



横浜市指定管理者第三者評価制度

(地区センター・公会堂合築施設)

評価結果報告書



— 横浜市西地区センター・横浜市西公会堂 —

指定管理者：アクティオ株式会社

2019年3月4日

評価機関：特定非営利活動法人 市民セクターよこはま



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) 講堂貸出業務	15
(8) 広報・PR活動	16
(9) 職員の接遇	16
(10) 利用者サービスに関する分析・対応	17
(11) 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) 非常口・避難経路等の点検	26
(7) 緊急時対応全般(その他)	27
V. 組織運営及び体制	28
(1) 業務の体制	28
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	29
(3) 個人情報保護・守秘義務	32
(4) 経理業務	34
(5) 運営目標	37
(6) 組織運営及び体制全般(その他)	39
VI. その他	40

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管理職職員(以下、管理職)が第五地区自治会定例会に出席し、地域の情報を収集すると共にイベント・行事等の発信を行っている。</p> <p>②例年7月実施の第五地区納涼まつりは、平成29年度より会場を西地区センター・西公会堂にて開催。(平成28年度は岡野公園グランドで開催時にブース出店で参加。)34の町内自治会、関連諸団体等の出店参加があり地域行事一つとなっている。例年秋に開催している「地区センターまつり」では会場設営から、当日のイベント対応を含め第五地区スポーツ推進委員、子ども会、第五地区・六地区青少年指導員、西区更生保護女性会等の協力をいただいている。</p> <p>③地域の自治活動に積極的に参加や協力している。健民祭、地区社協賀詞交換会、高齢者食事会場所、等の各種行事に参加。</p> <p>④地域の方を講師とした自主事業の開催。</p> <p>⑤平成28年度から「西区民まつり」に施設指定管理者として毎年ブース出店参加をしている。</p>	<p>(評価できると感じられる点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・町内会と良い関係を築いています。町内会のお祭りに会場を提供するとともに、地区センターとして自治会のお祭りに参加するなど、積極的に地域と関わりを持っています。 ・区内各施設と連携を取り、共同事業を行ったり相互交流をしています。 ・近隣の小・中・高校の学校長に地区センター委員を依頼し、学校との連携を強め、職業体験の受け入れなどを行っています。 ・各年代層からの意見を取り入れ、連携を取りながら地域コミュニティの中核施設としての役割を果たしています。
II ・ 利用者サービスの向上	<p>1. 利用者に気持ち良く利用して頂くための取組。</p> <p>①昨年の長期休館を利用して、館内レイアウト変更・図書コーナーカーペット交換・和室畳張替・体育室ロッカーのサビ落とし&ペンキ塗替え等を職員・スタッフで実施。</p> <p>②各部屋好環境維持のため、スタッフに担当振分けし、日々点検、職員による閉館後の各部屋点検実施。</p> <p>③開館前に、外回り、体育室ロッカー&下駄箱、プレイルーム、中庭固定テーブル、和室等の清掃実施。</p> <p>2. 利用者利便向上への取組</p> <p>①本年9月より地区センターWeb予約システムを導入し、来館されなくても部屋の予約が出来るようになった。</p> <p>②本年11月より図書の貸出数を3冊から4冊へと増冊。</p> <p>③本年5月より体育室の個人利用方法を改善し、スタッフの体育室以外の利用者への対応時間を増加させた。さらに体育室利用者からのご意見により再改善の予定。</p> <p>④公会堂講堂では、舞台専門スタッフの配置により一定のサービス提供。</p>	<p>(評価できると感じられる点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域住民モニタリングとして、地区センター・公会堂利用者アンケート、利用者懇談会、センター委員会を実施し、予約システムを構築するなど、利用者の意見を取り入れています。 ・地区センター、公会堂だけでなく、区の主要公共施設として、区に関わるあらゆる区民のご意見を受け止めるように努め、関係機関と情報を共有し、区民の利便性向上に努めています。 ・自主事業は、複数の施設運営を行っている法人のメリットを生かし、多くの住民が参加できるような幅広い事業内容を提供し、事業実施後の参加者アンケートを参考にして、常に内容を見直しています。
III ・ 施設・設備の維持管理	<p>①昭和57年4月開館以来、37年が経過。施設の建物・設備など総じて経年劣化が激しい。大規模・小規模含め修繕箇所が多発、限度ある修繕費予算から優先順位を考慮し対応している。定期点検は、協力会社サポートの下、毎月の休館日に空調関連、電気関連、照明点検、植木の剪定など仕様書に基づき年間計画を立てて実施している。</p> <p>軽度の修繕は、職員及びスタッフが気づき次第対応し、安全確保と経費節減に努めている。平成29年10月～平成30年2月に休館し、主に次の工事を行政主導で実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・衛生配管工事 ・照明LED化工事 ・トイレブース交換工事 <p>②定期清掃は月1回、日常清掃は毎日、協力会社に委託して行っている。施設利用者には、利用終了後に原状回復に併せて簡易清掃をしていただき、不足部分はスタッフが対応している。また、スタッフ間で担当分担して各部屋の定期清掃にあっている。</p>	<p>(評価できると感じられる点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・建物の老朽化に伴う配管工事や空調設備の改善等の大規模な維持管理については、利用状況への影響に配慮し、長期計画を立て、利用者に情報を提供し、実施しています。 ・定期的な清掃は専門業者に委託していますが、日常の細かな補修等は、職員の創意工夫で対応したり、植栽の水やりや花壇作り等の維持管理は、近隣ご利用者にボランティアとして参加してもらい交流につなげるなど工夫しています。 ・協定書に基づく保守管理及び点検を実施するだけでなく、フロア板張りの汚れ除去や、中庭のテーブル等のデザイン変更など、建物・設備がより快適に利用されるように工夫しています。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・ 緊急時対応	<p>①本社が作成した基本マニュアルを危機管理マニュアルとして職員、スタッフが閲覧できるようにしている。</p> <p>②事務室掲示板に「緊急連絡体制」を掲示し、スムーズな対応が出来るようになっている。</p> <p>③火災時の対応として、「自衛消防隊」班分けを毎日の勤務体制に応じて組み分け表示している。また、消防計画に基づき通報・消火・避難誘導及び非常放送設備等の操作訓練を、研修スケジュールに盛り込み実施している。</p> <p>④AEDを受付に設置し研修は年1回職員全員に実施し、西消防署の指導のもと救命救急処置法と合わせての訓練で、簡単な応急処置について訓練を行っている。</p> <p>⑤防犯グッズ(サスマタ・催涙スプレー・カラーボール)を受付に常備し「防犯の備え」を見える化し、未然防止を図っている。</p> <p>⑥災害時には、帰宅困難者受入場所(公会堂)、浸水被害避難場所(地区センター)になっており、有事の際は西区役所と連携のうえ、対応している。</p>	<p>(評価できると感じられる点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・AED研修と救急救命法研修を毎年実施しています。 ・火災時の「自衛消防隊」の班分けの掲示を、毎日の勤務体制に合わせて変更したりと、常に非常時に備えています。 ・災害時には公会堂が帰宅困難者受入場所、地区センターが浸水被害避難場所になっており、備蓄品を管理し、有事に備えて事務所内にハザードマップを掲示しています。
V ・ 組織運営及び体制	<p>①館長1名、副館長3名、職員2名、スタッフ15名、美化スタッフ3名(内2名は外注)、講堂担当1名(外注)のシフト勤務体制で、地区センターおよび公会堂を運営。</p> <p>②情報共有については、職員間は職員連絡帳、職員・スタッフ間はスタッフ連絡帳を用いている。また、休館日には職員およびスタッフ全員が会する会議を実施し情報共有を徹底している。</p> <p>③職員およびスタッフの質向上については、休館日の会議にて、接遇研修、人権研修、個人情報保護研修を、年間各1回実施し、各人の自己啓発を図っている。</p> <p>④特に個人情報保護については、研修後テストを実施し点数不足の者に対しては再テストを実施している。また、利用者の個人情報が記載されている団体登録票・利用申請書等は、ロッカーに保管し閉館時は施錠して管理している。</p> <p>⑤弊社は現在横浜市内で8館の地区センターを指定管理者として管理運営しており他区の情報共有を実施している。</p>	<p>(評価できると考えられる点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地区センターと公会堂が同じ施設内にあり、両方を運営する組織であるが、区分けを明確にした運営に努めています。地区センターと公会堂の施設の扉を色分けして利用者への注意喚起を行い、公会堂側では特に静かにするよう呼び掛けています。 ・地区センターの開館時間は9時ですが、地域住民が9時から始まる利用申請の受付のため早めに来館するので、8時45分に開館して館内で待てるようにしています。 ・スタッフ会議及び研修は休館日に行い、職員・スタッフがもれなく情報を共有できるようにしています。また外部研修は研修時間を勤務時間とし、交通費を支給するなど職員の育成に努めています。 <p>(今後に期待したい点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受託して年数が少ないこともあり、職員・スタッフ全体のレベルアップを図って内部研修を実施してきましたが、今後は、個々の育成も視野に入れた研修計画を作成されることを期待します。
VI ・ その他	<p>①近隣小中学校の児童生徒の職業体験を受け入れ指導すると共に、センター・公会堂の事業内容を理解してもらい利用していただけるよう努力している。近隣の養護学校からも作業体験の依頼があり書類の封入等を依頼した。</p> <p>②毎月発行している「センターだより」を地域の自治会や掲示板に配布し企画を広く案内している。また、「センターだより」を初め、自主事業のチラシを近隣公共施設に配架依頼すると共に先方のチラシも受け入れ、コミュニケーションを図り地域の情報の場として機能している。</p> <p>③図書は利用者の希望図書を極力購入するよう努力している。また絵本等子ども向けの図書の充実を目指し、親子連れの来館増を期待している。</p> <p>④地区センター自主事業においては「おはなし会」「親子運動会」「ハロウィンパレード」等子育て世代向けの企画が恒例企画になっている。</p> <p>⑤夜間自習している学生への安全面の配慮し、スタッフ間の連携を密にしている。</p>	<p>(評価できると考えられる点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市の施策に積極的に協力しています。館内に「リサイクルコーナー」を設置してインクカートリッジや小型家電の回収を行ったり、不要な本を読みたい人に渡す「図書リサイクル」を行ったりして、ごみの減量を呼び掛けています。 ・緑化を進めるためグリーンカーテンや「まちかど花壇」の設置を行っています。 ・省エネにも取り組み、照明のLED化を進めるとともに冷暖房を手動にして水道光熱費の抑制を図っています。また区の「打ち水大作戦」にも参加しています。 ・横浜駅から徒歩10分という利便性のため、多くの利用者が訪れています。自習を行う利用者も多いため、机や備品などの配置を検討して利用できる人数を増やし、安全に配慮して見守りを行っています。

