

横浜市指定管理者第三者評価制度

桜道コミュニティハウス
評価シート

評価機関名：経営創研株式会社

平成30年3月

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) 運営目標	36
(6) 組織運営及び体制全般(その他)	38
VI. その他	39

評価結果の総括

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 地域及び 地域住民 との連携	<p>●横浜市港南区青少年図書館からコミュニティハウスとして転換(H12.4)した施設で、これまでの実績を生かし、地域特性を生かした運営を行っています。 ●連合町内会、連合子ども会、青少年指導員協議会、保健活動推進委員会等の定例会が行われ、相互に情報交換を行い、行事等の情報の共有化を図っています。 ●地域行事「港南桜まつり」に参加して、施設案内、自主事業案内の配布等、地域との密接な情報交換や交流を行っています。 ●防犯・防災面で地域と協力し、防犯灯終夜点灯しています。 ●施設周辺道路等の美化清掃を行っています。 ●運営委員会、利用者会議で地域の方々が協力参加しています。 ●文化祭は地域町内会、地域団体・事業所と連携協力を行い開催しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】 町内会や子ども会、青少年指導員協議会といった地域活動の定例会が当施設を会場に行われるために、日頃から活発に情報交換しています。 笹下連合町内会主催の「港南桜まつり」に施設を開放し、同時イベントを開催、加えてブース出店で協力する一方、施設主催の文化祭には協力を頂くとした相互協力の関係が構築されています。 自主事業は、地区センターや区民活動支援センターといった各種公共施設との連携して実施したり、地域企業のCSR活動を活用して開催したり、地域と常に協働して運営している点が評価できます。 街路樹の桜や港南の桜の石碑に対する地域の方の想いは深く、施設としても地域の財産として受け継いでいくために、碑の保全に関して区の機関に繋ぎ、現在整備が検討進行中です。</p>
II ・ 利用者サ ービスの 向上	<p>●利用者の視点に立ったきめの細かいサービスの提供を行うために、職員研修、引継ぎ時に意識化を図るとともに常に笑顔で挨拶、親切で丁寧な対応、「おもてなし」の気持ちで接し、利用者の満足向上を目指しています。 ●苦情・意見はご意見箱の他にご意見ダイヤル、受付窓口、電話でも聴取、迅速に対応し、自主事業終了時のアンケート、利用者アンケート、運営委員会、利用者会議での意見交換や地域及び利用者ニーズを取り入れ、地域事業所や行政との連携も密に行い事業を展開しています。 ●HP、コミュニティだより、区広報誌等で施設・利用案内、新着本案内、自主事業案内、お知らせ等の情報を提供し、併せて他施設や地域のお祭りに参加して広く広報活動に努めています。 ●夜間6か月先の申込、仮申込期間延長、図書予約、希望図書受付、図書貸出冊数増、花種(ツルコザクラ)や植物の提供、受験期間の部屋提供、コーヒー・緑茶販売等行っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】 利用者会議、アンケート、ご意見箱は勿論のこと、日頃利用者から直接頂いた声もすべて一元的に記載しファイリング、公開しています。 広報活動は、広報紙の配布を自治会の回覧板・掲示板、地域の公共施設等広く行っています。 地域情報として他施設の広報紙も見やすく受付で提供しています。 広報紙の内容は、事業案内だけでなく新着図書案内も掲載し、地域図書室の利用促進にも励んでいます。 自主事業は、乳幼児向け「さくらんぼひろば」から40歳以上を対象にした「血管年齢チェック 生活習慣病予防講座」まで幅広い年代に向けて実施。アウトリーチ事業を共催したり、地元企業CSR活動を活用し実施したり、これまでの開催形態に変化を持たせている点も評価できます。 夜間6か月先の申込、職員の手作りのゲーム盤、花種や植物の提供、お湯の無料サービス等、利用者の立場にたったきめ細かいサービスの向上に努めています。</p>
III ・ 施設・ 設備の 維持管理	<p>●安全で清潔な施設維持のために設備、機器、資材等は職員、委託業者による設備巡視点検を定期的に行なっています。 また、不具合が生じた場合は速やかに施設設置者である横浜市に報告すると共に区と調整をして安全処置を講じています。 ●職員の手でできるものは修理をし、利用者の安全を第一に考え迅速に対応しています。 また、職員が一日4回の施設の内外を巡回点検し、設備、空調機の管理設定等、環境を良好に保つために徹底した管理に努めています。 ●日常清掃は、専任の作業スタッフを配置し、施設内外の整理・整頓・清掃を行い、清潔で安全な維持管理を保っています。 ●緑化管理により、年2回樹木の剪定・草刈り・刈込みを実施して防犯、害虫発生、カラスの巣等の予防管理を行っています。 ●使用物品の消毒(特に基石・マット・幼児のおもちゃ・図書・スリッパ等)・清掃・点検は、清潔に安心安全に利用できるよう適宜行っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】 作業日誌において、清掃状況を毎日チェックし記入者と確認者の捺印があります。 特記事項記載欄があり、清掃担当職員の気付きを常勤職員に直接伝達しています。 市の備品、3万円以下消耗品、レンタル品、港南区受け入れ品と各項目ごとに備品台帳が整備され備品チェックを実施している点は他の施設の模範となります。 敷地内外の環境美化緑化への取り組みは利用者から高い評価を得、地域の憩いの場として施設が活用されています。 レースのカーテンの洗濯や年末の大掃除、基石、幼児用おもちゃの消毒を職員自らが実施し、経費節減に努めながら施設の清潔向上に努めています。 PDCAサイクルを活用し和室の洋室化、交流コーナーへのパーテーション設置、子ども目線での表示設置等を行い、古い施設でありながら、清潔感があり利用者がより利用しやすい施設になるよう維持管理されています。</p>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 緊急時対応	<p>●緊急時に関係機関への通報等を速やかに行うためにマニュアルや緊急連絡網を準備しています。</p> <p>●防犯対策として職員が一日4回施設内外を見まわり、不審者・不審物のチェックを行っています。●防犯ベル、防犯カメラ、防犯ミラー、常備灯(各部屋・通路)、備蓄品を設置しています。●緊急時(地震・事故(不審者・急患)・火災)の手順表を事務室に掲示し、緊急事態が発生した場合には誰もが速やかに対応できるようにしています。●毎年、利用者を含めての避難訓練を実施しています。●職員研修では常に緊急時対応の共通化を図り、消防署員による心肺蘇生法やAEDの取り扱い等の研修を行っています。●事件や事故は、協会内の各施設の事例を集めた「ヒヤリ・ハット集」を参考に予防及び早期発見に役立っています。●「緊急時災害対策マニュアル」を作成し、職員の共通理解を図っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>ファイリング名称:「緊急時災害対策マニュアル」の中に地震や事故、火災、災害等緊急時のマニュアル類及び関係書類がすべてファイリングされています。ファイルは、すべてのスタッフがいつでもすぐ手に取って確認できるよう受付横に置かれています。また事務室には緊急時体制図や緊急時電話対応マニュアルもわかりやすく掲示しており、いざという時適切に対応できる様に配慮が行届いています。各室には災害時の対応が掲示され、利用者に非常時の対応を告知し意識の向上も図っています。避難訓練は、利用者の協力も得て実施しています。当施設では、「利用者の安全・安心を最優先」との意識化を徹底するために全スタッフ対象に「防災・防犯訓練」及び「救急救命研修」を合わせて毎年4回実施しており緊急事態に備えた体制を着実に整えています。</p>
