

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市日吉地区センター  
評価シート

評価機関名：ベックス株式会社

平成30年 1月

# 目次

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

# 評価結果の総括

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 地域及び 地域住民 との連携	<p>◎コンセプトは「継続と変化の調和」</p> <p>当センターは、地域の方々の自主的な活動と相互交流を進める拠点として、皆様から愛され気軽に利用できる場と機会を提供するために、職員一同が明るく迅速な対応を心がけて、地域の活性化と住民との連携強化を進めてきました。</p> <p>昭和53年の開館以来、継続して活動しているサークルもあり、新しいサークルとの交流や、文化教養、健康維持、町内会関係、ボランティア活動、住宅管理組合、また、文教地区という環境から、大学生の各種サークル活動の場所として、老若男女を問わずに幅広い年齢層の方々からご利用をいただいております。</p> <p>これらの地域特性を活かすとともに、敷地内の緑を大切に、利用者のみならず通勤通学や散歩される方に安らぎを与えられる環境づくりを目指し、地域の方々とのコミュニケーションを大切にして、皆様から愛される施設となるように誠意を持って施設の運営と改善に努めています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>地域の特性として、閑静な住宅街に立地していますが、大学にも近く、曜日、時間帯によって利用者層に特徴があります。各年齢層の利用者との日常的なコミュニケーションを大切にして、良好な施設運営が行われています。</p> <p>毎年10月に行われている地区センター文化祭では、地域の参加団体と入念な準備を行い、必要な機材の準備やパーティションの設置などはスタッフを中心に行うなど、高齢の利用者への配慮をしています。さらに文化祭の写真撮影は地域のフォトサークル等と連携(撮影許可証の発行)して、撮影を実施し、写真データは文化祭終了後に貸出しなども行っています。さらに、今年度の文化祭では日吉地区社会福祉協議会との連携でチャリティー募金を行っています。</p> <p>このように、文化祭参加団体や利用者とのコミュニケーションを大切にしながら、新たな企画の実施、心のこもった施設の運営が行われています。</p>
II ・ 利用者サ ービスの 向上	<p>毎月の利用者会議や各部屋使用時などに、利用者の生の声を聴き、「みなさまの声」記入用紙と回収箱を設置して、ご意見や要望等の把握を継続して行っています。</p> <p>利用者アンケートを毎年行い、利用者ニーズの把握に努めています。</p> <p>ホームページ、地区センター便り、広報よこはま、楽・遊・学などの地域ミニコミ誌や、町内会回覧・掲示板を活用して、自主事業や文化祭、子どもまつりなどのイベントを幅広く周知するとともに、OJTを活用した日々の実例研修、年2回の全体研修での接遇・マナー等の習得など、職員全体のレベルアップを図りながらサービスの向上を図っています。</p> <p>利便性向上のため、平成28年度から団体登録手続きを毎年から指定期間に変更しました。</p> <p>地域特性として、学生利用が多いので、大学生の団体登録(2週間前からの予約)を行うとともに、勉強で利用する図書室等がいっぱいの際は、空いている会議室等を開放しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>アンケート調査や日常的なコミュニケーションを通じて、利用者のニーズを的確に把握し、ニーズのある取り組みを企画し、新たなニーズへの対応が行われています。</p> <p>業務日誌や連絡ノートを用いて、利用者への対応等の情報を共有することできめ細かな利用者サービスにつなげています。</p> <p>自主事業や文化祭、子どもまつりなどのイベントを幅広く周知し、地域特性に合わせた柔軟な運用を行い、継続的な利用の増加、各室の利用率の向上につなげています。</p> <p>子育て世代の利用者のために、館入口前にベビーカー置き場を新設するなど、利用者の目線に立ったサービス向上を図っています。</p>
III ・ 施設・ 設備の 維持管理	<p>当センターは本館が昭和53年9月開館され、平成7年5月に管理人が不在(無人)となったため夜間は警備会社管理となり、その後、平成18年4月に指定管理者制度が導入され、平成20年3月に別館が開館されました。</p> <p>平成7年以降は現在まで、昼間は有人、夜間はセキュリティシステムによる無人管理体制となっています。</p> <p>本館は建物の老朽化が進んだため、平成27年度に外壁を、平成28年度に給排水の修繕を行いました。</p> <p>今後も修繕等が必要な箇所があり、区・市役所と連絡を密にとり、予算を確保しながら必要な改修工事等を行っていきます。</p> <p>当施設は樹木が多く、敷地内の通路は利用者だけではなく、通勤通学や散歩コースとしても利用されていますので、ほぼ毎日、美化スタッフが落ち葉や雑草の清掃を行い、春と秋の年2回、全スタッフによる敷地及び周辺と、建物屋上の落葉等の除去を行っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>建物は老朽化しているものの、必要な補修・改修を行い、日常的な館内の清掃を含めて、良好な維持管理に努めており、利用者にも少しでも気持ちよく施設を利用してもらいたいという館長の強い思いが行き届いています。</p> <p>美化スタッフによる日常的な清掃に加えて、秋の落葉の時期には、定期的に全スタッフによる敷地及び周辺、施設建物屋上の落葉等の除去を実施しています。</p> <p>照明器具類の全館LED化を完了(平成29年10月)し、省エネルギー化を積極的に推進しています。さらに、トイレのバリアフリー化、快適性の向上のために検討が進められています。</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>当センターは横浜市防災計画に定められた活動を行うほかに、災害時の帰宅困難者施設に指定されており、平成25年3月に横浜市(港北区長)と「災害時における施設利用の協定」を締結しています。