



横浜市指定管理者第三者評価制度

(地区センター)

評価結果報告書



横浜市ほどがや地区センター

横浜市保土ヶ谷区天王町 1-21

指定管理者：一般社団法人 保土ヶ谷区区民利用施設協会

平成 26 年 11 月 14 日作成

評価機関：特定非営利活動法人 よこはま地域福祉研究センター



目次

評価結果の総括	2
I. 地域及び地域住民との連携	4
(1) 地域及び地域住民との情報交換	4
(2) 地区センター委員会等	4
(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	5
II. 利用者サービスの向上	6
(1) 利用者会議	6
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	7
(3) 意見・苦情の受付・対応	9
(4) 公正かつ公平な施設利用	12
(5) 自主事業	14
(6) 図書の出し入れ、購入及び管理	15
(7) 広報・PR活動	15
(8) 職員の接遇	16
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	16
(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	17
III. 施設・設備の維持管理	18
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	18
(2) 備品管理業務	19
(3) 施設衛生管理業務	20
(4) 利用者視点での維持管理	21
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	21
IV. 緊急時対応	22
(1) 緊急時対応の仕組み整備	22
(2) 防犯業務	22
(3) 事故防止業務	24
(4) 事故対応業務	25
(5) 防災業務	26
(6) 緊急時対応全般(その他)	26
V. 組織運営及び体制	27
(1) 業務の体制	27
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	28
(3) 個人情報保護・守秘義務	31
(4) 経理業務	33
(5) 組織運営及び体制全般(その他)	36
VI. その他	37

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地区センター委員会は毎年2回開催しています。</p> <p>②職員・スタッフの中に町内会、地区社協、小学校PTA等の役員が数名いるため、地域の主な会合には毎月出席しています。</p> <p>③所在地の天王町町内会と天王町商店街へは、防災訓練や子どもフェスタのほか、毎月のテニスコート抽選会時の協力をしています。</p> <p>④子育て支援事業として地域の保育園5園の運動会や生活発表会、子育て支援ネットワーク、子育てボランティア育成講座の講師派遣など。小学校への支援事業としては、小学生の居場所、バリアフリーの出張講座、職業体験受入れ、施設見学、まちとともに学校をつくる懇談会、保護者研修会の講師派遣など。中学校への支援事業としては、職業体験受入れ(3校)、職業指導の講師派遣、学業地連役員、保護者会研修会等を行っています。そのほか、子ども会、青少年指導員、少年補導員連絡会、区老連、障害者施設5か所への支援事業を行っています。</p>	<p>・ほ도가や地区センターは、区民運営の施設として開所19年を経過して地域の特性を生かし地域に根ざした活動をしています。天王町駅と星川駅の徒歩圏の利便性や商店街に隣接をしていることなどから多くの利用があります。</p> <p>・地域の町内会、学校、PTAなどの代表で構成された地区センター委員会を年2回開催し施設運営に提案や意見をいただいています。地区センターの館長が、地区連合町内会や地区社協の会議に毎月出席をして地域との相互協力を通して情報交換を密にしています。</p> <p>・子育て支援事業では、星川地域ケアプラザとの共催事業や市立保育園の第三者委員の受託、講師派遣、保育園の運動会への施設提供など地域の子育て支援のネットワークの拠点としての活動もあります。</p> <p>・青少年の健全な育成事業で地区社協の事業「小学生の居場所」づくりへの協力や学校、PTAへの講師派遣、職業体験の受け入れなど地区センターが担う役割は数多くあります。</p>
II ・利用者サービスの向上	<p>①利用者アンケート・利用者会議は毎年度末に実施し、次年度の利用者ニーズ対応費や備品購入費の用途は、利用者様と一緒に決めています。</p> <p>②会員の少なくなったサークル様やこれからサークルを立ち上げたいという方の支援として、自主事業として「サークル活動応援します」として取り上げています。また、区内10施設を管理しておりますために「ほ도가や文化芸術ネットワーク」を本部HPに編纂し、サークルを紹介する機能を充実させています。</p> <p>③図書は近隣に保土ヶ谷図書館がありますために、新刊の購入は市立図書館で公表しております待機者の多い図書を参考に購入しており、人気図書が必ずある地区センターと好評をいただいています。</p> <p>④初めて当センターをご利用する団体様へは、ご活動の内容を詳しく伺ったうえで、部屋の機能を紹介したり、ご利用日に活動がお困りになりませんようコーディネートサービスを実施しています。</p>	<p>・年度末に開かれる利用者会議では、利用者アンケートから抽出した要望などを議題とし、次年度に向けた予算に利用者の声を反映させサービス向上に努めています。</p> <p>・自主事業やサークル活動を通じて、心の豊かさや培った知識などを社会に還元をしていく活動の場として地区センターの事業があると考えています。サークル活動での貸館の予約が多いため、自主事業のプログラムは、区内全体を考慮して内容が重ならないような工夫をしています。地区センターの自主事業から市や区の事業になった子育て支援事業もあります。</p> <p>・地区センターのホームページで貸館の利用案内、予約状況、図書の新刊案内が確認できるため多くのアクセスがあります。貸館申請は、毎月1日に先着順や抽選で行い要望が多い場合は近隣施設の案内などもしています。初めて地区センターを利用する際には、活動内容から職員が細部にわたって相談を受け利用者の要望をコーディネートしています。</p>