V 組織運営及び体制	<p>●指定管理者である「こうなん区民利用施設協会」は地区センターをはじめ10施設の管理運営を行なっている実績を生かし、当施設の組織運営、設備保全、人事労務の一元管理による経費削減及び運営の透明化を行っています。●職員の配置は、管理責任者の館長(協会事務局長兼任)1名、副館長1名、スタッフ10名(受付スタッフ8名、作業スタッフ2名)を配置し、サービスの充実及び、利用者の利便、安全性を確保しています。それぞれのスタッフの交代時には15分間の引き継ぎ時間を設け、必要な申し送り事項等、情報提供に努めるとともに「業務日誌」や「スタッフメモ」に勤務時間内の特記事項を記入し、細部に関しても情報共有がスムーズに進むよう努めています。●当施設の職員研修会の他に協会全体研修、館長会議、副館長会議、横浜市の研修に積極的に参加し、職員の資質向上、情報共有を図るための取り組みを行なっています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>10施設を運営するこうなん区民利用施設協会のスケールメリットや経験を活用し運営しています。10施設の館長会議での情報交換や運営改善の共有化を密に図っています。各施設のヒヤリ・ハット事例を協会の安全管理委員会に集約し情報共有し、安全管理の向上に役立てています。清掃業務の契約やパソコン、消耗品等の協会一括購入による経費縮減に取り組んでいます。職員の配置は、館長・副館長他にスタッフ10名が1日3交代の勤務体制をひくく、快適かつ安全・安心に利用してもらい施設運営を心掛け、円滑な業務運営に取り組んでいます。占用利用申込書や図書カードの登録、図書の貸出し手続き等々個人情報の取扱いに関しては、「個人情報保護方針」や「個人情報取扱い10か条」「個人情報保護マニュアル」等が整備され、またコンプライアンスにも力を入れており個人情報保護の取り組みが評価できます。</p>
VI その他	<p>●当施設は、港南区の行政機関が置かれている区を中心に位置し、地域特性を生かし、近隣の事業所や地域と協働して自主事業や文化祭等で連携をとり、地域に密着した運営を行なっています。●職員は常に施設基本方針を心がけ、利用の拡大とサービスの向上に努めています。●図書予約サービスは身近な施設で図書館より早く話題本が読めると好評で、大活字本、夏休み課題図書、受賞作品、雑誌等配架しています。また、おすすめ本等を紹介する「みんなで作るブックツリー」を掲示し、本を通して相互の交流を深めるとともに、緑化(花やぐまち事業)に参加して、職員の手で育てた花の種の配布を通じて、花の交換等、利用者とのコミュニケーションや交流に努めています。●近隣小学校の「ベルマーク収集」に協力しています。●施設内の季節ごとの飾り付けで季節感を演出しています。●血圧計を設置して利用者の健康管理支援サービスを行っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>利用者アンケート結果から利用者満足度の高い施設であることがわかります。各種マニュアルが整備され活用されています。整理整頓、清掃が高いレベルで維持されスタッフの親切で明るくさわやかな対応が利用者には好感を与えています。12,700冊収容する図書室を備えており、図書の閲覧や貸出し手続き方法、予約・返却の仕方等は利用者の気持ちを汲み取った細かい配慮がなされています。また、貸出意欲を高める促進策として、「年度版本屋大賞」「おすすめ図書コーナー」「みんなで作るブックツリー」「新刊本の紹介」等々多彩な仕掛けを行い利用者のサービス向上を図っています。老眼鏡や血圧計の利用、コーヒー(100円)緑茶(50円)サービス等も好評で地域のくつろぎ交流の場になっています。「よこはまウォーキングポイント事業」や「読書活動推進事業」等市や区の施策にも積極的に協力しています。</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>●地域町内会・子ども会掲示板、回覧板等、ちらしや広報紙の配布及び連合町内会、子供会定例会の参加等を通して地域との情報交換を行なっています。●近隣の小学校のまちたんけん見学の受け入れ、学校だよりや地域まつりのポスターを施設内に掲出しています。●地域で開催される「夏祭り」や「港南桜まつり」に積極的に参加しています。特に桜まつりには施設を開放し、「港南桜まつりわくわくひろば」として休憩所や子ども遊びコーナー等を開催し、メイン会場の小学校では「みずあめ」や「手作りコマ」を出店し、地域との情報交換や交流を図っています。●施設主催の「文化祭」は地域町内会、福祉団体、横浜市緑の協会、地域和菓子店の協力で実施しました。●自主事業は横浜市消費生活総合センター、港南区役所、区民活動支援センター、食生活等改善推進委員会、歴史協議会、港南区民文化センター、各企業等との連携を図り開催しました。</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>平成28年度事業報告書・自主事業チラシ・町内会、子供会定例会参加についてヒアリング</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>町内会、子ども会の定例会に参加し情報交換を行っています。また施設広報紙やチラシは町内会回覧板・掲示板へ協力を依頼しています。連合町内会主催の「港南桜まつり」は施設提供の協力や出店など連携を深めています。施設の文化祭は、横浜市緑の協会や地域商店等と連携し開催しています。港南区施設交流会にも参加し、区内各公共施設と交流。自主事業は、横浜市や区の各種機関、近隣企業とも連携し開催しています。</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 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)> 事業報告書に記載の運営委員会開催状況・運営委員会議事録・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)></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>Wi-Fiの導入、温水洗浄便座設備導入について、また多目的室の靴の履き替えについて課題を抽出しています。議事録によると、委員会は報告のみではなく活発な意見交換が成されています。</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付ない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)> 事業報告書に記載の運営委員会開催状況・運営委員会議事録・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)></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>港南の桜の石碑が道路側から見えにくいという課題に対し、まず垣根の剪定を実施し対応しました。その後石碑は目的外使用であったためより適切な設置を目指し区の地域振興課につないでいます。 過去に青年団が植えた街路樹の桜への地域の方の想いは深く、樹の植え替え等手入れに関する地域住民からの要望を区の地域振興課に繋いでいます。</p>	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価で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>秋は街路樹の桜の落葉が大量に発生します。施設周辺の落葉の清掃協力をしています。 資源循環局の資源回収ボックスの設置に場所を提供しています。近隣の学校の入学式への参列。保育園の園児の皆さんの作品を文化祭の時に展示しています。小学校の街探検の際に協力しています。一方地域の方が、施設の季節の飾りに手工芸作品を作成して下さい等、地域に親しまれる良好な関係が構築されています。</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>地域や利用者との良好な関係性が構築されています。植栽の手入れ等、地域の方々にお手伝いいただくことも検討すると良いでしょう。</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)>	
平成28年度は22団体が参加し、約1時間にわたって会議を開催しています。会議の実施の案内は利用団体に案内を手渡しする他、コミュニティだより、ホームページ、ポスターにより掲示し広く参加を呼び掛けています。	