</p> <p>位置的には住宅地の中に在ることから、一般利用者のほとんどは周辺に住まいのある方ですが、高齢の方も多くなっています。</p> <p>これらの状況を踏まえて、横浜市のマニュアルとは別にセンター独自の「危機管理マニュアル」を作成して全スタッフへの周知を行い、緊急時の連絡先を事務室内の見やすい場所に掲示しています。</p> <p>また、自衛消防隊を組織して、年2回の職員研修時等に防災訓練等を行い緊急時の対応に備えています。</p> <p>館内には2か所のモニターカメラ(録画機能は無し)を設置してありますが、台風や降雪などで自然災害が発生する恐れのあるときは、随時館内外を巡回し事故や怪我が起きないように注意しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>センター独自の危機管理マニュアルを作成、更新するとともに、スタッフに周知しています。マニュアルの実効性を担保するために、防災訓練等も消防署の指導の下、行われています。</p> <p>緊急時の連絡体制など随時確認できるように事務室内に掲示しています。災害時の救援物資(飲料)としての機能を備えた災害救援ベンダーを本館入口付近に2台設置しています。</p> <p>さらに平成28年度には自主事業で防災講座を行い、地域の防災力向上に貢献しています。</p> <p>館内にモニターカメラを設置しているのに加えて、新たに正門と裏門の2カ所に人感センサーライトを設置し、さらなる防犯性の向上を図っています。</p>
V ・ 組織運営及び体制	<p>開館時間は、午前9時から午後9時(日祝日は午後5時)で、常勤職として館長と副館長が2名、3日毎に交替する3時間勤務で館内外の清掃等を行う美化スタッフ2名(1名は2時間の派遣スタッフ)、1週間交替の4時間勤務の午前・午後・夜間スタッフが各4名、合計17名の体制でセンターを運営しています。</p> <p>経常業務は、安定した管理ができていますが、年2回の全体研修以外には全スタッフの顔合わせが出来ない事から、業務日誌、引継簿、各時間帯スタッフ間交替時の口頭引き継ぎなどを活用して、出来る限り情報の共有化を図るとともに、利用者会議や、文化祭等のイベント時には各時間帯を超えた相互応援体制をとり職員間のコミュニケーションが円滑に行えるように努めています。</p> <p>また、利用者の意見要望を取り入れ易くするために、地元町内会の役員や小中学校の校長、利用者代表などで構成する「日吉地区センター委員会」を組織運営しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>毎月の利用者会議には100名を超える参加者が来館することから、会議室予約の調整から料金支払まで、円滑に進められるよう、スタッフの増員、本館と別館に分けての対応など運営面での工夫をしています。</p> <p>利用者に気持ちよく施設を利用してもらえるように、館長・副館長が連携し、スタッフ全員が運営方針をよく理解し、運営に取り組んでいます。適切な勤務管理を行い、スタッフが働きやすい職場環境づくりに努めています。</p> <p>日誌や連絡ノートなどを活用して、スタッフ間の連絡、情報共有を行い、連絡漏れなどないように工夫されています。</p> <p>日常的な利用者の声に柔軟に対応し、施設の円滑な運営や新たな自主事業の企画、サービス品質の向上につなげています。</p>
VI ・ その他	<p>利用者の安全と利便性を考慮した運営を心がけていますが、開館後39年を経過しているため、大規模修繕を実施しても、他に修繕が必要なところが、次々とでてきます。必要な予算を確保しながら、優先順位を考慮し、改善に努めていきます。</p> <p>敷地内には多くの草花や樹木がありますが、ケヤキと松など大きな枝が折れてしまい、事故になる可能性もあり、高木など専門業者でないと取り扱えない箇所については、区役所所管課に要望・依頼するとともに、当館にて管理可能な箇所については、適宜剪定を行っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>築39年の施設のため、修繕が必要な箇所がある中で、利用者の安全性と利便性を考慮して、必要な修繕をしながら、適切な維持管理を行っています。</p> <p>植栽管理など担当の美化スタッフが行う業務に加えて、定期的にスタッフ全員での草刈り、落ち葉清掃を行い、施設の職員が一体となって気持ちの良い施設づくりに向けて取り組んでいます。</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>&lt;情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>地元日吉地区連合町内会(12団体)とは地域の行事、施設利用、センターの事業等を通して良好な関係を築いてきました。</p> <p>毎月行われている地区連合町内会会長会議は年間を通じて当センターで開催され、必要に応じて館長が出席して相互の情報交換に努めており、センターの各施設を区役所が推進している福祉保健、子育て及び児童・青少年育成、民生委員などの活動の場として、優先的に提供しています。</p> <p>文化祭や子どもまつり、スタッフの募集は町内掲示板へ貼付を依頼し、センターへの要望等の把握をするために、10月の文化祭では、参加サークルと見学に来る一般来場者(各200部)と、12月には登録団体だけでなく、図書コーナーの個人利用者等を含めアンケート調査を毎年行っています(約250人)。</p> <p>また、区民活動支援センターや国際交流ラウンジとの連絡を密に取り、両団体の情報誌や各種イベントのチラシを配架しています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認・資料・ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>日吉地区連合町内会(12団体)との月1回の会議等を通じて、良好な関係を構築しているほか、他の関連施設とも連携し、連絡を密にとるなど積極的な情報交換を行っています。</p> <p>文化祭や子供まつりといった館をあげての大きなイベントやスタッフ募集では町内掲示板を活用しています。</p> <p>館内の掲示板やラックには関係機関・施設からのお知らせ、チラシ等が整理されて掲示・配架されています。</p>