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センター委員の構成は、西区文化協会、第五地区・第六地区青少年指導員、子ども会、自治会会長、学校長、施設利用者代表で構成され、広い年齢層の意見と地域としての意見交換を行っている。</p> <p>②毎月の第五地区、第六地区自治会定例会には「地区センターだより」の町内回覧をお願いしている。</p> <p>③地域自治会：岡野健和会下クリスマスイベント参加。</p> <p>④区内施設：第五地区社会福協議会、戸部地域ケアプラザ、浅間台地域ケアプラザ、岡野パークサイドホーム、岡野福祉会館、浅間台コミュニティハウス、戸部コミュニティハウス、藤棚地区センター、地域福祉作業所等との事業連携を実施。西区社会福祉協議会の賛助会員になっている。</p> <p>⑤学校：平沼小学校、岡野中学校の入学卒業式出席、浅間台小学校、西中学校、老松中学校の職業体験入会を随時行っている。</p> <p>⑥年2回開催される西区施設間連携会議に参加して区内施設連携のための取組を実施。</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>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>地域自治会の納涼祭りの開催場所となっており、実行委員会も開催され、区内各自治会の意見を聞く機会を持っています。第五地区、第六地区自治会で「地区センターだより」を町内回覧しています。区内他施設の情報を掲示し、区の防災マップも配布しています。西区施設間連携会議に参加し区内の他施設との連携に積極的に取り組んでおり、区内9施設とは互いの祭りに出店するなどの交流を持っています。</p>

(2) 地区センター委員会等

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p><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> <p>委員会は年2回開催が基本ですが、利用者の利便性向上のための運営上の規定を変更する際には、4月からの実施を実現するため12月に書面による臨時開催を行うなど、迅速な対応をしています。</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 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><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</p> <p><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)></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>センター委員は西区文化協会、地域の青少年指導員、子供会、自治会長、施設利用者代表、近隣の小・中・高等学校長で構成され、広い分野・年齢層の意見を聞いています。また学校との連携が取れており、職業体験の受け入れ等を行っています。</p>	

③地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><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、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>地区センター委員会に市の担当者の出席があり、地域の委員からの修理等の意見に対して担当者の意見を聞くことができ、素早い回答ができています。</p>	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価で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>西区町内会・自治会、区内他施設、近隣の学校と連携がよく取れています。自治会のクリスマス会に参加したり、他施設とともに図書のスランブラリーを行ったり、老人ホームのカフェスペースで自主事業を行うなど、多彩な取り組みがみられます。また「まちかど花壇」事業を近隣中学校と行うなど、協力しあう体制ができています。</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>

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)>	
利用者会議は参加率が高く、会議で出た意見を運営に反映させています。	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料・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)>	
利用者の利便性向上のために取り入れたインターネットによる会議室等予約申し込みについては、利用者会議において意見交換を行い、ネット利用が不得意な利用者を考慮し、ネット登録だけでなく、窓口での登録受け付けを継続するなどの工夫をしています。	

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)> 資料・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)> 地区センター、公会堂ともに、職員はスタッフミーティング等で利用者会議の意見をもとに話し合い、運用課題の抽出と改善を図っています。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック						
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <table style="display: inline-table; vertical-align: middle; margin-left: 10px;"> <tr> <td style="font-size: 2em;">}</td> <td style="padding: 0 5px;">→</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> アンケート</td> </tr> <tr> <td style="font-size: 2em;">}</td> <td style="padding: 0 5px;">→</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> その他</td> </tr> </table> <input type="checkbox"/> 実施していない	}	→	<input checked="" type="checkbox"/> アンケート	}	→	<input checked="" type="checkbox"/> その他
}	→	<input checked="" type="checkbox"/> アンケート					
}	→	<input checked="" 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)> センター:年1回利用者アンケート、利用者懇談会実施 公会堂:年1回利用者アンケート、 <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)> 地域住民モニタリングとして、地区センター・公会堂利用者アンケートを実施し、回収率 85%となっています。そのほか利用者懇談会を 年2 回、センター委員会を年2 回実施しています。							

