

横浜市指定管理者第三者評価制度

上中里地区センター
評価シート

評価機関名：NPO法人アールあいビルアズメント

平成26年1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
III. 施設・設備の維持管理	18
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	18
(2) 備品管理業務	19
(3) 施設衛生管理業務	20
(4) 利用者視点での維持管理	21
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	21
IV. 緊急時対応	22
(1) 緊急時対応の仕組み整備	22
(2) 防犯業務	22
(3) 事故防止業務	24
(4) 事故対応業務	25
(5) 防災業務	26
(6) 緊急時対応全般(その他)	26
V. 組織運営及び体制	27
(1) 業務の体制	27
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	28
(3) 個人情報保護・守秘義務	31
(4) 経理業務	33
(5) 組織運営及び体制全般(その他)	36
VI. その他	37

評価結果の総括

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

協定書等で定めるとおり(標準的な水準)の管理運営については記載していません。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 地域及び地域住民との連携	<ul style="list-style-type: none"> ●自治会活動(夏祭り、防災訓練、秋祭り、健民祭等)への参加や器具、ノウハウ応援等)に積極的に参画しています。 ●社会福祉協議会主催の「ふれあい昼食会」が利用される部屋の年間優先予約並びに用具を施設内で保管し、福祉関連のイベントに積極的に協力しています。 ●地元自治会、町内会の会合場所を優先的に提供し、活動に支障をきたさないよう協力させていただいています。 ●センターフェスタの際、近隣自治会、高校からテント等をお借りし、協力関係を維持しています。 ●近隣中学校と連携し、授業の一環である「職場体験」に積極的に協力をしています。 ●磯子高校と連携し、近隣の清掃を行っています。 ●小学校2校から、地区センター見学を受け入れて、社会学習に協力しています。 ●こども110番の家に登録し、子供たちが安心・安全に活動できるよう協力しています。 	<p>(1)地域及び地域住民との情報交換</p> <p>①地域団体のイベント開催時、物品・備品等の支援にとどまらずセンター(指定管理者本社)のもつ、イベントの企画～準備～設営～進行～撤収～反省会等までのノウハウを積極的に提供しています。</p> <p>②館内の掲示板、パンフレットラックに地域の幅広い団体等のお知らせ、チラシ等を、分かり易く整理して掲示・収納しています。</p> <p>(2)地区センター委員会等</p> <p>③抽出した課題を、スタッフミーティング・研修会等に対応策を議論し、結果を地区センター委員会メンバーに文書で回答しています。</p> <p>(3)地域及び地域住民との連携全般</p> <p>④センターフェスタに、東日本大震災の被災地団体、市民・地域支援団体等の参加を得、地域住民と連携して被災地との交流支援を行っています。</p> <p>⑤毎月発行している地区センターだよりに地域行事の告知等の「地域のお知らせ」欄を設け、地域における各種団体と住民との連携をサポートしています。</p>
II ・ 利用者サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> ●障害者に対するサービスの向上をはかるため、スタッフに各種研修を実施しています。 ●地区センター内で障がい者施設のパネル販売を行い、障がい者の社会活動の支援をするともに、利用者にも喜んでいただいています。 ●HP、デジタルサイネージを通じて、ビジュアルな情報提供に心掛けています。 ●地域の方同士がより親密になれるよう、自主事業から同じ目的で自ら活動されるサークル化への橋渡しをしています。 ●地域の皆様へのクリスマスプレゼントとして、「クリスマス舞台公演」を無料で行っています。 ●利用者が気持ちよく利用していただくために、館内スタッフの協力を得て、季節ごとの飾り付けを行っています。 	<p>(3)意見苦情の受付対応</p> <p>①「利用者の声」という様式に自由に記載し投函できるシステムがあり、苦情・ご要望等、幅広い世代の方のご意見に対し、一つ一つ創意工夫を持って対応策を講じられています。</p> <p>(4)公正かつ公平な施設利用</p> <p>②デジタルサイネージを設置する事により施設の利用案内等が分かりやすくなっています。</p> <p>(5)自主事業</p> <p>③自主事業については、多くの方が参加できるよう150件程度展開されており、自主事業からサークル化への橋渡しを実現されています。</p> <p>(6)図書</p> <p>④課題図書や話題作等、本の選定に職員の工夫が見受けられます。</p> <p>(7)接遇</p> <p>⑤スタッフの接遇は、とても行き届いており、特に障がい者対応研修・サービス介助士取得など積極的に行われています。</p> <p>(9)分析</p> <p>⑥利用実績を分析し、稼働率の低い料理室等は調理器具や食器の配置に関して工夫されていました。スタディーコーナーは多くの方が利用されています。</p>