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)> 事業報告書に記載の利用者会議開催状況・議事録・討議内容についてヒアリング	
<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)>	
Wi-Fi環境の整備、ミシン利用台数の変更希望に関する課題を抽出しています。	

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)> 利用者会議開催状況・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)> 職員会議で検討し、ミシン利用台数は他の利用者がいない場合2台利用可能に変更しています。Wi-Fi環境の整備に関しては、セキュリティも含め他10施設を運営している協会全体での方針を明確にし対応することととらえ、現在検討中です。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 平成29年2月1日(水)～2月28日(火) 配布505人 回答者503人 <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)> ホームページでもアンケート協力の呼びかけを実施しています。	

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)> 平成28年度 利用者アンケート等からの意見について・利用者アンケート等からの意見聴取 <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)>	
頂いたご意見は、箇条書きで記載し、課題を明確に抽出し、対応もすべて記載しています。	

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がって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)> 平成28年度 利用者アンケート等からの意見について・利用者アンケート等からの意見聴取・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)>	
アンケートから抽出した意見を箇条書きに課題を明確にし、各項目全てに対応を回答しています。 具体的な改善実施例:研修室Cに手すりをつけてほしいというご要望に対し、速やかに設置しています。自主事業に対する意見や要望も伺い、事業に反映しています。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1 つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・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)> 平成28年度利用者アンケート等からのご意見について・ホームページ・館内閲覧ファイル・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)>	
施設のホームページにおいて、アンケート結果を公表しています。受付窓口でいつでも閲覧できることを掲示により広報しています。アンケート実施直後は結果を「桜道コミュニティハウスだより」にも掲載し、施設掲示板にも大きな紙で掲示しています。	

(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)>	
横浜市ご意見ダイヤルについて施設のホームページでも利用者に知らせています。	

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 type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)> 1階受付にご意見箱設置 ホームページにご意見ダイヤルの番号を掲載しています。	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
施設のホームページの問い合わせのページに本部のこうなん区民利用施設協会の電話番号も掲載しています。	