<p>Ⅲ 施設・設備の維持管理</p>	<p>①設備の保守点検 エレベーター、自動扉、空調機器等の法定点検の厳守はもちろん、不具合箇所の早期発見、早期補修に力を入れますとともに、設備の予測される不具合などを想定した5か年修繕計画をたてています。</p> <p>②当協会は公益的な社団法人でありますために、これまでの収益を利用者様や地域の皆さまに還元するようしており、指定管理料の範囲では賄えない修繕や備品の買替えにも修繕積立金で対応しています。</p> <p>③清掃業務 館内が広いために清掃を担当する作業スタッフの勤務時間を増やし、また、清潔なトイレを維持するために、専門の事業者により毎週1回の清掃を行っています。</p> <p>④当施設は敷地も広大でありますために、幼稚園児の解散場所や、地域の皆さまの通路にもなっておりますので、利用団体様や地域の方のご協力をいただき、敷地内に花壇やハーブ園を大きく作り、「地域のお花の名所計画」を実施しています</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・地区センター独自の「不具合項目一覧」と「劣化台帳」により、設備、機器類の確実な状態把握に努めています。不具合や劣化を早期発見することで、計画的な設備や機器類の修繕、取り換えなどを行っています。 ・専門業者による毎週1回のトイレ清掃に加え、スタッフによる1日3回のトイレ掃除が行われています。また、秋には、職員とスタッフが地区センター敷地内外の落葉樹の枯れ葉を毎日3回清掃しています。 ・地区センター敷地内への粗大ゴミやゴミの投棄、自転車の乗り捨てを防ぐために、利用者団体、近くの花屋、東部地区の民生委員などの協力のもと、大きな花壇やハーブ園を設置し、問題解決に努めました。 ・平成17年、館内からゴミ箱を撤去して「ゴミはお持ち帰りください」のポスター貼付による館内美化を推進することで、館内もきれいになり、利用者の意識啓発やマナー向上につながりました。
-------------------------	--	--

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
<p>Ⅳ 緊急時対応</p>	<p>①館内の事故発生時には人命救助を最優先にすることを念頭に置き、緊急時対応マニュアルを整備しています。また、職員・スタッフ全員に普通救急救命講座の修了証を取得させています。</p> <p>②防犯対策として受付に常時スタッフを配置して、挨拶・声掛けにより来館者様の利用状況の把握に努めています。また、別館である体育館には防犯カメラを3台設置し、常に事故や盗難などを未然に防ぐよう努めています。</p> <p>③事故の予防に関する事例等については、単に当法人が管理する区内の施設だけに限らず、平成19年と平成23年に編纂された市内地区センターのヒヤリハット集については、当地区センターの提案により市館長会で作成したものです。このように当法人では、市民の皆さまが全ての地区センターを安全にご利用いただけますよう考慮し、努めています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・防災マニュアルにおける「地震に関する避難誘導基準」では、保土ヶ谷で震度4以上の揺れがあった場合、避難誘導をしなくても、地震に関する情報を伝えることが明示されています。地震に関するアナウンスで利用者が安心して次の行動に移ることができると考えます。 ・体育館は事務所とは別棟にあり、職員の目が届きにくく、また、過去に盗難事故もあったことから、3台の防犯カメラを備えて防犯に努めています。 ・平成23年11月、法人本部が市館長会の編集委員として協力して作った「横浜市地区事故事例ヒヤリハット」は、市内80地区センターにおけるヒヤリハットを編集したもので、多くの事例が場所ごとに区分されており、本地区センターでも活用されています。 ・職員とスタッフ全員がAED講習を含む普通救急救命講習を受けて終了証を保持しています。同講習は3年に1回更新することになっており、法人本部でとりまとめて実施しています。
<p>Ⅴ 組織運営及び体制</p>	<p>①職員配置については、常勤2交代(シフト制)、スタッフ3交代制(隔週勤務)をとるため、常勤間の連絡・報告等は電子メール、スタッフについては、業務日誌を兼ねた連絡ノートにより情報の共有化を図っています。</p> <p>②スタッフについては、地域活動をしている者または当法人の理念をご理解いただける方を採用しています。</p> <p>③新採用のスタッフへの研修として、採用時に個人情報保護、人権、当法人の理念、施設の概要、実務研修を実施しています。また、個人情報の保護に関しては、当協会の個人情報保護方針、内閣府配布のパンフレット等により、救急救命や防災等の研修とともに当協会職員の全体研修として毎年1回開催しています。この他、当センター独自に接客等のサービス向上研修とともに職員・スタッフ全員で検討する「サービス向上会議」を毎年1回実施しています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・会場利用料金収入の三分の一を充てる「ニーズ対応費」は、備品購入、施設設備拡充などに使われています。使い道は、利用者アンケートで希望を聞き、利用者会議で決定されています。料金還元手法の好事例ととらえることができます。 ・スタッフ18名を9名ずつ2つの班に分けてそれぞれ隔週で交代勤務することで、スタッフが急な用事や、イベントで増員が必要な時、勤務調整がしやすくなっています。 ・法人本部を同じくする10施設が、市内公共施設の指定管理者として管理運営を行っています。このスケールメリットを生かして、設備の保守管理や定期清掃などの共同委託、共同購入を行うことで経費削減を図っています。 ・業務に関するマニュアルとして、「ほどがや地区センターコミュニティスタッフ業務マニュアル」、「(時系列の)本館業務」、「電話取り扱い」など、用途に合わせたさまざまなマニュアルが活用されています。

<p>VI ・ そ の 他</p>	<p>①運営にあたっては、利用者会議やアンケート、運営委員会と併せまして、地域へのモニタリングとアセスメントを行い、抽出した課題の解決方法や将来のあり方などを考慮して事業計画を策定しています。具体的には、乳幼児期から高齢期までのライフステージにおける課題分析、地域課題の解決方法と地域協力のあり方、自主事業やサークル活動応援などの生涯学習の普及、小規模な地域福祉計画などに応用しています。</p> <p>なお、実例として、現在は区主催となりました親子の広場の企画や地域・利用団体・当センターが協同で実施している「小学生の居場所」等は、保育関係者や市教委などから高い評価をいただいています</p> <p>②当センターは公会堂とともに区の中心的な施設であるため、公益団体等の大きなイベントが開催されることが多いので、イベントが成功しますよう音響や設備、来場者の誘導、災害時の避難誘導などには十分な事前打ち合わせを行っています</p>	<p>・ほどがや地区センターは開館以来地域の協力で問題点などを解決して運営が行われてきた経緯もあり、現在の落ち着いた施設運営につながっていると利用者からも高い評価を受けています。地区センターが地域の生涯学習や子育て、青少年の健全な育成の支援の場として、また地域コミュニティをつくる中核施設としての役割もあると考え、地域のアセスメントなどから現状や将来にわたる課題を見つけ事業計画を作成しています。区民運営施設として区内の他の施設との連携やリーダーなどの人材育成も今後の課題としています。</p> <p>・区役所にも近く交通の便も良いことや広い体育室やグランドピアノを備えた音楽室なども安価な費用で使えることから一般の利用だけでなく区主催のイベントなどにも多く利用されています。また区や市の関連機関として問い合わせも多く適切な情報提供をしています。</p>
-----------------------------------	--	---