III ・ 施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ●指定管理者の技術管理部スタッフにより、施設、設備を定期的に点検し、また問題発生時には原因を究明し、迅速な改修に努めています。 ●設備、備品の修繕は、センタースタッフで対応できるものは自前でを行っています。また、設備上の問題点は、磯子区を通じて建築保全公社等へ正確な情報提供を心掛けています。 ●スタッフ研修時に、定期的な危険個所の点検を行い、利用者の声もふまえて対応しています。 ●建物だけでなく、テーブル、いす、プレイルーム遊具等の安全確認を行っています。 ●館内外の日常的な清掃のほかに、倉庫内の点検、清掃、整理整頓を行っています。 ●卓球台等の日常使用する備品は日々点検を実施しています。 ●備品の更新は、利用者の安全性を最優先にして実施しています。 	<p>(1)協定書等に基づく業務の遂行</p> <p>建物・設備の管理と清掃業務は、業者委託と職員点検部分に区分し所定のサイクルで行なわれ、清潔が保たれています。</p> <p>(2)備品管理業務</p> <p>①プレイルームドアに挟まれ防止のフィンガープロテクターの設置、遊戯用備品の安全最優先方針。本社安全衛生部門による定期点検を実施されています。</p> <p>(3)施設衛生管理業務</p> <p>②ゴミ・汚れを残さない方針が全体に浸透しており、衛生的で綺麗な管理をされています。</p> <p>(4)利用者視点での維持管理</p> <p>③プレイルームに授乳室を新設し安心して授乳できると、手暗がりのスタディーコーナーには壁に各机専用照明を取付及びテーブル間に仕切り板を設置し集中できると、各々利用者から好評を頂いています。</p> <p>(5)施設・設備の維持管理全般</p> <p>④調理室の収納台を種類別収納から調理台別収納へ。和室では琴茶道具の収納場所新設・明示等々、利用者が使いやすい改善を各所でされています。</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>●横浜市や指定管理者である(株)清光社の方針に基づき、緊急連絡網、地震発生時の対応、利用者の安全確保、関係機関への通報などを迅速かつ正確に行えるように危機管理マニュアルを作成し、緊急時に混乱なく対応できるようにしています。</p> <p>●毎月の研修会で、危険防止、安全確保のための基本動作、行動を確認しています。</p> <p>●磯子区洋光台消防出張所のご指導により、避難誘導、初期消火訓練を毎年行っています。</p> <p>●地震発生時に必要となる備品を、地域防災アドバイザーと検討し、必要数量を備蓄しています。</p> <p>【今後の課題】 区役所との緊急時連絡用として、広範囲と通信できる無線電話の設置を要請していきたいと考えています。</p>	<p>(3)事故防止業務 ①指定管理者本社技術スタッフによる施設・設備の定期点検が行われ、同本社安全衛生スタッフによる安全に絞られた点検をされています。</p> <p>(4)事故対応業務 ②全員がAED操作訓練が含まれている普通救命講習を受講し、館長・副館長中の2名はサービス介助士資格を保有し、高齢の利用者・障害のある方等の利用の対応を習得しています。</p> <p>(5)防災業務 ③地域との連携の中で地域防災アドバイザーとともに、地震発生時に必要となる備品の数量を検討し備蓄されています。</p> <p>(6)緊急時対応全般 ④毎月の休館日午前中に全員を対象にした研修を開催し、その中で必ず安全に関する時間を設け館内で起きた事象、他施設の情報等々現場確認、安全衛生研修は、電気災害防止・転倒転落事故防止・高所作業の安全と年3回実施されています。特に毎回の研修で危険個所の点検を行い、危険防止、安全確保のための基本動作及び行動をされています。</p>