## (2) 地区センター委員会等

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p>&lt;開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>地区センター委員会は年5回開催しています。地区センター委員会等の開催時には、館長自ら議事概要を作成し、情報共有事項の周知徹底に努めています。</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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt; ヒアリング</p> <p>&lt;課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>地区センター委員会等で挙げられた意見等について、内容を吟味し、必要があれば職員内で検討し、その中でも特にすぐに対応可能なことについては、すぐに対応しています。</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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt; 現場確認、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>地区センター委員会等から抽出した課題に対応する中で、施設内で対応できないことについては、指定管理者の本部にて検討を進めています。</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>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>地区センター委員等と定期的な会議を行い、情報共有に努めています。今年度の文化祭では、文化祭のための全体会議や諸会議にて開催内容を含め、利用者とコミュニケーションをとりながら実行委員会との協力の下、実施し、当施設における過去最高の来館者数(3日間で約2,900名)を記録しています。地域の利用者の要望を的確に把握しながら、円滑な運営をしています。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

## 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)> 利用者会議を毎月開催し、概ね100名以上の利用者が参加しています。館長自ら議事概要を作成し、出席者へ配布するとともに、後日閲覧できるように利用者会議の概要をファイリングし閲覧できるようにしています。利用者へのきめ細かな配慮が見受けられます。また、利用者会議の準備など一時的な業務量の増加が見込まれる時は臨時でスタッフを増員し、円滑に運営できるようにしています。	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、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)>	
利用者会議で出されたサービスに係る意見・要望については、スタッフ間で共有し、対応を検討しています。	

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)> 現場確認、ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  利用者会議から抽出した課題について、検討し、対応した結果を当該箇所に掲示するなど、利用者に分かりやすく伝わるよう取り組まれています。また、施設のみでは対応できない課題(Wifi環境)については、指定管理者本部にて対応策の検討を行っています。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input 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)> アンケート調査のほか、利用者会議、提案箱(お客様の声)、日常の聴き取り <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1回地区センター利用に関するアンケート調査を実施しているのに加えて、文化祭の開催時にも利用者アンケートを実施し、利用者の満足度の把握、意見の収集に努めています。	



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)> <small>資料・ヒアリング</small> <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)>	
利用者アンケート結果に加えて日常的な利用者とのコミュニケーションにおいて、課題等を把握し、適宜スタッフ間で検討・対応をしています。	

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)> <small>資料・ヒアリング</small> <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)>	
抽出した課題について、職員間でのミーティングで共有し、検討しています。 その中でも特に、すぐに対応できることについては、迅速に対応策を実施しています。	

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)> 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)> アンケート結果報告書を3か所に配架して、利用者が閲覧しやすいようにしているほか、掲示板への掲示をしています。テーマを絞ったアンケートの結果について、地区センターだよりも掲載し、結果を周知できるように努めています。	

(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)> ご意見ダイヤルの利用方法については、全ての利用者が必ず通る受付のところに掲載しています。	