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①当法人は区民運営をしていますので、区連町会長(中央地区連町会)、区青指会長、区民会議代表(岩間地区連町会長)、地区社協会長と館長が毎月の会議を開催しています。また、地域役員をしている職員・スタッフは、民児協、天王町町内会、PTA役員会等に毎月出席しています。</p> <p>②子育て支援では、星川ケアプラザ子育て支援連絡会に年4回、子育てボランティア研修講師派遣、子育て支援拠点との共催事業、市立保育園の第三者委員としての定期訪問、自主事業、出前講座、5保育園の運動会やお楽しみ会、区全保育園による「親子の広場」、その他の連携があります。</p> <p>③帷子小とは「まちとともに歩む懇話会」役員、学校行事への参加、バリアフリー講習会の受諾、小学生の居場所、宮田中学とは学校評価委員、職業体験、出前講座、学家地連、その他の連携があります。</p> <p>④その他、商店街、区子連、区老連、福祉施設等への協力事業等があります。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>事業計画書等資料、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>区民運営をしている法人の元、地域の町内会や地区社協はじめ区内の子育て支援から高齢までの幅広い年齢層の各種団体と連携があります。職員やスタッフは、地域の各種団体の活動などにかかわっている経験などを通して地域の実情などを把握して地区センターが地域のコミュニティーの発信場所となる施設運営を心がけています。</p>

(2) 地区センター委員会等

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

※議事録により確認する。

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

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)> 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)> 地区センター委員会は、地域の各種団体や地域の学校関係者などで構成され、地区センターのアンケートや利用者の施設利用の要望など地区センターから提出された議題や地域の問題について意見交換をしています。	

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)> 地区センター委員会議事録、ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> センター委員会では、地域の実情に精通した委員からの声を運営に反映しています。他の指定管理者の運営施設に比較して男性の利用者が多いことから、男性が定年後に地域で生き甲斐が見つけられ生涯学習につながる自主事業の企画などがあります。	

(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)> 地区社協との協力事業「子供の居場所」の場所提供や青少年健全育成の職業体験、中学校への講師派遣など地域で包括的に子育て支援をする拠点として、区民運営施設として地域の連合町内会、商店会への協力など地域ネットワークの構築をめざしています。 <参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)> センター委員会が施設整備や利用などについての報告になっているきらいがあります。地区センターは、地域の実情を踏まえた運営をしていますが、地域のニーズの変化などに対応するためにも、今までの委員に加え、子育て支援団体の代表者や地元の大学生など幅広い分野からの参加が望まれます。

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議

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

※議事録により確認する。

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

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)> 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)>	
年1回開催される利用者会議では、地区センターを利用している210団体にアンケートを行い、要望のある団体を中心に出席をいただき意見交換をして利用者からの意見を運営に反映しています。26年度も利用者会議の要望からニーズ対応費で遮光カーテンなどを購入しています。	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
<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)>	
利用者会議で出た意見要望には出来る限り迅速に対応している様子がうかがえます。すぐできることからなど優先順位を決め会場利用収入の三分の一をニーズ対応費にあて利用者の要望に対応しています。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
<input checked="" type="checkbox"/> アンケート <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)>	
平成25年12月2日～平成26年1月15日、210団体に配布。回収11団体。自主事業開催時	
<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)>	
年に1回の横浜市のアンケートの他に、一部自主事業でアンケートを実施しています。	

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)> アンケート結果、26年度事業計画書 <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)> アンケートで抽出された要望や意見は、地区センターの予算に反映させ、利用者会議の議題として報告をして承認をいただいています。	

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)> 利用者会議議事録、サービス向上及び経費節減努力事項報告書、現場確認、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)>	

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 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)> 館内に閲覧希望の張り紙の掲示 <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> アンケート結果は、閲覧用資料を作成して受付に閲覧案内を掲示しています。	

(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)> 館内受付前の掲示板に苦情解決の仕組みやご意見ダイヤルの情報を掲示してあります。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)> ご意見箱(提案箱)を設置。</p> <p><設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 意見箱は、受付前の棚に「提案箱」とやわらかいネーミングにして、記載用の用紙と筆記用具を添え置かれています。意見や要望は窓口や自主事業の後の利用者との話の中からも聞き取るなど意見や要望が言いやすい関係作りをしています。</p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 苦情解決の仕組みの揭示、資料、ヒアリング</p> <p><仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 苦情受け付け担当者は副館長、解決責任者を館長とした苦情解決の仕組みがあります。利用者からの苦情などは、職員やスタッフから館長や法人事務局長に報告され迅速な対応を心がけています。</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><周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 苦情解決のフローを館内掲示で周知している</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>苦情対応状況報告書が作成され詳細な報告があります。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 苦情対応状況報告書、ヒアリング</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>苦情や要望には迅速な対応が図られています。地区センターで処理をした事例も、日ごろから行政とは密に連絡を取っているため報告や相談をすることも多々あります。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

※1 つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・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	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 苦情対応状況報告書、ヒアリング</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>苦情は館内掲示で公表する仕組みがあります。利用者の個人情報保護に配慮して公表しています。</p>	