V 組織運営及び体制	<p>●個人・機密情報取り扱いの「ISO27001の認定」を受けて、情報管理を行っています。特に利用者の個人情報や日常的に扱うことが多いため、スタッフ全員に個人情報取扱に関する規程やマニュアルの内容を徹底しています。</p> <p>●自主事業、フェスタ等の事業運営や個人利用者の増加にもかかわらず、スタッフ16人で運営しています。</p> <p>●地域の人たちに雇用機会を提供するという視点から、一部スタッフの入れ替えを行っています。</p> <p>●接遇研修、人権研修、指定管理者の基本的な知識はもとより、障がい者への理解を強化するための研修、安全衛生研修等、外部講師、区役所職員、館長等が講師を務め、反復して実施しています。</p> <p>●指定管理者である(株)清光社が利用している購買システムを活用し、経費節減を図っています。</p>	<p>(1)業務の体制 適正な職員体制がとられ、開館・閉館時間も正しく、事業計画書・事業報告書もホームページで適正に公表されています。</p> <p>(2)職員の資質向上・情報共有 職員研修は日程に配慮し定期的に実施し、内容も直近の利用者の声反映や障がい者への理解を深めるテーマを専門家を講師に招き積極的に実施していました。新人スタッフの育成や情報伝達の手段等も適正に行なわれています。</p> <p>(3)個人情報保護・守秘義務 館長を管理責任者として規程に則した適切な対応がなされ、マニュアル等も職員全員に配布され、内容の徹底が図られています。</p> <p>(4)経理業務 指定管理者(本社)提供の会計システムを使用し、経理処理の簡素化と事務リスクの軽減化を図っています。本社の調達ルートを活用し経費節減に努めていました。</p> <p>(5)今後の組織体制(その他) 職員の交替採用や障がい者の雇用の検討を地域に密着して取り組んでいました。</p>
VI その他	<p>●県、市、区からのポスター掲示、チラシ配架の要請に積極的に応えることで、行政の広報活動を支援しています。</p> <p>●磯子区による事業(子育て支援等)に対して、優先利用を行うなど積極的に協力しています。</p> <p>●エコキャップ回収によるワクチン運動、インクカートリッジ里帰りプロジェクト、マイボトルスポット活動に参加し、環境問題に協力しています。</p> <p>●スタディコーナーを整備し、学習しやすい環境を整えることによって、近隣の高校生や社会人に喜ばれています。</p> <p>●料理室の備品を充実させ、様々なジャンルの料理に対応できるようにしています。</p> <p>●お客様が気持ち良く利用していただくために、利用者アンケートの内容を分析し、早期に改善を図れるよう活動しています。短期間に改善できないものはその理由を具体的にお知らせしています。</p>	<p>(区・市施策への協力) ①磯子区の他の公的施設と連携し、区が推進している各種事業の参加等による区民生活の応援、県・市・区からのポスター掲示・チラシのパンフレットラック配架等々に優先的に対応しています。</p> <p>②磯子区主催の研修会、地域自治会・子ども会等の地域活動に優先的に会場提供を行っています。</p> <p>③障がい者施設によるパン販売の場所を提供する支援を行い、障がい者の社会活動参加支援を行っています。(その他全般)</p> <p>④自主事業の回数(年間約150回)は特筆すべき内容です。横浜市内巡り・大山道を巡る等の野外シリーズ、年間を通してのリミック・各種料理、運動、趣味等々、幅広い年齢層を対象にじっしており、過去と比較し30代～50代の市民の参加が目立ちます。</p> <p>⑤館長の考え方の一つに障がいある方々の積極的な受け入れがあり、障がいある方も健常者も親しめる施設を目指して姿勢を感じられます。</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> <ul style="list-style-type: none"> ●地域の自治会と、月に1度実施される「連合町内会会長会」を通じて、それぞれの問題点や協力事項を確認しています。またお互いにイベント時の備品の貸借や、人的応援を行っています。 ●磯子高校様と連携し地域の清掃を行っています。 ●磯子消防署と連携し、地域の防災講座を行っています。 ●磯子区内の施設や地区センターとの館長連絡会(年6回開催)を通じて情報連携を行っています。 ●近隣の中学校生活指導教諭を講師に招き、最近の中学生事情を研修会で講演していただきました。難しい年頃の実情を理解することで、スタッフの対応力強化を図りました。 ●センターフェスタに、栃木県益子町の復興協議会、NPO法人コロンブスアカデミー「石巻うんめもん市」、横浜杉田気仙沼応援隊に参加していただき、物産の販売を通じて交流支援を行っています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料、チラシ、業務日誌、ヒアリングで確認。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ①毎月の「連合町内会会長会」に館長が参加し、意思疎通を図っています。 ②地域団体のイベント開催時、物品・備品等の支援にとどまらずセンター(指定管理者本社)のもつ、イベントの企画～準備～設営～進行～撤収～反省会等までのノウハウを積極的に提供しています。 ③館内の掲示板、パンフレットラックに地域の幅広い団体等のお知らせ、チラシ等を、分かり易く整理して掲示・収納しています。