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 type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
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)> 事業計画書・業務推進体制・苦情・意見・要望受付表・業務日誌	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
「業務推進体制図」に責任者が記載され、指示・報告ルートも明記してあります。	

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 type="checkbox"/> 周知していない	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 館内掲示及びホームページ上でも周知しています。	
<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)>	

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・意見・要望受付表で一律に記録、管理しています。電話、口頭、文書、その他、ご意見箱の5項目に分け一元的に管理しています。受付表は、概要、詳細内容、対応、最終対応について記載されています。</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)> 自己評価表・苦情・意見・要望受付表・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>平成28年度は頂いたご意見から、①体操用マットの更新②空調設備の更新工事を実施③トイレ石鹸容器の見回り改善と対応策を講じています。トイレの水が出ないという苦情に、検証を丁寧に実施し遮光シートを貼って解決しています。</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)> アンケート結果・事業報告書・利用者会議開催状況・苦情・意見・要望受付表</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・意見・要望受付表はファイリングされ、利用者がいつでも閲覧できるように配置してあります。</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>●当日の部屋利用案内及び2か月先(夜間に限り6か月先)までの部屋の利用状況は玄関ホールに掲示板を設置しています。●事業計画書、事業報告書、利用者アンケート、運営委員会・利用者会議議事録、苦情・意見等は公開し、受付窓口で閲覧できるようにし、ホームページでも案内しています。●「施設案内」「利用案内」「図書利用案内(大人用・子ども用)」「自主事業チラシ」「コミュニティだより」は受付窓口で常備しています。●自主事業チラシ等は必要に応じて、地域町内会掲示板、回覧板、地下鉄駅、区役所、区民活動支援センター、他施設、地域お祭り等で配布。●「筆談での受付対応の案内」を掲示し、各施設の「たより」の最新号はまとめてファイルして受付に提出しています。●当施設利用のサークルの情報を種類別にファイル化して受付、ホームページで公開、案内をしています。●図書購入希望を受付けてニーズを把握しています。</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>施設案内・ご利用案内・図書利用のご案内・図書利用のご案内子ども版・ホームページ・事業チラシ・広報紙</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>広報紙やチラシは、近隣の公共施設の掲示板や町内会回覧板などを活用し広く地域に広報しています。また、地下鉄駅構内の「ふれあい掲示板」にはポスターを掲示しています。他施設の広報紙もファイリングしており相互協力しています。図書利用の案内は利用の多い小学生向けに子ども版も作成しています。</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>	

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 type="checkbox"/> 閲覧できない	<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる <input type="checkbox"/> 閲覧できない
評価機関 記述	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用要項を掲示しています。	

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 type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
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(案内板の確認)・利用のご案内・ホームページ・ヒアリング	
<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)>	
<評価で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か月前の同日(応当日)に窓口・電話で公平に受け付けています。夜間の時間帯に限り、6か月前同日より受け付け利用促進に取り組んでいます。新着図書の貸出を抽選で行っています。	

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 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(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 研修計画・自己評価表・ヒアリング	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
年1回全職員を対象に人権擁護について研修を実施しています。加えて新採用者に対しては、本部のこうなん区民利用施設協会で研修を実施後、施設に配置しています。	

(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・自主事業チラシ・事業報告書</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)> 乳幼児向け「さくらんぼひろば」から40歳以上を対象にした「血管年齢チェック 生活習慣病予防講座」まで幅広い年代に向けて事業を実施しています。「港南桜まつり」や「文化祭」はどなたでも参加できる事業です。港南区民文化センター「ひまわりの郷」と共催し箏の演奏会はアウトリーチ事業として開催しています。「スマホの使い方講座」等、地元企業CSR活動を活用し実施しています。</p>	

②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

※事業計画書等と事業報告書により確認する。ただし、地域住民や利用者ニーズ、行政の要望のために変更する必要がある場合、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>	

(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)> 平成29年度 サービス向上及び経費節減努力事項報告・リクエストカード・ヒアリング <利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></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)> リクエストカードがあり、希望をとっています。「桜道ブックブック交換」「本屋大賞の特設コーナー」、「みんなで作るブックツリー」など、読書推進活動を様々実施しています。貸出冊数を2冊から4冊に増やしました。広報紙に新刊本案内を掲載しています。予約も対応しています。人気や話題性がある本、リクエスト本を中心に購入、最初の貸出日は抽選制です。利用者ニーズに即した親しみやすい地域の図書室です。</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>●「桜道コミュニティだより」を年5回発行し、施設のお知らせ、自主事業案内、新着本案内等を施設内掲示、地域町内会掲示板やホームページに掲載し、受付窓口でも配布しています。 ●自主事業の講座案内は広報よこはま港南区板、ホームページ、地域情報誌へ掲載し、町内会掲示板・回覧板や子ども会回覧板、施設内掲示、区役所、区民活動支援センター、他施設にも配布して幅広い世代に情報がいき渡るよう積極的に働きかけています。 ●地域行事「港南桜まつり」のメイン会場に出店し、施設案内・自主事業ちらし等を配布し、広く広報活動を実施しています。</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>桜道コミュニティハウスだより・各種事業チラシ・ホームページ・港南区ホームページ・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>港南区子育て情報まるごとガイドに「さくらんぼひろば」の情報を提供しています。広報紙は、町内会回覧板・掲示板はじめ、近隣公共施設へ広く配布しています。事業チラシは持ち帰りやすいようにA5サイズも作成しています。広報紙・チラシは、高齢者も見やすいフォントに配慮して作成しています。</p>