(4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①施設案内、利用方法などの施設概要については、ホームページをはじめ、リーフレットなどでご案内しています。</p> <p>②当センターの文化祭開催時は、参加団体にご協力をいただき、30講座以上の生涯学習体験講座を開催しています。また、この際に、三世代交流事業として、地区社協から地域住民の皆さま無料受講券500枚が配布されますが、この交流事業のご案内にも施設内容などを紹介させていただいています。</p> <p>③対象年齢を定める自主事業については、なるべく関係機関等にチラシを置いていただいています。特に、幼児対象の自主事業等については、事業協力関係にある子育て支援拠点、保育園等とは、情報共有のためにも必ずチラシを置いていただいています。</p> <p>④地域への広報だけでなく、市教委教職員、市保育士会、PTA役員、中学校、区子連新役員から依頼をいただいた出前講座を積極的に受諾し、施設紹介やPR活動に努めています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>利用案内のリーフレット、館内掲示、ホームページ、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用案内は、利用案内書その他ホームページでも案内があります。初めて利用する団体には、職員が活動内容を伺って利用者の目線に立ってコーディネートしています。貸館の予約状況はホームページから確認が出来ます。ホームページへのアクセスは毎年4万件くらいあり、それを見て予約の電話をしてくる利用者も多数いるためリアルタイムで情報更新しています。外国人の利用も多いため、英語や中国語の利用案内も用意されています。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p><備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>受付窓口、個人利用、団体利用、図書の利用についてなどの各種案内を備えています。外国人利用者には英語と中国語の利用案内も置かれています。またホームページでも貸館の利用案内や申し込み方法などの案内があります。</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><閲覧できない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 貸館の利用案内などの資料、ヒアリング</p> <p><行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者の利便性を図るため予約抽選会を2回に分ける工夫や、抽選会後にパソコンを確認しての電話予約も多いことからリアルタイムで予約状況を更新して情報を提供しています。希望の多い講座などは、複数の講座を設けたり、近隣の施設の空き情報などの提供もしています。</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><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)> 研修報告書、ヒアリング。</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>人権研修テキスト「人権について知りましょう」を法人で作成して職員に配布して人権についての啓発活動をしています。地域に外国人が多いために地区センターを利用する外国人も毎年増加しています。地区センターの利用案内を利用者に協力していただき、中国語、英語などで作成して外国人の利用者に配慮しています。</p>	

(5) 自主事業

①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている
<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<p><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)> 自主事業計画書、報告書、ヒアリング</p> <p><年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>自主事業計画書、報告書で幅広い年齢層を対象として事業を企画運営していることを確認しました。希望の多い事業は複数回実施したりサークルを支援する事業の企画もあります。</p>	

②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>自主事業計画書に基づいた事業報告があります。地区センターの役割は、学んだ知識を社会に還元するための活動を提供する場所と位置付け、指導者の育成や幅広い年代層の参加事業、育児、介護などの実用講座などをメインに利用者の多様なニーズに対応した企画の立案をしています。社会資源を活用した育児講座や会員の少ないサークル支援事業などもあります。</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	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ホームページ、ヒアリング、現場確認</p> <p><利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 市立図書館のホームページから地区センターの蔵書、地区センターホームページからは新刊の購入情報が閲覧できます。利用者の希望や、市立図書館の「予約の多い50冊」を参考にした新刊購入は、図書館より待ちが少なく利用できる と好評です。保護者向けの絵本の講座や、地域の国語指導員が講習した夏休みの子供向けの自主事業「読書感想文の書き方」、またプレイルームへの絵本の持ち出しなど図書の利用増加につながっています。</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><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①自主事業については、広報よこはま保土ヶ谷区版、館内、ホームページ、プラネット等に掲載しています。また、区民活動支援センター等にチラシを置いていただいています。また、対象とする世代層がある自主事業については、なるべく関係機関等にチラシを置いていただいております。特に、幼児対象の自主事業等については、事業協力関係にある子育て支援拠点、保育園等とは、情報共有のためにも必ずチラシを置いていただいております。</p> <p>②文化祭開催時に広報を発行しており、連町会のご協力をいただいて1300部を回覧いただいております。また、地区社協との共催事業を開催しており、地区社協だよりに当センターの小学生のための居場所などの事業をご紹介いただいております。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>広報紙、事業のリーフレット、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>横浜市広報の保土ヶ谷版や館内設置、関連施設へのチラシ配布や設置、ホームページなどで周知はしていますが、地区センターとしての広報誌の発行は、地区センターを利用していない層への働きかけの良いツールと考え、年複数回の発行を期待します。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>施設独自の広報誌等の他、関係機関の情報等についても分野別に設置され目に留まりやすさが配慮されています。また、権利擁護や福祉教育など情報量が豊富です。</p>

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>当センターの基本は、来館者様へのホスピタリティの精神です。来館者様への挨拶を徹底し、「目配り、心配り、気配り」が実践できますよう、毎年マニュアルを更新し、応対等の心構えとして次の指導をしています。</p> <p>①受付における応対 ②挨拶・言葉づかい ③電話の応対 ④守秘義務等の個人情報保護 ⑤環境美化、衛生 ⑥周辺案内、アクセス案内 ⑦名札の着用、身だしなみ</p> <p>なお、「職員によるホスピタリティ」を確立するためには、研修だけで実現できるものではなく、個々の職員が「この施設や地域を良くしていこう」という努力と自己啓発をしてゆく意識を持ちません限り、実現するものではないと考えております。このようなことから、スタッフを採用する際には、この方針を理解し、賛同いただける方を条件としており、「職員全員が自己研鑽に弛まぬ努力を続けゆくことこそが「良い利用者サービス」の大根底と考え、指導しています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>職員の胸の名札の字が漢字表記で小さく書かれています。大きな字やひらがな表記で読みやすいものは、職員の名前を覚えてもらい、より親近感が生まれることもあります。地区センターは、幅広い年代が利用する施設のため、各年代に配慮した取り組みが求められます。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>長年勤務している職員や地域からの採用が多い点など利用者の実情やニーズを把握した対応がうかがえます。各種接遇のマニュアルも整備され、丁寧で親切な利用者の目線に立った対応があります</p>

