きめ細かな清掃作業を実施しています。たとえば、個人利用から団体利用に変わる時、つまり体育室4時限目前15分間はスタッフによる清掃にて、きれいな状態で団体利用者に引き渡すことや、料理室での食器・調理器具の清掃確認など、清潔、衛生への配慮が窺えます。</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>H25年度管理計画実績表(電気・機械設備、建物、清掃など点検項目の月別一覧表)で、常に先々の予定を押えながら施設運営を行い、また、実施漏れなどがないように管理しています。災害時一時避難場所としての電源設備設置検討から、格子戸のガラスを外し和室の換気をはかるといった生活の知恵的な改修に至るまで、地域の利用者との関係を親密にとりながら計画し、実施しています。</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>

## 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	
<p>&lt;作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>緊急時マニュアルを作成するとともに、火災発生時の職員対応フロー図、H25年度緊急時職員連絡網、館内放送手順などを作成し、事務室の壁に貼り、誰でもが、落ち着いて対応できるようにしています。消防・救急連絡119、110向け、住所、センター名、など、読み上げれば、伝達できるような工夫をしています。</p>	

### (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	
<p>&lt;警備の内容についてチェック又は記述して下さい。&gt;</p> <p><input type="checkbox"/> 機械警備 <input checked="" type="checkbox"/> その他(防災センターによる24時間巡回警備)</p> <p>&lt;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)&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>若葉台全体を管理する「24時間対応の若葉台防災センター」が指定管理者の事務所内に併設されており、隣接する当地区センターも24時間定期巡回警備を行っていただいています。異常時など迅速な対応が取られるとともに、防災、防犯についても確実な対応が取られる体制となっています。体育室の死角エリアや出入口には防犯カメラやブザーを設置し、常に事務室で監視しています。</p>	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&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(鍵管理表)、キーボックス等現場確認、ヒアリング                      &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>各室等の鍵は、館長を責任者として、事務室内キーボックスに格納し管理しています。玄関鍵については、固有番号を付けた鍵を、館長、副館長等、限られた職員のみが保持し、「鍵保持者管理表」で管理しています。</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>「事故防止に関する対策・注意点(各巡回場所毎のチェックポイント等)一覧表」や「巡回する場所・チェック内容」リストで、的確な巡回ができるようにしています。また、館内を1時間毎に巡回し、業務日誌にその結果を記録しています。この時、利用者の体調具合にも注意を払っています。さらに、その巡回記録を館長が押印する仕組みで、日々運用しています。</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 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	
<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>「事故防止に関する対策・注意点」マニュアル、「利用者案内・スタッフ手引き」にある「巡回する場所・チェック内容」リストにより、毎日、1時間毎に巡回し、安全面やサービス面のチェックをしています。巡回の実施記録は、業務日誌に記録しています。緊急性の高い場合は、即時、事務室に連絡するように周知しています。</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 type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>新人研修、継続研修、全員参加のスタッフ会議での伝達研修、ヒヤリ・ハット等事故防止策検討会にて実施。</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>新人研修、継続研修を毎年度はじめに「事故防止に関する対策・注意点」マニュアル等を使用して、体系だてた研修として実施しています。継続研修は全職員に実施しています。また、日常業務の中での利用者の声や、ヒヤリ・ハット事象などを事務室ミーティングやスタッフ会議にて全職員に事案を報告し、対策検討、周知徹底を図っています。これら事案は「ヒヤリ・ハット集」として整理し、活用しています。</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)>	
緊急対応マニュアル(地震発生時対応、火災発生時対応、火災発生時の職員対応等)を作成し、所定の位置に常備しており、いつでも、職員誰でもがマニュアルを取り出せるようにしています。	

### 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)>	
地域全体による若葉台合同防災訓練を当館を本部拠点とし毎年実施(H25年は9月23日)しています。年3回以上開催される「防災部会」に参加し計画策定段階から協力体制を敷いています。11月8日には消防署員の指導のもと、お年寄りも含め利用者(32名)も参加した、より実践的な訓練を実施し、消火器、消火栓の操作訓練等も行っています。お年寄りの避難に要する時間なども把握し、万一の場合に備えています。	