(2) 地区センター委員会等

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p><開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>地区センター委員会は、自治会、町内会、青少年団体、スポーツ団体、こども会、老人クラブ、社会福祉団体、学校、利用者代表等幅広い代表で構成され、利用状況・自主事業・利用者会議等の報告及び今後の展望、センターフェスタの企画説明・結果報告、センターの課題・修繕等々、幅広く議論されています。</p>	

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

※地区センター委員会等で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(業務日誌・研修会議事録等)、・ヒアリングで確認。 <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>地区センター委員会、利用者会議、利用者の声、アンケート等で挙げられた事項に対し、スタッフミーティング、研修会等で課題を抽出しています。</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><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(議事録、業務日誌)・ヒアリングで確認。 <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></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>①抽出した課題を、スタッフミーティング・研修会等で対応策を議論し、結果を地区センター委員会メンバーに文書で回答しています。 ②対応策の一例として、利用者団体のニーズの差から生じている体育室の事前配置物品(卓球利用者は卓球台の事前配置を望み、体操等の団体は撤去を望む等)につき、スタッフが出来る限りの準備・片づけを支援し幅広い利用目的へ対応をしています。</p>	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>①センターフェスタに、東日本大震災被災地の益子町(栃木県)の復興協議会、市民活動団体、地域の気仙沼応援隊等幅広い団体の参加を得て「石巻うんめもん市」・物品の販売等を地域住民と連携して実施し被災地との交流支援を行っています。 ②毎月発行している地区センターだよりに地域行事の告知等の「地域のお知らせ」欄を設け、地域における各種団体と住民との連携をサポートしています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
2回の利用者会議議題中で、地区センターの大きな行事の一つである「センターフェスタ」を取り上げています。前半で当年度の反省を行い、後半で反省を踏まえた次年度の計画を話し合わせ、話し合われた内容が良く年度の「センターフェスタ」に反映されています。	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(利用者会議議事録)・ヒアリングで確認。	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
「利用者の声」に従って予約の取り方の変更を利用者会議で議論し、予約が取り易くなるように変更されています。	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(利用者会議議事録)・ヒアリングで確認。 <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ①課題に対して、スタッフ間でのミーティングがよく行われています。対応策についても、数名で検討するのではなくスタッフが共通して改善に向けた取り組みを実施されています。 ②施設のみでは解決できない課題に関して、今回見受けられなかったが、市・区等関係機関に適切につながる対策もとられています。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 時期:年3回(5月・7月・12月) 規模:利用者会議時に、独自のアンケート様式により実施 <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)> 複数回によるアンケートの実施により利用者の声を幅広く聞かれています。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

※利用者アンケート等で挙げられた意見や調査結果の分析から、課題を抽出しているかを確認する。
 ※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(アンケート・アンケート集計表)・ヒアリングで確認。 <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)>	