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・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)> 職員間でアンケート内容を見直し、利用者の意見を吸収しています。	

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)> 資料・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)> アンケートで抽出した備品等の損傷など危険度の高い課題や職員が対応できる課題に対しては、迅速に対応しています。予算決定や事業計画が必要な内容については、十分に協議し、対応に努めています。	

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、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・資料・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)> アンケート結果は、館内に掲示して公開するとともに、職員間でアンケート内容を見直し、利用者の意見を吸収し、運営に取り組めるように推進しています。課題の対応策については、利用者会議や地区センター会議、利用者懇談会等で報告を行っています。	

(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)> 利用者の要望を取り入れ、体育館の団体利用の取り扱い方法、囲碁コーナーと学習コーナーの配置換え、三角ロビーのテーブル交換など、利用者同士の意見調整も行いながら、利用目的に応じてより使いやすい環境になるように改善に努めています。	

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)> 両施設ともに「ご意見箱」を設置しています。公会堂では「西区なんでも提案箱」として、記入用紙「お客様の声」「ご意見・ご提案用紙」を常置しています。</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)></p> <p>地区センター、公会堂だけでなく、区の主要公共施設として区に関わるあらゆる区民のご意見を受け止めるように努め、関係機関と情報を共有し、区民の利便性向上に努めています。</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)> 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)></p> <p>苦情対応の流れが決められ、全職員が共有しています。</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><周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 館内掲示、リーフレット、ホームページ</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>苦情の記録は、利用者から苦情として届けられた意見だけでなく、日々、受付スタッフが、利用者から受けとめた意見・要望も記録しています。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><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・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>利用者からの苦情や要望については職員ミーティング等で検討しています。開館延長の希望への対応など、単年度の対応が難しい事案については、早急に結論を出さず継続検討を行うなど、真摯な対応をしています。</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)> 現場確認・資料・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>寄せられた苦情は、利用者会議等で報告するほか、利用者の目にとまりやすいよう、受付横の掲示版に掲示しています。また、苦情等の公表だけでなく、苦情に対する対応についても公表しています。</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受付には「利用案内」を自由に持ち帰れるよう常時設置。説明を求める来館者にはそれを使用して説明する。また「利用要綱」も配置し、随時閲覧可能。</p> <p>②HPにはトップページに「西地区センター」「西公会堂」のコンテンツ入口を設けて施設内容、施設利用方法等を画像を織り交ぜ掲載している。利用のお問合せは窓口及び電話で受け付けている。</p> <p>③地区センター各部屋の利用には団体登録が必要。その際には利用方法や予約方法を説明するとともに、可能な限り部屋下見を行っている。利用中で下見できない場合は、受付に用意している各部屋写真入り備品設備一覧をお見せしてイメージしやすよう説明している。</p> <p>④行政利用や自主事業の開催にあたり、一般の利用者の予約開始より以前に一部の部屋が事前に予約される場合があるが、事前予約一覧表を作成し、館内掲示及びHPを利用して利用者への周知を心がけている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認・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>行政利用や自主事業については、一般予約開始より以前に予約が可能となっておりますが、一般の利用者の活動を阻害しないよう、行政の優先は3割までと決めています。</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>利用者の問い合わせ等にいつでも対応できるように、受付には常に職員がいるよう配慮しています。</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><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)> 現場確認・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)> ネットでの予約受付を行っていますが、通信設備が無かったり不慣れな人のために窓口での予約も対応しています。予約状況については、ホームページから確認できるほか、館内ホワイトボードに予約状況を表示し、わかりやすく案内しています。申し込み希望が重複する場合は、団体相互の話し合いか抽選により公平な利用となるよう配慮をしています。</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)> 資料、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>年1回の法人研修のほか、スタッフミーティングで取り上げ、非常勤を含む全職員に人権擁護と個人情報保護についての研修を実施しています。</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 type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料・ヒアリング <年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 自主事業は、複数の施設運営を行っている法人のメリットを生かし、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を提供しています。また、事業実施後の参加者アンケートを参考にして、常に内容を見直しています。	

②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 法人独自のセルフモニタリングシステムにより、事業計画に基づいて運営が行われているかを確認しています。	

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p><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・資料・ヒアリング</p> <p><利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>リクエストカードを用意するほか、貸出や返却の際に聞いた感想や意見を参考とし、図書の新規購入をしています。</p>	