## (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)>
当館は、24時間警備員常駐の防災センターと隣接しており、さらに館内防災盤とが連動しているため、24時間の緊急体制がとられています。また、3.11東日本大震災時は、暗闇の中で不安をいづく住民の多くが当館に集まり、明りと連帯を求めたという経験から、市指定の避難場所とは別に、当館独自に一時避難場所の必要性を痛感し、発電機設置などの検討も含めて一時避難場所としての準備を進めています。
<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)>



## V. 組織運営及び体制

### (1) 業務の体制

#### ①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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>職員体制は、常勤2交替、スタッフ3交替のシフト勤務制をとっていますが、各シフト間の引継ぎ時間を確保するよう業務時間をラップさせた勤務体制を敷いています。また、事務室連絡帳、業務日誌、「コミスタノート」を使って、的確に情報伝達、情報共有できるようにしています。</p>	

#### ②協定書等のおおりに開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館していない
評価機関 記述	
<p>&lt;協定書等のおおりに開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&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>規定通りの開館時間、閉館時間であることを業務日誌から確認しました。また、清掃担当職員は8時30分に出勤し、開館前の清掃や開館準備をしています。</p>	

#### ③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

※館内で公表しているかどうかを確認する。希望者のみに閲覧させている場合、事業計画書や事業報告書を閲覧できる旨をポスターやホームページ等で周知していれば、公表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"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<p>&lt;公表方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>受付で、事業計画書、事業報告書を閲覧できることを案内しています。</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>事業計画書、事業報告書は地区センター委員会議事録、利用者会議議事録とともに、情報公開棚にファイルをおいて、いつでもすぐに提示できるようにしています。</p>	

## (2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

### ①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input 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)>	
館長が年間研修計画案を作成し、これを基に、副館長などと研修内容、参加者等を検討、調整し、研修計画のブラッシュアップを図っています。	

### ②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> スタッフ会議議事録 ヒアリング (スタッフ会議 1回/2ヶ月 事務局会議 2回/月)	
<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)> 公共建物シックハウス対策説明会(H25.7.2 副館長参加)、図書貸出施設連絡会(H24.11.28 副館長参加)、利用者からの苦情対応(H25.9.18 館長会)など。スタッフ会議で全員に研修実施。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
シフト勤務体制をとっているため、全職員が参加できるように、日曜日 17:00以降をスタッフ会議(1回/2ヶ月)とし、全職員に研修内容の報告をしています。また、「新人研修」の他に、新年度に向けて「継続研修」を実施し、知識の再確認を行っています。研修内容は上記の他に、個人情報保護、人権擁護、接遇研修、AED操作研修、緊急対応、利用者案内・スタッフ手引きなど幅広く、積極的に研修を行っています。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&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>①スタッフ会議は全員が参加できるように日曜日の閉館後、或いは休館日に会議を当てている。</p> <p>②次回のスタッフ会議の日程を会議の最後にスタッフと確認し、なるべく全員参加できる日を選ぶ。地区センターまつり準備会・反省会の会合等は休館日を利用して実施している。</p> <p>③1か月前よりスタッフ向けの回覧を作成し、確認できたものから確認印を押印してもらい、見過ごしている人がいないかわかるようにしている。資料があれば休んだ人にも渡し、議事録をファイルに閉じて閲覧できるようにしている。個別に伝えたいことがあれば副館長が口頭で連絡報告する。</p> <p>④職員の外部研修時は出勤調整・交通費支給等実施し、出来るだけ参加している。</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>研修計画書、スタッフ会議議事録、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>市、区の主催する研修会には極力参加するように、研修年間計画に織り込み、誰もが積極的に研修会に参加するように促しています。研修案内等は1ヶ月前から回覧し、研修参加希望者がスケジュール調整しやすい環境を提供しています。また、研修参加者が他の全職員に伝達研修を行うようにしています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<p><input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している</p> <p><input type="checkbox"/> 情報共有していない</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している</p> <p><input type="checkbox"/> 情報共有していない</p>
<p style="text-align: center;"><b>評価機関 記述</b></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>スタッフ会議議事録、回覧研修資料</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>職員全員参加できるように日曜日の閉館後にスタッフ会議を開催し、研修受講内容の報告や勉強会を通して、情報共有及び資質の向上に努めています。</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)>	
「利用者案内・スタッフ手引」を作成し、事例を使って、接客ケースごとに分かり易く記載されています。	