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>利用要綱を改正する場合等は、利用者アンケートや利用者会議を通じて、ほとんどの団体様の理解を得て施行しているため、苦情は少ない。また、次年度の利用者ニーズ対応費等の予算を公開し、使途を利用者様と一緒に「公益的に、最も有効に役立てるためには？」と検討して執行しているので、当センターの運営に協力しているという意識を持って頂いている利用者様が多い</p> <p>市内で唯一体育室とレクホールを持つため、体育系団体の拠点となっている。また、この両室の利用者数は市内5番目に多いため、ケガの予防等に細心の注意を必要とする</p> <p>昭和56年開館時からの団体も多く、毎月600件を超える利用状況のため午前・午後①はほぼ飽和状態になっている。予約ができない方のために、他施設の紹介や他室でも利用できるようコーディネート能力が必要である</p> <p>町内会や幼稚園等も広大な敷地を利用しているために、館外の利用者様への配慮も必要である。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・利用者アンケートや利用者会議などからは苦情はなく、意見や要望は施設の整備などハード面が多い傾向があります。小さな声を拾うためにも、自主事業やサークル活動、プレイルーム利用の保護者、子供たちと多岐にわたる利用者からの声を運営に反映するために、受付前の提案箱の他に各貸し室内に意見箱を設置して入れやすくしたりする配慮や、アンケートの内容や取り方などの工夫が期待されます。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用が多く予約の取りにくい体育室の分割利用や、レクレーションホールの団体利用日増加の要望に応えるなど利用者の声に配慮した取り組みがあります。</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)>

利用者アンケートから抽出した意見や要望を利用者会議に諮り、次年度の事業計画や「サービス向上及び経費節減努力事項」に位置付け利用者サービスの向上につとめています。会場利用料金収入の三分之一をニーズ対応費に充て、施設整備や美化を行い利用者に還元しています。

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

地区センター開館時からの多様な課題を地域の協力で解決した経緯などから、現在の落ち着いた施設運営があると考えています。今までの経験を生かし、多様な意見や地域の抱える課題を集める手段として、自主事業参加者やプレイルーム、子供の居場所利用の保護者などへのアンケートや意向調査、また幅広い利用者の意見を集めるため、広報誌の定期的な発行やホームページの活用が期待されます。

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)>	
毎月記入されている「維持管理・保守点検実施状況表」により、委託業者による点検が実施されていることが確認できました。また、本館独自の「不具合項目一覧」による設備・機器の不具合箇所と不具合状況の把握、「劣化台帳」による施設の適切な維持管理に努めています。ほかに、収益金の積み立てを委託費では賄えない修繕に充てています。	

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)>	
「管理計画実績表」により、日常清掃、定期清掃が行われていることが確認できました。作業スタッフは開館の1時間30分前には出勤し、館内と植え込みを含めた館周りの清掃・点検を行っています。また、スタッフによる1日3回3時間おきのトイレ清掃、清掃業者による1週間に1回のトイレ掃除を行っています。さらに、敷地には落葉樹が多く、秋には1日3回職員、スタッフが落ち葉拾いも含めて屋外清掃を行っています。	

(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><(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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>地区センターの備品台帳と、指定管理者の備品台帳それぞれが確認できました。地区センターの備品と指定管理者の備品はそれぞれ異なるラベル、番号で管理され、所有区分が明確になっています。また、備品の廃棄記録も台帳より確認することができました。</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><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「備品台帳」に記載された任意の新規備品5点の存在が確認できました。備品の購入は、利用者アンケートにおける希望を元に購入計画を立て、本館利用者会議の中で「公平性・公益性・効率性」を踏まえて決定されています。備品の一部は、ニーズ対応費(会場使用料金収入の三分の一)で購入されています。</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><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>日々の見回り点検に併せて備品の安全についても目視で確認されています。また、部屋利用前日に貸出備品の準備を行うときや返却時に目視や触手、稼働等によって備品の安全や損傷等の点検を行っています。</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)> 館内のゴミ箱を平成17年から全面撤去し、HPやポスターで施設利用者へ「ゴミの持ち帰り」を呼びかけています。ゴミ置き場では、容器がきれいに整理されており、汚臭や汚液など漏れはありませんでした。館内外ともゴミの放置もありませんでした。粗大ゴミの投棄や自転車、自動二輪車の乗り捨て対策として花壇を設置しています。花壇は、センター職員や地域の民生委員、地元の花屋さんの協力などによって維持されています。	

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)> 市の「ゴミゼロ推進運動」を踏まえ、市のルールに従って適切にゴミを分別処理しています。また、敷地内に市資源循環局のリサイクルBOXが置かれ、多くの利用者が活用しており、市の資源リサイクル活動の一翼を担っています。	