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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>●全職員が定められたユニフォームを着用し、名札を胸につけ、職員と判別できるようにしています。名札の裏に施設の運営方針、エシックス(行動判断基準)カードを常時携帯、常に適切なコンプライアンスを意識し実践できる体制をとっています。●利用者が気軽に安心して気持ちよく利用できるように受付内に「明るく、さわやかで、親切な応対」と掲示し、常に笑顔であいさつの声かけをし、丁寧な応対、きめ細かなサービスの向上を心がけています。このことは施設利用アンケートでも高い評価をいただいています。●施設の職員研修で接遇についての研修を行い、特に高齢者や障がい者に配慮を行える研修を行っています。また、施設協会全体研修において、認知症サポーター研修を職員全員が受講しています。</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><評価で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>職員の名札の裏面は「エシックスカード」、受付には行動規範のキャッチフレーズ掲示と、常に接遇への意識の向上に努めています。アンケートでは、接遇の項目が非常に良い・良いを合わせると90%に達する高評価です。職員研修では、高齢者、障がい者に対する接遇研修も実施しています。</p>

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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>●施設の「利用者数」「部屋稼働率」「図書貸出冊数」は増加しています。部屋稼働率は午前・午後はおおむね70%～90%で、夜間の部屋稼働率は60%(H28年度)となりました。●部屋の多目的利用や利用回数の緩和、夜間申込受付の6か月先の予約申込み受付や電話仮予約から本予約手続きを1週間から1か月に延長し、利用者の利便性や負担軽減を図ることができました。●常設している「ご意見箱」、自主事業実施終了後の「アンケート」、年に1回実施している「施設利用アンケート(約500名の回答)」及び受付窓口、電話等の聴取により寄せられた意見は速やかに職員全員で検討し、改善しています。聴取したご意見はファイルに記入して全職員、利用者が閲覧できるようにし、回答を公開しています。今後もさらに利用者の声に耳を傾け、利用者満足度向上に努めていきます。</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><評価で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>応募時の事業計画書で、利用人数の平成26年度実績値39,525人から5年後の目標値を45,000人に設定していますが、平成28年度ですでに41,143人に達しています。高齢者率が年々増えている点や活動グループの構成人数の減少傾向が課題であると分析し、定期的な施設予約を促進するために本申込み〆切の延長、夜間の時間帯予約開始日の拡充に取り組んでいます。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

敷地内で採れた花の種やハーブの配布、職員の手作りゲーム盤、夏場のうちわの貸出、お湯のサービス、子ども目線の館内表示等、利用者目線のきめ細かいサービスが随所に見受けられました。

<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)>

今後より進展するであろうSNSの活用に対し、メールでの予約受付も視野に、限られた資金の中で協会本部としてどのように取り組むか、方針を明確にしていくと良いでしょう。

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)>	

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)>	
作業日誌において、各室及びトイレ・廊下・戸外とすべて毎日チェックし記入者と確認者の捺印があります。また特記事項記載欄があり、清掃担当職員の気付きを常勤職員に直接伝達できる点はたいへん優れています。さらに業務日誌にも1日3回のチェック欄があり、こちらも確認した職員の捺印があります。	

(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>市の備品、3万円以下消耗品、協会所有品、リース・レンタル品、港南区受け入れ品と各項目ごとに台帳が整備されています。</p>	

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p><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>	

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>利用頻度が高い大型の姿見を壁付けにし、安全性を確保しています。</p>	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

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

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)>	
市の主催する「ごみゼロ推進委員研修」にスタッフ1名が参加し、適切なゴミの出し方を学習し、他の職員にも研修内容を伝え、市の分別ルールの徹底を図っています。	

(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>●施設・設備等の管理・清掃は職員の他、委託業者が行い、異状・不具合を見つけた場合は速やかに必要な対応を行っています。 ●土手の草刈は年2回(春・秋)専門業者に依頼、施設の樹木の剪定は年1回実施し、防犯、害虫、カラスの営巣の予防に備えています。 ●外構は職員が共同で、近隣の道路や駐車場の桜落ち葉掃きや雑草の除去等を行い美化に努めています。 ●横浜市緑の協会「花やぐまち事業」に参加、1年を通して花苗や園芸用資材を購入し、施設の緑化、花壇の整備管理を行い、近隣住民も散策見学に来館するなど緑化美化の実践をしています。 ●幼児のおもちゃ、囲碁の碁石・図書、スリッパ、体操用マット等は定期的に消毒清掃をし、CDプレイヤー、譜面台等は必ず貸出・返却の際にチェックをしています。 ●日々の清掃、委託業者の清掃に加えて、12月は年末大清掃月間として、職員全員で特にきめの細かい清掃を行っています。</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>事業報告書・作業日誌・業務日誌・サービス向上及び経費節減努力事項報告・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>敷地内の植栽整備、落葉清掃と、地域の緑化、環境美化への取り組みは利用者から高い評価を得ています。レースのカーテンの洗濯や敷地内生垣の刈り込み、年末の大掃除を職員自らが実施し、経費節減に努めながら施設の清潔向上に努めています。碁石、幼児用おもちゃ等一週間に一度消毒を実施しています。また図書室の書籍も随時消毒を行っています。高齢者に配慮し研修室Cの小上がりに手すりを設置しました。</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>常に利用者目線にたち、和室の洋室化、研修室Bと交流コーナー間へのアコーディオンカーテン設置と工夫改善しています。日頃から職員の整理整頓、環境美化への意識が高く、古い施設ですが施設内外清潔感が保たれ、保育園のお散歩コースになる程、親しみの持てる施設として維持管理されています。</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>今後老朽化が進みますが、予防保全を第一に中長期的な修繕計画の提案も重要でしょう。</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 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)>	
緊急時対応マニュアルや災害対応マニュアル、業務推進体制図、緊急時連絡網等を作成し、ファイリング名称:「緊急時災害対策マニュアル」の中にすべてファイリングし、受付横に置き、スタッフがいつでも確認できるようになっています。また事務室内に緊急時の事象別対応の「フロー図」や「緊急時電話対応マニュアル」もわかりやすく掲示しています。	