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)>
①業務日誌、コミスタノートで共通理解をしている。 ②午前午後夜間とブロック単位で引き継ぎ時間を設け、一日の受付の流れをスムーズに運営できるようにしている。 ③新人、先輩の組み合わせにし、業務知識を現場で習得し、知識を自然と引き継げるようにしている。 ④次年度残るスタッフに継続研修を行い、新人へ伝授する業務、姿勢の再確認、及び見直しの共通理解、スタッフの疑問点不安な点などの解決を図り、次へつなぐ。 ⑤防災訓練による防災意識とスキルアップ(AED、消火器の使い方等)。 ⑥共通理解して欲しい案件に関してはスタッフ会議で事例などを出し検討し話し合い、同じ対応が出来るよう周知徹底する。 ⑦またスタッフ会議では個人情報取り扱いの研修を始め、作業スタッフも参加して、さまざまな意見交換をし、ともに運営していく意識を持ってもらうようにしている。スタッフ会議の議事録はスタッフが閲覧、確認できるようにしている。	業務日誌、事務室連絡帳、コミスタノート、ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	新人研修の他に継続研修(新年度に向けて継続勤務スタッフに実施)で各種規定類、マニュアル類を再確認するとともに、過去発生したヒヤリ・ハットなどの振り返りを徹底して行っています。

### (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)>	
個人情報として保護管理すべき書類、情報、管理ルールを設定したマニュアルを作成し、全職員が当マニュアルに基づき各々の業務を実施しています。	

#### ②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
館長が個人情報取扱管理責任者となり、副館長2名を副管理責任者としています。年度初めのスタッフ会議で、全職員に個人情報取扱に関する研修を実施し、その中で個人情報取扱管理責任者についても周知徹底を図っています。	

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

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

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	
<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)>	
年度初めのスタッフ会議で、全職員に、個人情報取扱に関する研修を実施し、周知徹底を図っています。H25年度は4月22日に実施しています。	

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 checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている
<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない	<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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>全職員の誓約書を取っていることを確認しました。</p>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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>団体利用承認書、図書予約申込書、図書利用申込書などに、「個人情報は、ご本人への連絡を目的として頂いております。それ以外の目的での利用は致しません」と明記してあります。全職員への周知も徹底していることをヒアリングから確認しました。</p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している
<input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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>団体利用承認書、図書予約申込書、図書利用申込書などに、「個人情報は、ご本人への連絡を目的として頂いております。それ以外の目的での利用は致しません」と明記してあります。全職員に周知徹底し、個人情報を適切に使用していることをヒアリングから確認しました。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(書類保管キャビネの施錠、パソコン)、ヒアリング <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 個人情報が記載されている書類のファイルは閉館時、キャビネに保管、施錠して、鍵はキーボックスにて保管管理しています。パソコンにはパスワードを掛け担当者以外の閲覧ができませんようにしています。廃棄書類は、事務室内設置のシュレッダーで廃棄することを徹底しています。	

#### (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)> 地区センターでは、小口現金の出納のみ扱い、その他は指定管理者(若葉台まちづくりセンター)にて、当法人の財務規程に則り経理がなされています。出納帳他、経理帳簿は適切に記帳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？

※経理責任者と出納系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)> 地区センターでは小口現金のみ扱い、小口現金出納は出納係が担当し、館長がその経理責任者として牽制機能を働かせています。さらに、指定管理者(若葉台まちづくりセンター)が当法人の財務規程に則り、経理全般を管理し、更なる牽制機能を発揮しています。	

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

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  経理伝票、出納簿、総勘定元帳等の整理が行き届き、適切に管理されていることを確認しました。	