(7) 講堂貸出業務

① 講堂の利用者に対して、利用内容の打合せ等を行っているか？

※催し物を開催する前に、催し物スケジュール、舞台・客席等の利用方法、照明設備・音響設備等のセッティング、観客の誘導方法等について、利用者と事前に打合せを行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"/> 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)> 資料・ヒアリング</p> <p><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>催事運営コーディネーターとして舞台運営管理を多数手がける専門の法人に委託しています。利用者との利用内容の打ち合わせには、コーディネーターも公会堂スタッフとともに参加し、連携して行っています。</p>	

(8) 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毎月「西地区センターだより」を発行。館内掲示・配布、近隣の自治会等約40カ所に約1,400部送付している。自主事業参加者にもセンターだよりを積極的に配布。自主事業毎にチラシを作成し利用者に内容や雰囲気が伝わるように掲示及び配布している。</p> <p>②HPでは利用案内の他、館のお知らせや自主事業、新着図書情報等を掲載している。最新情報が見れるよう自主事業詳細や購入図書が決定次第更新することを心掛けている。</p> <p>③ツイッターを利用して随時自主事業やトピックス等配信。休館日や自主事業、新着図書等について案内している。</p> <p>④自主事業の告知は主に広報よこはま西区版を利用し、さらに地域のイベントカレンダー、横浜市が運営する横浜カレンダーへ掲載。また、近隣の商業施設サミットストアの掲示板を利用している。併せて、館内各部屋及び受付カウンター横にチラシ掲示して周知している。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認・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>毎月発行している「地区センターだより」は、内容を盛り込みすぎないように配慮し、見やすいように1面カラーとしています。施設の利用方法、予約状況、イベント等の情報は、ホームページからも確認できるようになっています。</p>

(9) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①挨拶…窓口では利用者に自ら進んで明るく元気な挨拶を行っている。電話では3コール内に入るようにし、まず施設名・自分の名前を名乗る様統一している。施設内でも利用者とする違ふ際は明るく挨拶し、ご質問など声を掛け易い雰囲気を作るように心がけている。</p> <p>②分かり易い説明…子どもから高齢者へそれぞれの年齢層に合う分かり易い説明を意識し、ご要望に添えない時にも利用者にご理解頂ける様丁寧な説明と代替案をご提案するようにしている。</p> <p>③言葉遣い…利用者に不快を与えない様に、人や年齢に合った言葉遣いで接し、敬語を正しく使ってスムーズな対応を実施している。</p> <p>④待ち時間への配慮…お待ち頂いた場合はまずお詫びし、ロビーへの案内や受付付近の椅子をお勧めしている。</p> <p>⑤身だしなみ…利用者に不快を与えない様、清潔で正しい制服の着用を心がけ、TPOをわきま施設に合った化粧等の身だしなみに気を付けている。</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><評価で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>入口正面に位置する受付には常に職員がいるように配慮しています。職員は、来館者への挨拶や声掛けを行い、利用者が気持ちよく施設を利用できるように配慮しています。</p>

(10) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>①地区センター来館者数・稼働率については、体育室を除き減少傾向にある。これらは、当館独自にグラフ化した資料で管理し、分析している。要因としては、高齢者団体の活動減少や活動停止が一因と思われる。対応として、サークル化し易い自主事業を企画し、自主事業からのサークル化を促進している。(本年度2団体がサークル化)また、Web予約システムの運用を見直し、より予約のし易い運用を検討して行く。</p> <p>②利用者アンケート等については、館の設備(特に冷暖房・トイレが多い)や備品等に関するご意見・ご要望が多く見受けられる。設備・備品等については投資コストの関係もあり、行政に報告・相談を行い中長期的な視点で対応していく。マンパワーで対応可能なご意見・ご要望については随時対応している。利用者に「いやし」届けられるよう館内に写真作品の展示を利用団体と企画している。</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><評価で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>地区センターの来館者数・稼働数の減少を課題と考え、状況分析を行い対応策を検討しています。長期休館の影響、利用者の高齢化なども要因と捉え、利用の少ない子育てサークル等の誘致の為に、子育て相談や図書コーナーの改善に努めています。</p>

(11) 利用者サービスの向上全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>地区センター来館者数・稼働率を分析し、利用者の意見を聞きながら、開館時間、利用方法、申し込みの規則等を必要に応じて見直し、利用者の利便に配慮しています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

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)>	
協定書に基づく保守管理及び点検を実施するだけでなく、フロアの板張りの汚れの撤去や、中庭のテーブル等のデザイン変更など、建物・設備がより快適に利用されるように工夫しています。	

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)>	
日常清掃・整理整頓・床掃除及び窓清掃等の定期的な清掃は、専門業者に委託しています。委託内容をチェックリストにしており、協定書通り遂行されていることを確認しています。	

(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・公会堂(市所有)の備品台帳があるか？

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

②地区センター・公会堂(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

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

③利用者が直接使う地区センター・公会堂の備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
設備については、毎月の巡視点検や日々の定期清掃時に損傷等を見つけた場合、すぐに職員により応急処理を行い、利用者の安全性を確保しています。また、老朽化した中庭の花壇などは撤去するなど、常に備品や設備の安全性に注意を払っています。	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