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>&lt;設置内容を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>1Fロビーに「みなさまの声記入用紙」を設置</p> <p>&lt;設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「みなさまの声記入用紙」を誰もが目に留める1Fロビーに設置しています。また、日常的なコミュニケーションの中でも、利用者から意見を出しやすい親しみやすい良好な関係が築けていることがうかがえます。</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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認・資料・ヒアリング</p> <p>&lt;仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>苦情等に対する受付・対応フローが事務室内に掲示しており、職員がすぐに確認できるようになっています。</p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p>&lt;周知方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>館内掲示</p> <p>&lt;周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>必要十分な掲示がなされています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>業務日誌のほかに、スタッフ間での連絡ノートにより利用者から寄せられた苦情等の連絡・引き継ぎを的確に行っています。</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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt; ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>苦情等についてスタッフ間で検討し、特に即座に改善できる事項については迅速に対応しています。速やかに対応できないものは、指定管理者本部、市・区関係機関と速やかに情報提供・共有し、対応を検討しています。</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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt; 資料・ヒアリング</p> <p>&lt;公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>個別の改善要求事項について改善策を実施した場合(プレイルームのみなど)、当該箇所に対応結果を掲示し、取組みの結果を利用者に分かりやすく公表しています。</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>&lt;施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>ホームページで施設概要や、利用・自主事業・各種イベント・図書の案内、サークル紹介と各部屋の空き情報などを提供し、紙ベースの利用案内を受付カウンターで配布し、小学生用の案内書も作成してあります。</p> <p>地域住民が主体のサークルについては団体登録をしてもらい、予約希望日が属する月の1ヵ月前の一日(日曜日や祭日の場合は翌日)に開催する利用者会議で利用予約を決めることになっています。(希望日が重複した場合は、話し合いかジャンケン)</p> <p>なお、地区センターは公的施設であることから、区役所が関係している事業や町内会等の行事については、優先予約ができる旨を定めています。</p> <p>また、民間マンションの管理組合の会議室としての利用や、大学の各種サークル活動の場としての利用希望も多い事などから、各団体(サークル)ごとに利用申し込みに関しての優先順位を定め、それぞれの団体に説明するための資料を独自に作成しています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認、資料、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>施設案内や利用案内、イベント案内などホームページで分かりやすく見ることができるようになっています。また、各部屋の予約状況なども施設受付やホームページで即座に確認できるようにしています。団体利用の予約については、利用者会議にて利用者間での調整を行っています。広報紙「日吉地区センターだより」では各催しの案内などを掲載し、カレンダー形式で一目で分かりやすいよう工夫がなされています。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p>&lt;備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>館内の受付カウンターには、利用案内を設置し、すぐにとって見ることができるようになっています。</p>	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる	<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる
<input type="checkbox"/> 閲覧できない	<input type="checkbox"/> 閲覧できない
評価機関 記述	
<p>&lt;閲覧できない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「利用要綱」は受付カウンターにていつでも閲覧可能となっています。</p>	

④申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt; 現場確認・ヒアリング</p> <p>&lt;行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>基本的には先着順で利用の申請を受け付けていますが、サークルなど団体利用については、利用者会議において調整を行い、公平性を担保するようにしています。また、自主事業の申し込み(当・落)は往復はがき、料金は前納を基本として、公平性を保っています。</p>	

⑤人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※研修としては市が主催する研修等も含まれる。全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt; 資料(研修資料)、ヒアリング</p> <p>&lt;一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>毎年5月、11月に全職員参加の下、全体研修を実施しています。新任職員に対しては個別の研修、OJTを行っています。館長・副館長も自ら積極的に外部の研修等に参加し、必要な知識の習得に努めています。</p>	

## (5) 自主事業

### ①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている
<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            資料(地区センターたより、文化祭の資料等)・ヒアリング</p> <p>&lt;年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;            学識経験者による特別講演(防災講座)や近隣大学のサークル等との連携により、幅広い年齢層に対して地域特性を活かした自主事業を行っています。施設は大学をはじめ教育機関が点在する文教地区にあり、知的好奇心が高い利用者が多いという地域の特性をよく理解し、ニーズを的確に把握し、年齢や性別を網羅したものとなっています。</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った場合、PRをしたにも関わらず参加者が集まらなかった場合など合理的な理由があり、行政と協議のうえ、計画を変更したものは実施されていると判断する。その場合は、変更内容と変更した理由を明らかにすること。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。            また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;            平成28年度は24事業を計画していましたが、近隣大学との連携など持込企画など3事業(教室)を追加で実施しています。利用者のニーズに基づき、料理教室など人気の講座を継続するとともに、新たな企画(近隣大学の落語研究会による寄席など)も追加し、利用者の満足度を高めています。自主事業をきっかけとして、料理室や和室など利用率の低い部屋も含めて各部屋の利用率の向上につなげられるよう取り組んでいます。</p>	

## (6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      現場確認、資料(アンケート結果)、ヒアリング</p> <p>&lt;利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>希望図書について、「みなさまの声記入用紙」と同様に、常時、ニーズの把握に努めています。また、定例の地区センターのアンケート調査においても、自由記述欄に設け、図書室および書籍に関する意見や要望をくみ取っています。</p>	