(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><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①各部屋の内装や備品等の劣化については、毎年2室を重点的に改装し、美観を維持するよう努めています。</p> <p>②近くに商店街があるためにトイレのみの来館者様も多いので、スタッフにより毎日の清掃と1日3回以上の点検のほか、専門業者を毎週1回依頼しています。なお、タイル等の劣化が進んでおり、区担当課に修繕を申請しています。</p> <p>③敷地内は落葉樹の大木が多く、年2回の剪定業者への委託のほか、冬季には落ち葉が近隣にお住まいの皆様にご迷惑がかからないようにスタッフが管理しています。また、敷地の境界フェンスが経年劣化しており、区担当課に修繕を申請しています。</p> <p>④冬季はインフルエンザ・ノロウイルス対策に入口に消毒液を設置しています。また、ノロウイルスの嘔吐物の処理方法をスタッフに指導するほか、処理方法を館内掲示しています。また、夏季に料理室を利用する団体様へはO-157等の予防方法のチラシを配布しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>事業計画書、ヒアリング、現場などで確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>除草については、環境への配慮から除草剤を使わず、職員、スタッフが自らの手で草取りを行っています。小中学生も職業体験として、手で直に草取りを手伝い、地域の美化に参加することで働くことの意義と地元への愛着を育てています。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>現場の状態、状況から職員・スタッフが施設の維持管理や美化に自ら取り組んでいる様子がよくわかります。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ホームページや地区センター広報紙などで、施設設備の維持管理や環境の美化について、取り組みの様子を写真やイラストなど視覚に訴える方法で多くの方に伝えることができればなお良いでしょう。</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><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「地震対応マニュアル」、「消防マニュアル」、「防犯マニュアル」、「事故発生時の対応マニュアル」などを備え、毎年見直しを図っています。中でも、地震については、「避難誘導基準」を作成し、保土ヶ谷で震度4以上の揺れがあった場合は、避難誘導をしなくても館内放送で地震に関する情報を流すことを明示しています。</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><警備の内容についてチェック又は記述して下さい。></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input checked="" type="checkbox"/> その他(具体的に:職員による定期巡回)</p> <p><協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>開館時は、職員が定期的に巡回を行い防犯に努めています。過去に盗難事件もあり、職員の目の届きにくい体育館には3台の防犯カメラを備えています。また、地区センターは敷地が広く、子どもの遊び場、幼稚園の解散場所、商店街への抜け道など不特定多数の方の通り道にもなっていることから、館内外に5台のダミーの防犯カメラを設置して犯罪抑止に取り組んでいます。閉館時は機械警備による防犯、防火管理を行っています。</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><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)> ヒアリングと鍵のある事務所で確認しました。</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>事務所内の鍵ボックスに保管され、館長、副館長により適切に管理されています。</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><定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>職員は毎日約1時間おきに館内外の定期巡回を行っていることが「管理計画・実績表」や日々の記録簿から確認できます。</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	
<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)> 設備や備品などの安全を確認していることが、「事故防止・危険箇所チェックリスト」に記録されています。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 全職員を対象に「個人情報保護」、「防災」などの研修を行っています。また、副館長は「防火管理者研修」、「公共建築物保全研修」、「水回り研修」などに参加しています。 <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)> 市内80の地区センター館長会で編集された「横浜市地区センター事故事例ヒヤリハット」の内容について、事故の再発防止に向けて職員、スタッフが情報共有しています。また、市の指導も踏まえ、利用者の身の安全と自分の身の安全を守る意味でカラーボール、スプレーなどの防犯グッズを事務所に置かないようにしています。安全を確保するために、まず第一に、危機や危険から利用者を遠ざけ、逃げることを指示しています。	

(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><施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない</p> <p><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 全職員がAED講習を含む「普通救急救命講習」を受講しています。</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 事故防止に向けて、職員スタッフ全員がAED講習を含む「普通救急救命講習」を受けて修了証を保持しています。また、3年に1回の更新については、法人本部でとりまとめて実施しています。ほかに、全職員が毎年1回防災研修、防災訓練に参加しています。一昨年は、館長が「東京都防災センター実習」を1日、副館長が「防火管理者研修」を2日間行っています。</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><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)> 「消防計画書」、「事業計画書」とヒアリングにより確認しています。</p> <p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 「事故発生時の対応マニュアル」に基づいて対応しています。また、「消防計画書」に本センターの自衛消防組織役割分担が明示されています。</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><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「防災計画書」を作成しており、計画書には「地震対応マニュアル」、「消防対応マニュアル」が組み込まれています。</p>	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「消防計画」に基づき、避難・防災訓練を実施していることが訓練記録から確認できます。訓練は春と秋の年2回で、春には利用者会議出席者ととともに避難訓練が、秋には職員研修時に消防署と防火設備業者を交えて防災設備点検時に防災訓練が行われています。</p>	

(6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>閉館後、近くの川の洪水警報発生時に本館が地域住民の避難場所になるため区と連携して開館体制を取っています。深夜、台風の接近に備えてこれまでに9回の深夜の緊急開館を行いました。また、区内地域外で土砂崩れ警報が出た場合にも、当館が避難場所となるため、24時間開館できる体制を整えています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>各種訓練や研修の報告書のフォーマットを作成して訓練や研修内容を詳細に記録し、今後の活動に活用することができればなお良いでしょう。</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)>	
地区センターは、本館と体育館が分離し、市民は広い敷地内を通路としています。不特定多数の人が多いため、館内とその周りの安全と美化に努める必要があり、効率よく効果的な人員体制をとっています。開館時間内は常時3人、12時と15時前後の忙しい時間帯には4、5人の勤務体制を敷き、迅速なサービスに努めています。	

②協定書等の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"/> 協定書等のおりに開館している <input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している <input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない
評価機関 記述	
<協定書等の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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
地区センター近くを流れる川の洪水警報が発生した場合は、地区センターは地域住民の避難場所になります。また、区内地域外でも土砂崩れが発生した場合に避難所になるために、区の要請があれば24時間いつでも開館できる体制を整えています。	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input 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)>	
本センターの窓口に出していただければ、自由に閲覧できるようにしています。	
<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)>	
地区センター事務室そばに、「事業計画書」、「事業報告書」、「利用者アンケート結果」、本地区センター「利用者会議議事録」などが自由に閲覧できる旨の案内を貼り出しています。	

(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)> 法人が指定管理者として管理運営している10施設が集まり、法人としてのスケールメリットを生かして、新採用者への接遇研修や全体研修を毎年行っています。	

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)> 「事業計画書」、「研修実施報告書」などとヒアリングにおいて確認しました。 <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)> <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)> 「個人情報保護」、「防災」、「救急救命(AED研修含む)」、「業務管理」などの研修を全職員に対して毎年行っています。	