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

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)>	

(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施設・設備・消耗品…職員による巡回・点検で損傷発見の場合、即座に補修修理にあっている。また日常清掃では手の回らない箇所については、職員が休館日等を利用した清掃により清潔を保つようにしている。</p> <p>②外構・植栽…毎朝開館前に外構・駐車場・中庭の清掃を行い、不審物や汚物の撤去等清掃、破損箇所あれば修理し、利用者に安全に利用頂ける様努めている。また植栽についても年2回の花苗の植替えを行ない、毎朝の花の手入れ、夕方の水やりの他定期的な肥料やり等を実施している。</p> <p>③水周り…毎年職員が西区役所保健衛生課主催の感染症拡大予防研修に出席し、施設利用者の体調不良による嘔吐物や便の適切な処理・清掃方法を職員全員で共有している。またシャワーや洗面所の詰まりについてはその都度処置、清掃し、薬剤等による予防策も講じている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認・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>植栽や細かな補修等は、職員の創意工夫と連携で、利用者が安全に気持ちよく利用できる様に配慮しています。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>配管工事や空調設備の改善等大規模な維持管理については、利用状況への影響に配慮し、長期計画を立て、利用者に情報を提供し、実施しています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
緊急時マニュアルを窓口に置くとともに、各スタッフに配布しています。	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。>	
<input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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)> 現場確認、ヒアリング</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>鍵はキーボックスに入れて管理しています。鍵の管理者責任者は館長ですが、最終的にキーボックスに戻すのは閉館時に点検をする職員が行っています。</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>2階自習室は目の届きにくい場所となっているため、特に夜間学習している学生への安全面に配慮し、スタッフ間で連絡を密にして見守りを行っています。</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><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>館内巡回チェックリストは、カーペットのめくれや衝立の位置なども確認するような書式にして、細かい点まで安全点検をしています。</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><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)></p> <p>ヒヤリハットについて、職員ミーティングで情報共有し、対策を検討しています。</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)></p>	

(4) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" 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	
<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 <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)> AEDの操作方法について、職員全員を対象に行っています。 <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)>	

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	
<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(事務所) <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)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(5) 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)>	
公会堂が帰宅困難者受入場所に、地区センターが浸水被害時受入場所に指定されており、施設として必要な物品を管理しています。	

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)>	

(6) 非常口・避難経路等の点検

①非常口や避難経路等を常に問題なく利用できる状態に保っているか？

※非常口及び避難経路等において、避難の妨げとなるようなものが置かれていたり、避難者の安全を妨げるような状態になっていないかどうか、非常灯は点灯しているかを現場確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 保っている	<input checked="" type="checkbox"/> 保っている
<input type="checkbox"/> 保っていない	<input type="checkbox"/> 保っていない
評価機関 記述	
<保っていない場合は、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)>	

②利用者が見やすい場所に避難経路図を示しているか？

※すべての利用者が見やすい場所・わかりやすい場所に避難経路図を示しているかを現場確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 示している	<input checked="" type="checkbox"/> 示している
<input type="checkbox"/> 示していない	<input type="checkbox"/> 示していない
評価機関 記述	
<p><示していない場合は、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>施設内の廊下各所及び各部屋に、避難経路図が設置されています。</p>	

③消防機関による査察を受け、違反指摘等を受けている場合は適切な処理を行っているか？

※消防機関による査察結果を確認する。指摘を受けている場合は①区へ報告しているか、②既に是正あるいは何らかの処置が講じられている又は今後是正される日程が明確であるか、が確認できれば適切な処理を行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"/> 適切な処理を行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な処理を行っている
<input type="checkbox"/> 適切な処理を行っていない	<input type="checkbox"/> 適切な処理を行っていない
<input type="checkbox"/> 指摘を受けていない	<input type="checkbox"/> 指摘を受けていない
<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><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)> 書類確認、ヒアリング</p> <p><適切な処理を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>	

(7) 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>事務所内に自主消防隊の役割分担や区のハザードマップを掲示し、緊急時に備えています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>施設全体の避難経路図だけでは緊急の事態への対応が難しいと考えられるため、それぞれ場所からの避難をより簡単にできるよう、誘導図を検討することを期待します。また地区センターは浸水被害時避難場所になっていますが、施設自体も被害を受ける可能性があるため、区と検討されることを期待します。</p>

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②協定書等のとおり開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
開館は9時ですが、利用申請のために9時前に来館する利用者に配慮し、8時45分に開館して館内で待てるようにしています。それについては、窓口に掲示している申請受付方法に記載し、利用者に周知しています。	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
事業計画書、事業報告書を閲覧できることを、館内に掲示しています。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
西区ホームページ上で公表されています。	