(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)>	
閉館時は機械警備です。防犯カメラはエントランス付近をカバーする場所に1台、受付カウンターには防犯ブザー、図書室・学習室には防犯ミラーがそれぞれ設置され防犯体制を強化しています。	

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(事務室内)・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>鍵の管理者は館長です。施錠等最終確認者の捺印が業務日誌にあります。鍵の管理は、かなり厳格に管理されています。キャビネット内に鍵保管ケースがありますが、キャビネットを開けるには鍵キーボックス(パスワード管理)が別に設置され各種重要な鍵及びキャビネット用の鍵等がその中に格納されています。</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>午前・午後2回・夜間時の合わせて4回、館内外巡回を実施し、結果を作業日誌と業務日誌に記載しています。共用「巡回チェック項目12ヶ所」及び午前・午後・夜間用にそれぞれ見回りチェック項目を追加し館内外の安全・安心の確保に努めています。特に夜間は人員が手薄になることから夜間スタッフには防犯ブザーを持参してもらっています。事務室内には、防犯グッズとして催涙スプレーが用意されています。</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	
<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)>	
「事故防止チェックマニュアル」が作成されています。事務室内のキャビネット上に置かれスタッフがいつでも確認できるようにしています。	

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)> 平成28年4月25日 /9月26日 /平成29年2月9日・16日緊急時対応(事故防止・火災等)について・避難訓練・防災危機管理 対象者:スタッフ全員	
<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)>	
協会本部で作成した「ヒヤリ・ハット事例集」をスタッフミーティングの中で取り上げ、スタッフ一人ひとりの事故の再発防止力の向上に活用しています。また、協会本部に設置されている「安全管理委員会」に館長が出席しており、委員会で議論された事案についてもスタッフへ事故防止の報告・共有化を図っています。	

(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)>	
「防火管理体制図」が作成され、防火管理者は館長が担当しています。災害時用の備蓄品も保管されており、その管理表と備蓄品一覧が整備されています。	

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)>	
毎年9月に団体利用者や個人利用者にも参加協力頂き避難訓練を実施しています。小中学生が来館する時間帯に行い館内一斉非常放送から避難誘導まで地震発生を想定した訓練を実施しています。避難訓練の際は避難場所への避難経路の確認も合わせて実施し、例年勤務スタッフと利用者合わせ30名弱が参加しています。スタッフ全員で避難誘導の振り返りを行っており、対応手順の共有化やマニュアルの再整理等に努めています。	

(6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
エントランスから通路、各室内には常備灯の設置と「避難経路図」が貼付され、事務室内には港南区版の「防災マップ」が掲示されています。防災グッズとしてヘルメット5個とメガホンが用意されています。また、メガホンや館内放送等を使用する場合には、必要伝達アナウンス言葉がそれらに貼付され瞬時の対応行動をサポートする細かい配慮が感じられます。
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

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

②協定書等のとおり開館しているか？

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

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

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

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)>	
エントランス横及びホームページに閲覧表示があります。事業計画書や事業報告書等は、「閲覧用ファイル」の中に整理され、申し出があればいつでも見れるよう受付カウンター横に置いてあります。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input 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)> 10施設運営に取り組んでいる協会は、「人材育成こそが最も重要」との認識のもと職員全体の教育体系及び定期的な研修計画を立案・実施し人材育成づくりを推進しています。また、全体職員研修でカバーできない部分は、年6回開催される館長会で館長の能力開発を図るとともに各施設独自に館長によるOJTで現場密着型研修プログラムを企画・実施するなど利用者から信頼されるスタッフの育成に意欲的に取り組んでいます。	

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)> 平成28年度自己評価表・平成29年度研修会計画・職員研修ファイル・ヒアリング	
<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)> 接遇研修・個人情報保護研修・コンプライアンス研修・人権研修・救急救命研修・PDCA研修・防災/防犯訓練・認知症サポーター養成研修・館長研修、他 対象者:スタッフ全員	
<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)>	