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(事務室)、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>通帳、印鑑は使用后、鍵のかかる場所に、別々に保管管理しています。この鍵は館長、副館長が管理しています。</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 checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している	<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"/> 目的に沿わない支出がある
<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	
<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;                      利用者会議(H25年6月25日)の会議資料「H24年ニーズ対応費」、ヒアリング、総勘定元帳</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> <p>施設利用者の利便性向上のため、和室畳表替、児童図書、スタッキングチェア等に支出されており、適切な支出となっています。</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>①地区センター関係の委託業者(保守点検・修繕・清掃等)の選定・・・指定管理者と内容・料金につき毎年選定実施。</p> <p>②冷暖房は設定温度の調整(夏28C 冬25C)と春・秋は窓開放による対応。</p> <p>③消耗品・備品の発注は複数業者より選択注文実施・まとめ買い値引きによる注文(コピー用紙)。</p> <p>④振込手数料は極力避け小口より直接集金依頼の実施。</p> <p>⑤コピー用紙の裏使用・センター買取コピー機の使用。</p> <p>⑥省エネ機器の切替と省エネ設定(コピー・ファックス・パソコン)。</p> <p>⑦蛍光灯の間引き。</p> <p>⑧図書室窓に遮光フィルムを貼り温度上昇を抑える。</p> <p>⑨寄贈図書を受け付け、蔵書の傷んだ本を交換するなど経費削減。</p> <p>⑩地域内のポスター配布、センター委員会、利用者会議案内等封書配布は担当が直接投函(メールなども利用)。</p> <p>⑪図書バーコード、デートデューの印刷。</p> <p>⑫図書利用カード再発行受益者負担。</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>利用者会議議事録(H25年6月15日)、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>図書バーコードやデートデューの印刷など自前で作成し、きめ細かく経費節減策を実施しています。特に、冷暖房の温度設定や、紛失図書カードの再発行有料化、和室の換気策(一部のガラスはずしで対応)など、利用者に丁寧に説明し、その理解を得ながら進めています。</p>

(5) 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>館長をトップに、お二人の副館長を核とした組織運営は、権限移譲が適切になされ、責任と権限が明確であり、組織としての力を十分に発揮しています。また、現場である地区センターと隣接する指定管理者本部との連携により、若葉台地域全体のコミュニティの場として機能する核となっているように感じました。</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市・区の開催する研修に関しては極力参加し、運営の参考、繁栄に努めている。            ②一時避難所として市が開放する対象施設を特定した中、当館は該当しなかったが災害時の一時避難所として機能できるよう、センター委員、指定管理者まちづくりセンターと相談しながら進めている。            ③選挙活動が行われる際、選挙管理委員会より個人演説会場の施設使用可否の案内を頂くが、開放できる日があればあげて協力する意思を伝えている。            ④区保健課で立ち上げた教室を保健活動推進委員が引きついで「街づくり健康教室」があるが、その活動を10割減免の優先利用で支えている(青少年指導員会、環境事業推進委員会、民生児童委員協議会等同様)。            ⑤廃棄インクカートリッジ回収箱の設置協力。            ⑥区の主催、共催する事業の開催(土壌混合法)。</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(インクカートリッジ回収箱)、利用者会議議事録(H25年6月15日)、研修報告書、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>市・区の開催する研修や地域の自治会、タウンミーティングには館長をはじめとして積極的に参加し、センター運営に役立っています。横浜市の「ヨコハマ3R夢プラン」活動に積極的に参加しています。たとえばセンター施設入口に廃棄インクカートリッジ回収箱を設置したり、東京ガスと連携して「時間と食材の無駄を出さない料理法」講座を開催し、ゴミをださない、ゴミの再生など、地域住民の3Rプランの意識向上に役立っています。</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>◇今や、地区センターはコミュニティの場としてだけの役割だけではなく、地域全体がコミュニティの場として機能できるようその一部としての役割を担っていくことを意識している。①痴呆を抱えた方の保護連携②若葉台市民図書室蔵書リストの設置による一体化したサービス③地域活動の参加協力(俳句句集茜空の投句。投句箱設置)</p> <p>◇細かいサービスの実施 ①傘の預かり(各部屋に傘立設置。個人利用の傘は申し出があれば受付で預かる。)忘れ物の傘を貸出。②体育室4時限目15分前に清掃を入れる。③料理室利用後の片づけとメンテナンス(使った器具は洗って出したままでよい。片づけが楽になり好評。スタッフが使った器具を確認。収納。衛生的なので利用者からの苦情がなくなる)</p> <p>◇地区センターを利用するだけでなく協力することによって親しみを持ってもらう取組①図書の寄贈受付(傷み本の差換え利用。その他は地域の皆さまにリサイクルとして還元)</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(市民図書案内、傘の預かり・貸出)、研修報告書、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>高齢化率が高まる若葉台地区において、高齢者への取り組みのあり方を重要な課題としつつ、一方で子供から高齢者まで広い範囲の方々に、いかに喜んでいただけるかを、現場の視点で考え、きめ細かなサービスを実施してきていることが窺えます。左記の各テーマは、地域の方々の自主的な活動を大切にし、地域と一体となった取り組みにより、より成熟したコミュニティ形成を図ろうとしています。</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>