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><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①設備管理・自主事業・地域コミュニティに関する研修については、出張として常勤職員に参加するよう勧めています。また、時給スタッフには有給休暇を採用時より付与しており、地域活動のための研修等に参加する場合は、勤務シフトを柔軟に調整しています。</p> <p>②常勤職員及び時給スタッフへの研修は、当法人が管理する10施設を対象とした新採用研修、全施設の職員・スタッフ全員への年度ごとにテーマを定めた研修(接遇、救急救命、防災、人権、個人情報保護など)を行っています。また、センター独自として毎年6月に開催する業務改善研修を実施しており、接遇向上・事故防止のための研修とディスカッションのほか、事業計画や利用者会議やアンケート結果の周知をしています。なお、シフト制のため職員・スタッフを全員集めての研修が困難なため、これら以外の研修は個別によるOJTが中心となっています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>「事業計画書」、ヒアリングにおいて確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>スタッフの中には、地域で町内会や自治会の役員、保護司などの任に就いている方がいて、休みの時や休みを取って地域の子どもの会の研修や保護司の研修など地域活動に参加しています。地区センターでは、このような研修に参加しやすいように勤務の調整を図っています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>研修実施報告書、ヒアリングで確認しました。</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>本センターでは、毎年6月に全職員を対象とした1日3時間の利用規則、業務管理研修、業務改善検討会議を実施して接遇向上や業務改善に努めています。これらの研修や会議のときに、事業計画や利用者会議の内容やアンケート結果についての周知を図っています。シフト勤務のため全職員による研修が困難なため、研修はOJTで行われています。</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)> 地区センターの概要と業務の概要や心得を示した「ほどがや地区センターコミュニティスタッフ業務マニュアル」に加え、業務の細部を時系列で網羅した「本館業務(午前)(午後)(夜間)」によりスタッフ業務が丁寧に分かりやすく示されています。また、「ほどがや地区センター版電話マニュアル」により、いろいろな電話対応ケースが示されています。これらのマニュアルがOJTで活用されています。	

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時給スタッフの引継ぎ時間として交代時間が15分重なるようシフトし、情報の共有ができるよう工夫しています。また、反対週に勤務するスタッフへの情報共有として業務日誌を兼ねた連絡帳を作成しています。	「事業計画書」、ヒアリングで確認しました。
②良質なサービスを来館者様に提供するためには、職員が「親切」「役に立つ」「気が利く」「協力的」「信頼できる」「親しみを持てる」と来館者様に感じていただけることが何よりも重要なことと考えます。しかしながら、このような「職員によるホスピタリティ」を確立するためには、研修だけで実現できるものではなく、個々の職員が「この仕事を通じて自分自身の人格を磨いてゆこう」という自己啓発をしてゆく意識を持ちません限り、決して実現するものではないと考えています。「施設は人なり」という当法人の理念のもとに職員全員が自己研鑽に弛まぬ努力を続け人材を育成してゆくことが「良いサービス」の大根底と考え、実践しております。	<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)> 研修終了後一定期間内で、研修に参加した職員やスタッフが館長に報告書を提出し、職員、スタッフ間で勉強会を開くなどして報告内容を共有してはいかがでしょうか。学んだ内容が復習でき、研修の雰囲気や重要ポイントを次の機会に生かすことができ、新たな学びへ向けたステップになると考えます。
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 法人では、毎年法人傘下の10施設が集い、生涯学習研修などの合同研修を行うとともに、地区センターでは館内に「小学生の居場所づくり」や中学生の職業体験支援などの青少年健全育成を支援しています。今後法人では、子育て支援のリーダーを育てることを目的とした施設合同研修の実施を進めていく考えを持っています。

(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)>	
法人独自の「個人情報保護方針」、地区センターのマニュアル「地区センター業務に係わる個人情報保護の留意点(具体例)」を作成し、毎年研修を通じて全職員に対し個人情報保護の周知徹底に努めています。個人情報保護研修では、別途テキストも作成して理解の促進を図っています。	

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)>	
事業計画書の中で、個人情報の収集や開示などについては必ず館長の決裁を受けることが明示されており、館長による管理責任が明確化されています。また、毎年官公庁が主催する個人情報保護に関する研修を受講した館長が、法の理解とともに、業務において個人情報を厳守することを目的として職員全員を対象に研修を行っています。	

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確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
毎年一回9月に、全職員に対して個人情報保護研修が行われていることが、「研修実施報告書」ならびに「個人情報保護に関する誓約書」、テキストなどから確認できます。	

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)>	
研修終了後、全職員が「個人情報保護に関する誓約書」を館長に提出します。誓約書は、横浜市の指示に従い横浜市長宛に提出されています。	

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)>	
個人情報の収集は必要最小限にとどめ、情報を収集する場合は必ず事前に利用目的と利用範囲を明示し、それ以外に利用しないことを明言しています。	

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 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
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)>	
入館者記入表で個人名記入をなくし、登録団体名簿でも代表者の連絡先以外の情報は収集しないようにしています。自主事業では、名前と電話番号のみで住所は記入していません。写真を使う場合、個人が特定できる写真を使用する場合は、必ず本人の了解をとって使用しています。ただし、「こどもの居場所」では、参加した子どもの名前を覚えるため、名前と学校名だけは記入してもらっています。	

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)> 「個人情報保護の留意点」やヒアリングに加え、現場である事務所内での管理状況を確認しました。 <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)> 個人情報の入ったファイルや書類は事務所内の鍵のかかる棚に保管しています。パソコンはパスワード設定と盗難予防の施錠をしています。また、個人情報を館外へ持ち出すことは禁止しています。不要となった個人情報はシュレッダーで処理しています。	

(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)> 出納帳等の帳簿において、収支の適切な経理処理が行われていることが確認できます。年度の収支決算書により収支内容が具体的に確認できます。	

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 checked="" type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に: 法人本部による最終確認) <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)> 出納資料、ヒアリングにより確認しました。	
<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)>	
小口の出納について副館長が行い、館長が経理責任者として適切な出納が行われているか確認を行っています。地区センターでは小口の出納チェックを行い、法人本部で経理の全体チェックが行われています。また、日々の利用料金等の現金収入の確認が行われていることがレシートと明細表から確認できます。	

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)> 収支決算書、ヒアリングにより確認しました。	
<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)>	
地区センターに係る経費と法人に係る経費を区分して管理していることが出納帳簿から確認できます。	

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)>	
出納帳に貼付された消耗品や備品等の領収書のコピーが整理されているのを確認しました。	