## (7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>情報発信として、広報誌「日吉地区センターだより」を隔月(奇数月)発行し、ホームページでは随時、地区センターからのお知らせとして、上記センターだよりや、自主事業や会員を募集しているサークルの情報などを提供しています。</p> <p>館内の掲示板に自主事業や会員募集中のサークルのチラシなど掲示し、センター敷地内のフェンスにも同様の掲示をしています。</p> <p>自主事業などは、市の広報誌(広報よこはま、楽・遊・学)に掲載してもらい、館内の受付カウンターや区内の各公共施設や駅等に配架されています。</p> <p>特にセンターの大きなイベントである「文化祭」や「子どもまつり」については、連合町内会を通じて各家庭への回覧と町内会掲示板でのPRをお願いしています。</p> <p>なお、ホームページで各部屋の空き状況が閲覧できますが、利用者会議当日の午後には翌月の予約状況を一覧表にして受付カウンター脇に掲示しています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認・資料(地区センターだより、広報よこはま、ホームページ等)・ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>広報紙「日吉地区センターだより」やホームページのほか、広報よこはまや港北区民活動支援センター情報誌「楽・遊・学」にも、各催しの案内などを掲載し、広く周知するよう努めています。</p> <p>また、館内掲示や敷地内フェンスなどに自主事業や会員募集中のサークルのパウチしたチラシを掲示し、利用者への積極的な情報提供を行っています。</p>



## (8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>各職員・スタッフは夏場の暑い時期を除き、名札とユニホーム(ベスト)を着用し、女性職員も全員スラックスを着用しています。</p> <p>電話は速やかに応答してメモをとる事を徹底し、窓口では利用される来館者とは常に笑顔で接することや挨拶は当然ですが、入替時間帯等の混雑時には(副)館長が率先して窓口や電話受付を行い、利用後の各部屋の点検や事前準備等がスムーズに行えるように全員が連携して業務を行っています。</p> <p>当センターは原則土足禁止のため、初めて利用される方には、使用する際のルールについて、親切丁寧な説明をする事を心がけています。</p> <p>ご利用のお客様とのさりげないやり取りの中から、必要なことを抽出して説明に役立てるようにしており、スタッフが判断に迷ったケースは館長か副館長が速やかに引継ぐとともに、OJTを活用して全員が共通の認識を持つように努めています。</p>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>窓口での迅速な対応、親切丁寧な接遇が行われています。日常的なコミュニケーションを通じて、利用者との良好な関係が築けています。また、業務日誌や連絡ノートを用いて、利用者への対応等の情報を共有しています。指定管理者本部の接遇研修も受講し、接客サービスの質を高めています。</p>

## (9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。&gt;(400字以内)&gt;</p> <p>上記の各項目については、業務実績として区役所と施設協会へ毎月又は定期的に報告しており、この他に区役所へは春と秋の2回(上半期分と年間)ヒアリング形式で担当者に直接報告をしていますが、緊急な案件はその都度、電話により区役所等への連絡を行っています。</p> <p>意見・苦情(要望)等については、「みなさまの声記入用紙」と、利用者から直接お聞きした内容は「ご意見・苦情等対応処理表」に記録し、対応が可能な案件については迅速に処理しています。</p> <p>実際の対応策やその時期、結果などについては町内会・小中学校・利用者代表で組織されるセンター運営委員会(年3～5回開催)で報告するとともに、可能な限り毎月の利用者会議でお知らせしています。</p>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「みなさまの声」から得られた意見・要望や利用者から直接頂いた意見などに対して、職員間で分析・対応の検討を行っています。必要に応じて指定管理者本部でも検討を行い、最善の対応を心掛けています。</p> <p>各委員会、会議にて実際の対応策や対応時期、結果などについて、館長自ら分かり易く資料にまとめて報告しています。</p>

(10) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

副館長自ら新聞・テレビなどのマルチメディアからの情報収集を行い、トレンドを把握し、また、新規の教室の立ち上げ時には立ち会って参加者の反応をみるなどして、ニーズをくみ取り、新たな自主事業の企画・提案につなげています。自主事業において、地域の人材を活用すべく努力しています。図書室の書籍については、近隣小学校からの寄贈本を配架し、充実を図っています。

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

### 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)>	
平成28年末から平成29年初めにかけて、配管設備の大規模修繕を実施されています。本館は築後39年が経過しているため、建物そのものの老朽化は進行しているものの、日常のきめ細かな維持管理により、美観が保たれています。別館についても適切に日常保守管理、定期点検が実施されています。	

##### 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)>	
美化担当スタッフにより日常清掃、整理整頓は隅々まで行われており、清潔感のある館内です。日常清掃業務は清掃チェック表を用いて記録され、全館の床清掃やガラス清掃は年間計画に則って実施されています。プレイルームのおもちゃの清掃などきめ細かな対応を行っています。	

## (2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p>&lt;(備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>適切に管理されています。</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>&lt;揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>カラオケセットやプロジェクタなど高額備品を施錠保管で管理しています。ピアノの調律の実施など定期的なメンテナンスも適切に行われています。</p>	

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p>&lt;安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>安全性に関わる損傷がない状態に維持されています。</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 checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&lt;適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用者自身が発生させたごみは利用者自身での持ち帰りを周知徹底し、施設から発生する廃棄物の抑制を促進しています。</p>	

#### 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 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 type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>横浜市の分別ルールに沿って、確実に分別を行っています。</p>	