(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 type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input checked="" 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	
<p><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)></p> <p>毎年、内部で行う研修計画を作成していますが、職種や経験年数等を明確にした研修計画には至っていません。研修は職員・スタッフの全員参加として行っており、指定管理になって3年目で入退職もないため、特に個別に育成を行う必要がありませんでした。</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>接客接遇基礎研修を全員で行う研修としています。日程が合わない職員は、法人本部で研修を受けています。</p>	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input 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><確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(研修記録)、ヒアリング</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)> 研修内容:個人情報保護研修、防災避難訓練・AED訓練、感染症予防研修、接客接遇研修、苦情対応研修 対象:全職員</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>	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①職員が研修に参加する場合はシフト作成時に配慮している。研修時は勤務時間とし、研修費用・交通費は全額支給としている。</p> <p>②全員に対して行うべき研修(接客接客基礎研修)で、日程の合わない者には別途アクティオ本社、または他のアクティオ指定管理施設で受けられるようにしている。</p> <p>③休館日にスタッフミーティングを実施した際は議事録を作成し、職員・スタッフの回覧資料とすることで、当日ミーティングに参加できなかったスタッフにも情報共有を図っている。</p> <p>④チラシ等を含めた回覧物は常勤職員がチェックをする体制をとっており、他の施設で行われる研修で特に個々の業務に関係ある研修に参加できるようにしている。</p> <p>⑤他館の自主事業の視察、イベントの手伝いに行ったりと色々な形で個々のスキルアップを図れるようにしている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>職員の職種に合わせた外部研修への参加を積極的に勧め、研修を勤務時間とし、研修費用・交通費を全額支給しています。</p> <p>他施設の見学や自主事業への参加、応援協力を行い、当館の自主事業の参考にしています。</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
<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>資料(職員会議録)</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>	

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)>	

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、スタッフ連絡ファイル、引き継ぎ事項フォーマットを使用して全職員及びスタッフの情報共有化を図っている。 ②スタッフは午前・午後・夜間の3交代制で、毎月シフト制での勤務。その際、スタッフのペアを固定せず、均等な回数勤務する体制を取っている。 ③1カ月に1回行っているスタッフミーティングでは、業務内容の確認をして平準化を図っているとともに、研修会を行っている。 ④毎日の勤務ではスタッフ間の引き継ぎは欠かさず、日々の細かな伝達には口頭及びスタッフ連絡ファイルを活用している。 ⑤1年に1回、すべての職員スタッフに個別面談、アンケート調査を行い、業務の意義を確認するとともに、自由に話せる時間を設けている。	資料、ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	毎日の業務日誌、スタッフ連絡ファイル、引継事項フォーマット、毎月のスタッフミーティングで、職員やスタッフ間の情報共有を行い、連携を取って業務を行っています。スタッフは3交代でシフト制の勤務ですが、スタッフのペアを固定せず、多くのスタッフと協力しあう体制を取っています。毎年職員・スタッフにアンケート調査や個人面談を行い、業務の確認を行うとともに、個別に意向の把握や意見を聞く機会を持っています。

(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)>	

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)>	
個人情報に関しては法人の規定があり、法人の教育用テキストに組織図を示しています。組織的には管理責任者は法人の代表となっていますが、各施設では館長が管理責任者です。	

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)>	

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

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p><適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>法人の個人情報保護方針を館内掲示及び西地区センター・西公会堂のホームページに記載し、個人情報の問い合わせ先に法人の連絡先を記載しています。施設としては必要以上の個人情報は収集しないこととしており、自主事業等の参加申し込みの際は、氏名と連絡先、および利用者の分析を行うために65歳以上か以下かを尋ね、必要な場合は年齢を把握しています。</p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 書類については破棄に関する規定を設け、規定に従って適切に破棄しています。	

(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)> 日々の入金を会計ソフトに入力し、本社でも利用料金等の入出金を把握しています。	

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、資料 <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)> 会計ソフトを使用して日々の金銭の出入りを入力しており、本社でも確認することができるようになっています。 法人の会計監査を受けています。	

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

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

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

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
通帳と印鑑は鍵の掛かる金庫内の別々の場所に保管しています。金庫はさらに鍵の掛かるキャビネットに保管しています。	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料 <目的に沿わない支出がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
プレイルームに柔らかいパズルマットを設置したり、公会堂と地区センターの部屋の扉の色を変えたり、三角ロビーへの階段手摺りを新設工事をするなど、利用者の安全性や分かりやすい表示に配慮した支出をしています。	