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>●協会及び当施設の運営方針を確実に実践するため、利用者ニーズに応えるサービスの徹底、利用者の安全と緊急時の対応、職員・スタッフの能力向上を目的に、継続的な業務改善に結びつく研修を企画しています。●施設職員研修会は全員が参加しやすいように、1か月前より回覧により周知して、施設の休館日に勤務時間として実施しています。●施設協会の全体研修会はスタッフが隔週勤務のため2回に分けて実施しています。●各種研修案内は職員に供覧して周知、受講希望をとり、研修会出席の内容は、研修資料等を回覧し、情報の共有化を図っています。●業務上必要な研修においては、交通費や研修費用等の全額補助、研修受講を勤務時間として認知しています。●研修内容についても情報提供だけでなく、事前にスタッフに聴取して内容について課題事項を提案してもらい、相互に意見交換できるような内容となるよう工夫しています。</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>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>研修の受講に際しては、スタッフ全員に参加しやすい環境を整えており、研修は原則施設の休館日に実施し、勤務扱いとしています。業務に係る研修は、事前にスタッフと研修内容や課題提案事項についての意見交換を行い研修効果・成果に繋げる仕組みまで検討されています。</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>職員研修ファイル・ヒアリング</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>研修受講者は受講後、スタッフミーティングで報告するとともに研修資料一式を「職員研修ファイル」に整理しスタッフへ回覧(確認捺印)し情報の共有化を図っています。</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)>	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
職員研修や日常の業務の中で、改善案や共有等を通して職員・スタッフの能力や資質向上を図っています。●受付対応マニュアル及び各時間帯のマニュアル、自主事業ファイルを受付に設置しているほか、配付しています。●職員・スタッフの申し送り事項や確認事項を「スタッフ連絡メモ」「予約状況一覧表」に記入し、全員が確認し、全職員一人ひとりが格差のない均一なサービスを提供できるように取り組んでいます。また、15分間の勤務交替時には常勤者も一緒に引き継ぎ、情報の共有化を徹底して図れるようにしています。●職員研修において、接遇について話し合い、特に高齢者や障がい者(障害者差別解消法等)に配慮を行える研修を行っています。●事件・事故は施設協会の各施設での事例を集めた『ヒヤリ・ハット集』を参考にして予防、早期発見に役立てています。	平成28年度自己評価表・平成29年度研修会計画・ヒアリング・職員研修ファイル・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)>
	指定管理者制度に係る施設運営上の基本的な考え方である「PDCAサイクルに基づくマネジメントシステム研修」を毎年スタッフ全員に実施しています。PDCAサイクルの重要性について理解を深め、継続的な施設改善に繋げていく考え方をスタッフ全員が習得。そして一人ひとりのパフォーマンスを高めることで施設内の仕事の効率化の実現と利用者から信頼を勝ち取る人材の育成に取り組んでいます。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
協会本部として「個人情報保護取扱いマニュアル」、「個人情報取扱い特記事項」や「個人情報保護方針」、「個人情報取扱い10か条」等を作成しています。館長も含めた個人情報保護の組織体制を明確にし施設の全スタッフまで個人情報保護の徹底化と浸透を推進していることが伺われます。	

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)>	
個人情報管理責任者は館長です。「公募事業計画書」及び「業務推進体制図」に明記してあります。	

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)>	

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>	

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> <p>個人情報保護方針に関しては、エントランス横に掲示しています。またホームページにおいても確認ができます。</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(事務室内)・個人情報漏えい事故発生の対応・公募事業計画書・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)> パソコンには盗難防止チェーンが取り付けられており、USBは専用のケースに保管され施錠も二重に管理され万全な体制をとっています。利用者が「遊戯セット貸出表」に記載する際は、他の利用者の記載内容が見えないような工夫をしプライバシーに対する細心の注意を払っていることが伺えます。	

(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)> 平成28年度自主事業報告書に委託料支出総額・参加者負担総額・徴収の有無・参加費用・1回1講師当たりの金額・1教室講師謝金額が各明記されています。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

※経理責任者と出納係の役割分担を明確にしているか、又はその他けん制機能があるか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> こうなん区民利用施設協会経理規程・館長(協会事務局長兼務)及び副館長、協会経理担当者からヒアリング <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
館長(事務局長兼務)と副館長及び協会本部経理担当者によるそれぞれの役割分担を明確にし3重のチェック体制を敷いています。	

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)> こうなん区民利用施設協会経理規程・館長(協会事務局長兼務)及び副館長、協会経理担当者からヒアリング <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。

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

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

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input 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)> 通帳及び印鑑の保管状況目視確認・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)>	
通帳と印鑑の管理は、館長が行っています。通帳と印鑑は、鍵のかかるキャビネット等に別々に保管されています。	

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 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 checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input checked="" 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)>	
<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)>	