#### (4) 利用者視点での維持管理

##### ①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>館内各設備と敷地内樹木については専門業者に委託をして、定期的に点検や清掃、剪定を行っています。別館や裏門の前にある花壇の手入れは、ボランティアサークルが年間を通じて維持管理を行ってくれており、毎年、朝顔で緑のカーテンを作り、省エネと緑化推進に貢献してくれています。各部屋利用の後はスタッフが清掃状況や用具類の破損などを毎回チェックし、次の利用者が快適に利用できるよう心がけています。敷地内通路は、近隣住民の通勤通学路にもなっていますので、落葉の時期にはほぼ毎日枯葉の清掃を行い、春から夏にかけては敷地内の下草刈を随時行い、利用者の安全に努めています。館内のトイレについては日に2回、チェックをして清潔な状況に保たれているかを確認しています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認・資料・ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>館内は全体的に清潔な状態に保たれています。職員による定期的な点検、清掃に加えて、ボランティアサークルによる花壇の手入れや、部屋の利用者自身で使用後の清掃・片付けの実施など、利用者との協働で常に清潔な状態が保たれています。</p>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>美化担当スタッフのうち、1名は外部委託業者とすることで、ダブルチェックの機能を果たしています。機械室の中型吸収冷温水機が老朽化のため冷暖房の切り替え時期には着火不良が発生しやすい中、ちょっとした不具合にはスタッフによる迅速な対応が行われています。老朽化した設備に関しても、その特性を把握し、予防保全に努めています。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>冷温水発生機は老朽化により、修繕の頻度が高まってきているため、同設備の更新について検討されると良いでしょう。</p>

## IV. 緊急時対応

### (1) 緊急時対応の仕組み整備

#### ①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input 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)>	
危機管理マニュアルを作成し、緊急時の対応フローを分かりやすくまとめ、スタッフに周知しています。 平成29年度は危機管理マニュアルの更新に伴い、スタッフへの研修を個別に実施しています。	

### (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)>	
事務室内に機械警備の機械を設置しており、いつでも確認できるようになっています。	

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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      現場確認・資料・ヒアリング</p> <p>&lt;適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>鍵の保管場所は、一目で分かるように整理され、適切に管理されています。</p>	

③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？

※不審者・不審物の有無、利用していない各室等の施錠・消灯・異常の有無の確認のための館内定期巡回等が定期的に行われていることを、記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>使用していない部屋は施錠し、別館入口には防犯カメラを設置しています。                      さらに正門と裏門の2カ所に人感センサーライトを設置し、防犯性を高めています。</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)>	
施設・設備の安全性等について、部屋ごとにスタッフがチェックを行った後、館長または副館長が最終チェックを行うダブルチェック体制となっています。	

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)>	
個人情報保護の保護、災害対応、AED・急病人への対応、食中毒予防等をテーマに実施(全職員対象)	
<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)>	
平成29年度には特に館長の知見・経験も活かして食中毒予防、ノロウイルス感染対策(嘔吐物の処理、おもちゃの消毒を含む)の研修を館長自ら講師となり実施しています。	

#### (4) 事故対応業務

##### ①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="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="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="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)> 「コミュニティスタッフの仕事」研修の中でAEDの操作研修を全スタッフ対象に実施しています	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  必要十分な研修が実施されています。	

##### 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="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="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・資料・ヒアリング	
<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)>  事故発生時の連絡体制について、事務室内の壁に掲示しており、すぐに確認できるようになっています。	

## (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	
<p>&lt;作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「危機管理マニュアル」が作成され、スタッフ全員に周知されています。</p>	

### ②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>港北消防署と事前に十分に打合せを行った上で、初期消火訓練を含む避難訓練を実施しています。</p>	

## (6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>危機管理マニュアルを更新し、スタッフ全員にその内容を周知しています。事務室内には、連絡網を掲示し、緊急時には迅速に対応できるようにしています。災害時の救援物資(備蓄品)は機械室に保管されているほか、蓄電バッテリーを搭載した災害救援自販機を本館入口付近に2台設置しています。</p> <p>さらに平成28年度には自主事業で防災講座を行い、地域の防災力向上に貢献しています。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

## 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)> 基本的にはシフト勤務であるため、勤務予定を1か月前に組んで、スタッフ間のスケジュール調整を行っています。スタッフ内でも積極的に調整するような良好な人間関係が構築されています。業務においてはスタッフ間での情報共有が重要となりますが、業務日誌の他に連絡ノートを活用して、細かな連絡事項も含め情報共有がなされ、円滑な業務体制となっています。	

#### ②協定書等のとおりに開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input 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)> 閉館時戸締り等チェック表を用いて、記録・確認をされています。開館時間(平日9:00～21:00,日曜日・祝日9:00～17:00)は、必ず常勤職員1名を含む常時3名体制で対応しており、出勤状況は勤務表ですぐに分かるようになっています。	

#### 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)> 館内にて閲覧可能	
<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)> 閲覧希望者が閲覧可能な状態となっています。	

## (2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

### ①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
年間の研修計画を作成しています。また館長、副館長は適宜、区の研修など外部研修にも参加し、施設の運営、業務品質の向上に努めています。	