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事務所内及び内部資料は、裏紙使用を徹底している。 ②ご利用者に影響がない範囲で、利用がない部屋や各階の照明、空調及びエアコンは切っている。 ③備品は大切に扱うよう職員スタッフ全員が理解している。施設消耗品在庫は必要以上には用意せず、必要に応じて発注している。消耗品は割引の効く業者から一括購入を心掛けている。不足したものでも、他品で代用できるのであれば、推奨している。備品等の損傷や不具合を含めた小規模修繕は職員自身が実施し、使用上の利用者安全を確保したうえで貸出を行っており、使いまわしができるものは、極力そうするように周知している。 ④コスト比率が大きい水光熱費においては、最も消費エネルギーのかかる空調吸収冷温水発生機の運転時間を記録し、稼働時間を手動制御している。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング、現場確認</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>照明器具のLED化を進め、体育室、ホール以外はLEDに変更しました。内部資料は裏紙の使用を徹底し、消耗品は割引のきく業者からの一括購入を心掛けています。備品等の小規模修繕(体育館マットの補修やロッカーの塗り替え等)は可能な限り職員が実施しています。経年劣化がみられる空調吸収冷温水発生機の運転時間を記録し、必要に応じて稼働時間を手動制御して光熱水費の削減を行うとともに、継続使用に努めています。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
評価機関 記述	
<p><反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

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

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料、ヒアリング <協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 業務点検を年4回実施し、区と課題や進捗等について協議を行っています。	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1. 自己評価表の進捗管理 弊社が指定管理業務を受託する際に提案した事業計画書(以下、計画書)をもとに、自己評価表を毎年度作成し当該年度に計画書の進捗を西区に提出している。計画に対して実績を報告し自己評価をしたうえ、西区との業務点検を四半期毎に行っている。</p> <p>2. 横浜エリア館長会における数値目標管理 弊社が指定管理業務を行っている横浜市内地区センター(当施設含め8施設)館長が毎月1回集まり、施設毎の業務報告及び情報共有を実施。業務報告においては施設運営管理目標数値(来館者数・稼働率・利用料金)の報告を併せて行い、各施設での事業や業務改善に繋がる項目等について会議を行っている。</p> <p>3. 公会堂調整会議の出席 2ヶ月に1回、横浜市全18館の公会堂館長が集まり調整会議が開催され出席。調整会議では市民局からの連絡事項及び運営業務に関わる情報共有を行っている。</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>資料</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>目標設定に当たっては、地区センター委員会、利用者委員会、利用者アンケートの結果等も踏まえ、適切に行っています。 館長は、法人内の横浜エリアの地区センター館長と情報共有を行っています。 館長は横浜市全18の公会堂の調整会議に参加し、意見交換を行う機会を持っています。</p>

(6) 組織運営及び体制全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価で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>昨年度の休館期間中には、自主事業として見学会や他施設を使用しての事業を行うことで、地区センターの事業に興味を持っていただき、利用者離れを防いでいます。</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>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1. 自主事業 ①西区推奨の「打ち水大作戦」を毎年実施。 ②緑のボランティア「まちかど花壇」を毎年実施。近隣にお住まいのボランティア、岡野中学校生徒の協力のもと実施。 ③緑のカーテン実施。 ④西区内施設間連携事業への取組。図書事業においては平成30年度西区主催「ブックスタンプラリー」に参加。 ⑤納涼まつり、地区センターまつり等の大規模行事における、行政団体の啓発ブースの出店。</p> <p>2. 運営において ①横浜3R夢における取組 ・資源回収ボックスの設置。 ・館内にゴミ箱は設置せずに持ち帰りを徹底。 ・横浜市ゴミルート回収に参加。 ・図書リサイクルの設置。 ・小型家電回収ボックスの設置。 ②受動喫煙防止条例の取組。 ・平成30年4月1日から全面禁煙実施。 ③省エネへの取組 ・職員手動稼働による冷暖房運転抑制実施。</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>資料、ヒアリング、現場確認</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>市や区の施策へ積極的に協力し、環境への配慮として緑のカーテンや「まちかど花壇」「打ち水大作戦」を実施しています。 横浜3Rに協力し、リサイクルコーナーとして資源回収ボックスや小型家電回収ボックスの設置を行うほか、図書リサイクルも設置しています。</p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①横浜駅から徒歩10分程の利便性の良い場所に当館が設置されている。「地区センター条例」「公会堂条例」の異なる条例施設の複合館であり、弊社は指定管理者として一体管理運営を担っている。地区センターは設置主旨から地域住民の相互交流場としての役割があるが、実利用状況は概ね地域住民50%、地域住民外(区外利用者)50%の割合。公会堂においては市民の集会その他各種行事の用に供する利用目的に即して、実利用状況は行政関係利用20%、一般(団体、企業等)80%の割合。いづれも好立地が大きく起因する利用状況であり、特に公会堂は市主催・共催・後援行事の利用率の高さは他公会堂と比較して特筆している。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、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>横浜駅から徒歩10分という利便性のため、多くの利用者が訪れています。特に自習を行う利用者が多く、訪問時は自習室の席がほぼ埋まっていました。利用者の利用状況を踏まえ、机の配置を変更し、備品を揃えるなど、利用者が使いやすいように運営しています。また体育館の利用方法や三角ロビーのレイアウトを変更するなど、利用者が利用しやすいように検討して実施しています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>