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>●全時間帯の不使用箇所照明や空調機のON/OFF設定に心掛け、照明は必要以上の明るさをカットするとともに、各部屋に湿温度計設置や窓の開閉、扇風機・うちわを置くなど、きめ細かい温度管理をしています。●一部の蛍光灯をLEDに変更し、蛍光管の長寿命化や節電に努めています。●トイレ内に「人感センサー」を取付け、使用していない時の節電に努めるとともに、「流水音発生器」の設置や節水のお願いの掲示による水道料金の削減を図っています。●備品や設備の不具合・植栽管理等、職員でできるものについては、積極的に行っています。●消耗品等は容量の多い業務用を購入して、必要な量だけ容器に移して使用しています。●内部書類やメモ用紙は裏紙を使用しています。●備品、消耗品購入の際は、より安価な店舗を探して購入しています。●区役所移転に伴う什器を再利用し、経費節減を図るとともに環境整備に役立てました。</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(各部屋、トイレ等)・公募事業計画書・サービス向上及び経費節減事項報告・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>部屋ごとに湿温度計が設置され一部照明器具はLED化を進めるなど適切な温度管理と節電に心掛けています。トイレには「人感センサー」や「流水音発生器」を設置し水道水の削減を図っています。コピーの際は両面印刷や裏紙利用を徹底。情報伝達はメール中心のペーパーレス化を推進しています。また協会本部では、電力の自由化に対応し委託業者との長期契約を踏まえて各施設での委託料の再交渉による経費削減化を検討しています。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
<p>評価機関 記述</p>	
<p><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> <p>前年度確認した課題や改善点を明確にした目標を今年度に反映し自己評価で事業実績を評価しています。事業実績評価から次年度の課題や改善点を明確にし自己評価表に記載しています。PDCAサイクルを活用し、継続的に改善していくしくみが確立しています。</p>	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<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)> 平成28年度/29年度桜道コミュニティハウス自己評価表・ヒアリング <未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 四半期報告及び年度報告の方法についてヒアリング <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)> 四半期や半年/年度報告時には必ず区と面談をし、モニタリングに対応しています。区の担当者は施設に出向き、運営状況の把握に努め、館長・副館長は適切に情報提供しています。	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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>●指定管理者公募時に提案した事業計画内容に基づき、自己評価票を作成して計画内容及び運営目標を立てています。 ●実績結果については、「PDCAマネジメント・システム」(P:計画、D:実行、C:評価、A:改善)を構築して、職員研修等で課題を共有し、職員一人ひとりが意識を持ちながら検討・改善するよう努めています。</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>平成28年度/29年度桜道コミュニティハウス自己評価表・平成29年度事業計画書・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>平成31年度、利用者数45,000人という目標に対し、利用者の利用時間帯・年代・性別等細かい統計をとり、分析しています。自主事業の企画に際しては、地域ニーズに合致し、かつ世代間の交流の活発化に繋がるような魅力ある多彩な講座を開発・実施しています。特に港南区民文化センターでのアウトリーチ事業やNTTドコモ等地域企業のCSR活動の活用にも積極的に取り組んでいます。</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>10施設を運営するこうなん区民利用施設協会のスケールメリットをいかし、経理や労務管理、福利厚生、庶務業務等を協会本部で一括行うことにより経費縮減が実現できています。協会事務局長は、全施設を把握することで各施設の運営に適切な助言を与えています。指定管理者制度運用の基本的な考え方である「PDCAサイクルに基づくマネジメントシステム」の研修を毎年企画・実施。施設運営の業務改善に意欲的に取り組んでいます。</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> <p>自己評価表の記載については、定量的データを多用し、かつ表にしてコンパクトにまとめられPDCAサイクルが機能していますが、そのサイクルの質をさらに一段高めるための工夫として定性的目標も付加することによりスタッフの目標の理解力の深みと具体的な行動の方向性の共有化・意識化が図られ継続的な改善が一層活きてくると思われます。</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>●横浜市健康福祉局の「よこはま健康スタンプラリー」「よこはまウォーキングポイント」に参加(対象事業開催、リーダーの設置)。また、応援事業「こうなん路地裏さんぽ！港南の歴史と逸品も味わう」「血管年齢チェック」を開催し、参加者の健康増進支援を図りました。●横浜市資源循環局の「インクカートリッジ里帰りプロジェクト」に協力し、回収箱を設置しています。●読書活動推進条例を踏まえた自主事業「すすくおはなしタイム」、「桜道わくわく劇場」、「桜道ブックブック交換」を開催し、読書活動を推進しています。●よこはま緑の推進団体に登録、緑化推進を行っています。●その他「港南ひまわり83運動」、「熱中症予防声かけプロジェクト」、「クールシェアスポット」、「ペットボトルキャップ回収(途上国の生ワクチン供給)」、「マイボトル推進運動」、「感染症予防(デング熱・ノロウイルス等)啓発」に参加推進しています。</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>平成28/29年度桜道コミュニティハウス自己評価表・平成28年度事業報告書・事業チラシ・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>「よこはまウォーキングポイント事業」のリーダーを設置し、機器の利用の仕方等高齢者の質問にも対応しています。「よこはま健康スタンプラリー事業」に参加したり「ヨコハマ3R夢プラン」は事業ステッカーを張ったりし事業協力しています。また、港南区図書館主催の「こうなんいまむかし」パネル展のPR協力、港南区民文化センターのアウトリーチ事業「初春 箏がうたう」の共催等、関係施設との連携が図られています。</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>●青少年図書館転換型のコンパクトな施設ですが、団体の利用ニーズが高まり、占用利用できる部屋を増やすと共に、ダンス等、多目的に利用できるように床を畳からフローリングにし、イス・机の配置の工夫をしました。また、手すりを増設し、利用者の高齢化に対応しました。●多目的トイレに収納式更衣用台を設置して着替えスペースを確保しました。●受験期間、学習室が満席となる場合は、部屋を開放し学生に提供しています。また、寒い冬の間はお湯のサービスを行っています。●施設内外共に見通しのいい施設の改良を重ね、防犯、災害対策・美観の改善を行っています。●職員が育てた花の種や植物等の提供を通して、利用者との温かな交流を深めています。●季節感のある館内の飾り等、心地よい環境作りの工夫、改善を常に心がけています。●職員は「明るく、さわやかで、親切な応対」を心がけ、地域の親しみのある施設を目指しています。</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>平成28/29年度桜道コミュニティハウス自己評価表・平成29年度事業計画書・事業チラシ・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>和室の洋室化や手すりの設置、学習室の混雑状況に合わせたフレキシブルな部屋の利用の工夫など、利用者の声に真摯に向かい、ニーズを反映した改善をこれまで積み重ねてきました。加えて最近では、法人のノウハウを活かして地域企業のCSR活動を取り入れ、現状に甘んじない新鮮な運営に心がけています。</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>区内10施設を運営する法人です。当施設は区役所に近い立地でもあり、例えば男のセカンドライフ大学校等、区の取組みにリンクさせた事業も展開していくと、一層区民意識の向上に寄与できるでしょう。</p>