### ②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料・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)> 運営方針、施設管理、個人情報保護、業務研修、人権研修、AED研修を含む救急研修、食中毒予防研修(全職員)、 接遇研修(新規採用職員)	
<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)>	
職員はシフト勤務の体制ですが、職員全員が参加のうえ研修が行われ、新規採用の職員に対しては適宜、指定管理者の本部主催の合同研修に参加するなど必要な研修が実施されています。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>研修は施設協会が行う全体研修と、各センターが行う個別研修の2種類があります。            コミュニティスタッフへの研修は、正式採用前の合同研修と各センターで行う個別研修、採用後の初年度に施設協会が行う接遇研修があります。            施設協会が主催した接遇研修への参加希望者を募り、各スタッフ間の勤務時間を変更して参加しました。            このため、当センターのスタッフにとっては年2回当センターで行っている研修が重要となっているので、実際に現場で起きた事例などについて事前にOJTを行い、全スタッフで共通認識を持てるような研修を行っています。            館長と副館長の常勤職員については、センター運営に必要な防災管理者の資格を得るための研修や、区役所が主催する業務関連の研修については業務として参加しています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>必要に応じて、外部の研修に参加できるよう、職員間での業務スケジュールの調整を適宜行っています。            センター運営に必要な横浜市主催の研修受講のほか、スキルアップにつながるような研修にも参加し、サービスの質を高めるよう努力されています。</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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>職員間の回覧やスタッフミーティングで情報共有しています。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
対応手順が記された対応フローが常に職員の目に留まるところに貼られており、周知されています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
日々の業務に関する各スタッフ間の連絡事項等は、業務日誌に記載しておき、10～5分のミーティング時間を設けて引継を行っています。 年2回(5. 11月)の研修を活用して、共通する問題点などについて全員で改善策や対応方法などを話し合い、業務に関する知識を培うとともに各スタッフ間の相互理解を深めています。 毎月開催している利用者会議には、午後と夜間、他週のスタッフが3名応援に入り、休暇取得時は異なる時間帯のスタッフが交代したり、文化祭や子どもまつりなどの大きなイベント時には全職員の協力体制をとるなどして、円滑なコミュニケーションが行える環境作りに努めています。 館長・副館長からの連絡事項等は、専用の帳票を使用してスタッフに供覧し、重要な事項については全スタッフに口頭で直接周知しています。 なお、館長・副館長は、専用の業務日誌で連絡を引継ぎ情報共有を図っています。	現場確認、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)>
	スタッフ間での情報共有は、業務日誌や連絡ノート、回覧等を活用して丁寧な情報共有をしています。対応済みの事項についても、チェックを残し、記録をしっかりとることで、正しく最新の情報を把握できるように工夫がなされています。

### (3) 個人情報保護・守秘義務

#### ①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報の取り扱いに関する必要十分なマニュアルが整備されています。	

#### ②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
館長・副館長を管理責任者とし、適切に運用されています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
横浜市のパンフレットなども活用して、職員全員に研修を実施しています。	



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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている
<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない	<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>採用時に確実に誓約書を取るようになっています。</p>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p>&lt;適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>個人情報を収集する際は、目的に照らし合わせて必要最低限の情報に限定しています。</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>&lt;適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>使用目的に限り適切に使用しており、使用後は本人に返却またはシュレッダーでの廃棄処理をしています。</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)> 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)>	
業務日誌や連絡ノートなど個人情報が記載されている書類や図書カード作成時や利用申込み時に取得する個人情報については、ファイルにはパスワードを設定し、USBメモリに保存し、金庫に入れ、適切に施錠管理しています。	

#### (4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
必ず収入伝票、支出伝票、現金出納簿を作成し、館長の確認に加えて、指定管理者事務局の経理担当での確認も行っています。 レシートのコピーなども整理、記録を残しており、確認できるようにしています。	

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)> 現場確認・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)>	
館長のチェック、指定管理者事務局での最終チェックなど多重のチェック機能、けん制機能を設けています。	

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)> 現場確認・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)>	
施設に係る経理とその他の経理とで担当者を分けることで明確に区分しています。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
伝票は全てファイリングされ、適切に管理されています。	

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)>	
通帳や印鑑等は施錠できるキャビネット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 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)> 現場確認・ヒアリング <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)>	
ニーズ対応費については、スタッフの意見も含め、協議して支出項目を決めています。	