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><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)> 現場である事務所内金庫で確認しました。</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>事務室内の鍵のかかるしっかりしたデジタル金庫等で通帳・印鑑を管理しています。金庫等の番号は館長、副館長により管理されています。</p>	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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><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)> 「ニーズ対応費使途一覧」、「利用者会議議事録」、ヒアリングなどで確認しました。</p> <p><目的に沿わない支出がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ニーズ対応費は、会場使用料金の収入の三分の一を利用者へのサービス向上として、修繕費、備品購入費のほか施設設備拡充費に充てるもので、利用者アンケートを踏まえて利用計画案が作成され、利用者会議において出席者による話し合いを踏まえ、優先順位を決めて決定されています。利用者会議の議事録において、使途一覧表に示された購入備品や修繕費用が明示されており、適切な支出であることが確認できます。</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>＜経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)＞</p> <p>①水追光熱費に関しては、指定管理者となった平成18年度に利用者様のご協力により前年比15%を削減して地球温暖化の予防に協力し、以来、これを維持している状態です。なお、これを継続してゆくために平成23年度より省エネ管理標準規定を定め、エネルギー使用の把握、空調温度や範囲の設定、外気の取り込み、照明の取扱いをマニュアル化しています。</p> <p>②照明器具が老朽化した箇所は、随時、LED化していきます。また、体育室の水銀灯なども今年度LED化する見込みです。</p> <p>③敷地内の美化については、「お花の名所づくり」事業に協賛いただいている元スタッフの民生委員の方やガーデンコーディネーターの資格を持つ方、利用団体でもある園芸教室の講師の方、地域のフラワーショップの方など多くのボランティアの皆さまが無償でご協力してくださっています。</p> <p>④網戸、防球ネット、扉などの小規模な修繕は、スタッフが対応しています。</p>	<p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞</p> <p>「サービス向上及び経費削減努力事項報告書」とヒアリングにより確認しました。</p> <p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>平成24年度に定めた「省エネ管理基準」に基づき、光熱費などの節約、水道蛇口への節水コマの取り付け、ゴミの持ち帰りによるゴミの排出削減などが行われています。これらが、横浜市の標榜する「環境行動都市」の実現に向けた行動であることを職員・スタッフに周知徹底し、利用者にも理解と協力を求めています。ほかに、法人10施設で設備の保守管理や定期清掃などの共同委託、共同購入を行うことで経費削減を図っています。</p>

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>スタッフ18名が、9名ずつ2つの班(運営担当16名、作業担当2名)に分かれ、隔週で勤務しています。2つの班が毎週交代勤務することで、イベントやスタッフが急に不在になるときも、「応援スタッフ」として欠員補助や増員体制をとることができます。</p> <p>＜参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>業務日報、研修報告書などについては、より詳細な報告フォーマットに記録することで、事後の確認や予測、研修の振り返りなど施設管理運営に役立ててはいかがでしょうか。職員間の報告や連絡はメールで行われていますが、日報については、手書きで数行程度です。その日の出来事に加え、スタッフ配置、天気、写真などを入れてデジタルで作成管理することで、わかりやすく利便性が増すと考えます。</p>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>当センターの指定管理者は、区連町会長が代表理事であることをはじめ、多くの地域役員の代表者の方が、この公益的な社団法人の社員(理事)です。このために、区民会議等での意見を元に策定された区政運営方針は、地域の皆さまの声を代表した私たちの声そのものでもあります。そして、区政目標の達成に向けて、次の事業を展開しています。</p> <p>①支えあいから始まる身近な暮らしの安心・充実 地域福祉保健計画委員会に加わり、地域の福祉事業の紹介や施設等のイベントに関する支援、また、介護支援専門員が職員にいたるため、介護保険のご相談にも応じています。</p> <p>②未来を担う子どもたちの育成、次世代につなげる魅力ある町づくり 「心の豊かさを育む」をテーマに地域課題の分析をし、子育て支援団体や小中学校との協力事業、「小学生の居場所」を中心に大人と子どもが触れ合う場の提供など、課題解決のための事業を数多く展開しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>センター委員会議事録、事業計画書」他資料、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>区民運営施設として運営は利用者本位、館長以下職員は支援者であり地域のパイプ役の立場で施設運営をしていることを確認しました。高齢者支援の相談や地域のケアプラザとの連携事業の子育て支援、地域で子供を見守り育成しようという取り組みなど地域の課題を踏まえ、地区センターの枠を超えて地域の福祉保健活動の拠点としての取り組みがあります。</p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>現在、保土ヶ谷区内で長期的に活動しているサークル様が最もお困りの課題は会員数が減少して存続が困難になっていたり、新たにサークルを立上げたいという方にとりましては、会員を集める手段がないという課題があります。当法人では、この課題解決策として年間4万件以上のアクセスがあります当法人のホームページを利用した「ほどがや文化芸術ネットワーク」により会員募集や習い事やスポーツをしたいという方へのサークル紹介をしています。</p> <p>このほかにも、来館者様・地域の皆さまに多機能に役立つ施設づくりを目指しており、既にフレンドシップパートナー事業や初めての利用者様へのコーディネートサービスのほか、区政・市内の文化・芸術・スポーツ・福祉などのチラシを常時300種以上そろえて来館者様・地域の皆さまへの情報提供の場として機能を果たすよう心がけています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>事業計画書他資料、ヒアリング</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>地区センターの自主事業やサークル活動を通して地区センターが生涯学習や地域コミュニティーのネットワークづくりの支援をしています。区民運営施設として地域の実情やニーズの変化に対応した取り組みは評価に値します。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>長期的活動のサークルが、高齢化などで会員が減少している傾向がみられます。自主事業を通して新規会員を集めたり、ホームページをみられない層には、定期的な広報誌の発行なども有効な手段でしょう。またホームページの活用は、行政との共催事業や、他の施設のサークルや事業紹介などタイムリーな情報を提供する有効なツールです。地区センターの機能を生かした取り組みが益々期待されます。</p>