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>&lt;経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>本館は、建築後39年が経過しており、設備が古いため電気光熱費はかなり大きな金額になります。</p> <p>照明器具類は本年度中のLED化を進めています。照明は、利用者に不便をかけない程度まで蛍光灯の本数を減らしたり、こまめなON・OFFの励行、電気器具類は未使用時はコンセントを抜き、パソコンの省電設定などを行っています。</p> <p>消耗品や文具類は交換カートリッジ式のもの、年間使用量を積算したコピー用紙類の発注、プリントアウト前の誤字脱字等のチェック、内部帳票類の裏紙使用などを徹底して行っています。</p> <p>また、敷地内花壇を利用した緑のカーテン、利用後の窓開けによる換気など、出来る事から積極的に進めています。</p> <p>なお、24年11月からは、電気売買契約の相手方を東京電力からPPS(特定規模電気事業者)へ変更して、経費削減を図っています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>照明器具類の全館LED化を完了(平成29年10月)しています。今後の利用料金等のデータをもとに経費の節減効果を把握・確認するという事で、運営方針に掲げられている通り、コスト意識をもって施設運営を行っています。</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>&lt;反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>前年度の自己評価結果を受け、今年度は運営面における工夫を行い、利用者会議(予約調整会)に係る時間の短縮を図っています。</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 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 checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input 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 checked="" 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)> <small>ヒアリング</small> <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)>	
日頃からの運営が良好のため、市(区)からの指摘・改善事項はありません。	

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)> <small>ヒアリング</small> <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)>	
定期的な業務点検報告に加えて、適時適切に区と課題や各種取り組み状況の進捗について連絡を行い、密な情報共有がなされています。	

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>&lt;目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>目標設定においては、市条例等に基づき、協会の運営方針にも沿いながら、センター委員会での意見、利用者からの要望等を考慮して、作成しています。 自主事業は、利用者からの要望により、当初計画になかった事業も追加して行っています。 自主事業以外については、毎月の業務点検報告作成時に、館長・副館長で話し合い、適宜修正しています。 スタッフへは、5月の全体研修時に周知し、情報共有しています。また、新しい事項は、引継時等に情報共有しています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認、資料、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用者の意見・要望に耳を傾けながら、館長・副館長、スタッフの密な連携によりセンターの運営目標を設定しています。 また、自主事業については利用者の要望を踏まえて、新たな講座を追加するなど臨機応変に利用者ニーズに応えています。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用者に気持ちよく施設を利用してもらえるように、館長をはじめスタッフの皆さんが運営方針をよく理解し、運営に取り組んでいることが伺えます。日誌や連絡ノートなどを活用して、スタッフ間の連絡、情報共有を行い、日常的な利用者の声に柔軟に対応し、施設の円滑な運営や新たな自主事業の企画、サービス品質の向上につなげています。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>個人情報保護を取り巻く環境は日々変化しているため、今後も個人情報保護に関するルールやマニュアルは定期的に見直しを検討し、スタッフへの教育研修を行い、適切な管理を継続していくことが望まれます。</p>

## VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>港北区運営方針の基本目標である～活気にあふれ、人が、地域がつながる「ふるさと港北」をめざして～を推進するために出来る限りの協力をしています。</p> <p>施設の優先予約や使用料の減免、地域での子育て相談には毎週金曜日のプレイルームの会場使用をはじめとして、0歳児の育児教室、未就学児童と保護者の家庭教育支援、青少年の健全育成、高齢者の集い、家庭防災員研修などの活動の場として施設を提供しています。</p> <p>みどりアップのための敷地内樹木の維持管理は年間を通じて行っていますが、平成25年から行われている港北区オープンガーデン(区内84か所)として別館前の花壇が指定されました。</p> <p>平成25年3月には「災害時等における施設利用の協力に関する協定」を区役所と締結し、横浜市防災計画に基づき、地震や風水害時の、帰宅困難者の応急対策施設になっています。</p> <p>別館は各種選挙の際には毎回、地域の投票所と使用されています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認・資料・ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>施設の周辺環境、地域の利用者の特性をよく理解した上で、区の目標の実現に向けて、運営が行われています。自主事業の企画などニーズに応えたものであるとともに、継続的な施設の利用の増加につながるような取り組みをしています。</p> <p>災害時の帰宅困難者の応急対策施設とし、十分に役割を認識しており、災害時の備蓄品など適切に保管されています。</p>
<p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>日吉地区センターは地元の方々の強い要望と熱意により、港北区内で最初の地区センターとして昭和53年9月に開館し、その後平成20年3月に別館が新設されて、現在に至っています。</p> <p>開館から39年以上が経過し、親・子・孫の三代で利用されている方もあり、地域の皆さまが愛着を持って利用いただいています。</p> <p>本館は老朽化が進んでいるために修繕が必要な箇所が幾つもあり、別館が離れているなど、管理面や利用者側からみても不便さがありますが、予算の許される範囲内で、各部屋やトイレの改修、図書コーナーの充実、空気清浄機の設置、別館への車椅子の配置など、利用者の安全や利便性を優先して可能な限りの改善を行ってきました。</p> <p>これからも、ご利用の皆さまとの意思疎通を大切にして、利用者や敷地を散策される方々との日常交わされるさりげない会話などを通して、更にきめ細やかにセンターの運営をしていきたいと考えています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認・資料・ヒアリング</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>LEDの改修工事を完了し、省エネルギー化を積極的に行っています。さらに、本館入り口前にベビーカー置き場を新たに設置するなど、利用者の声に柔軟に対応しています。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>