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で特に課題がないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(業務日報・利用者会議議事録)・ヒアリングで確認。 <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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 checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><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・ホームページ・資料(アンケート集計表)・ヒアリングで確認。 <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>	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

※ポスターの掲示やちらしの配布、ホームページなどでの情報提供について、目視により確認する。なお、指定管理者名や期間が情報提供されていない場合があれば、一部不備と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している
<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある	<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある
<input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<p><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)></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利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>ホームページ上及び館内で「利用者の声」という書式で、常時苦情やご意見の受付をされていました。</p> <p><設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>①「利用者の声」という書式を作成されており、利用者の方々が記入及び投函しやすいロビーに設置されています。 ②毎月、たくさんの意見があり、利用者の声に真剣に傾けています。</p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認・ホームページ・資料(「利用者の声」、業務日誌)・ヒアリングで確認。</p> <p><仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>利用者会議時に、周知されています。</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している <input 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 checked="" type="checkbox"/> 記録している <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
評価機関 記述	
<記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
毎日、作成している「業務日誌」に苦情等の内容及び対応策を記録し、スタッフミーティングで当番の館長・副館長を中心に対応策を検討、当日不在者に対しても情報共有を行っています。	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input 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"/> 苦情等が寄せられていない	<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"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(業務日誌、利用者会議議事録・「利用者の声」)・ヒアリングで確認。	
<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
「利用者の声」には、小中学生から高齢者まで様々な苦情・意見等が書かれており、なかには無理難題のようなものも含まれていますが、一つ一つの苦情等に対して創意工夫をもって対応策を講じています。	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

※1 つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。利用者会議等で公表している場合は、議事録の記載内容を確認する。また、当該利用者のプライバシーを侵害しないよう配慮しているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input 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 checked="" type="checkbox"/> 公表している <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
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(掲示板)・ホームページ・資料・ヒアリングで確認。	
<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)>	
①利用者からの苦情等については、施設側にて内容を変更するのではなく、記載された内容そのまま転記し対応策については、分かりやすく記載されています。	
②掲示板には、利用者の目にとまりやすく字体も通常のサイズより大きく記載されています。	

(4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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> <ul style="list-style-type: none"> ●地区センターの基本方針、情報セキュリティの基本方針について、館内入口に掲示し、透明性、公平性を保つことを利用者にアピールしています。 ●デジタルサイネージを使用して、施設紹介、利用案内、自主事業案内、新規図書案内を掲示して、来館される利用者に情報を提供しています。 ●地区センターパンフレットを作成し、上中里地区センターの特色やサービス内容を、広報しています。 ●ホームページを活用し、施設案内、自主事業実施の様子や募集内容などの情報を提供し、利用者にタイムリーな情報・関心を持っていただける内容の伝達に腐心しています。 ●施設内工事、催し物などで、通常の利用方法が変更になる時は、館内掲示で一定期間周知するとともに、ホームページや利用者へのロコミ含めた様々な方法により、利用者に伝達するよう努めています。 	<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(デジタルサイネージ)資料(ご利用案内・センターだより)・ヒアリングで確認。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者が必要とする施設、図書コーナー、利用案内等の情報を見やすくかつ閲覧しやすいデジタルサイネージを設置しています。</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> <p>窓口だけでなく、施設入口等、初めて施設に来られた方が手にとりやすい場所に設置されています。</p>	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる	<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる
<input type="checkbox"/> 閲覧できない	<input type="checkbox"/> 閲覧できない
評価機関 記述	
<p><閲覧できない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>A3の両面で作成されており、幅広い世代の方に施設の利用内容が、分かりやすく記載されています。また、利用者が手に取りやすい所に設置されています。</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><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)> ヒアリングで確認。</p> <p><行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用が重複した場合には、希望する利用者(団体)と連絡を取って、部屋の移動のお願いや複数回利用申請されている利用者(団体)には、1回遠慮していただくなど工夫して調整し、できる限り利用者が納得して均等に利用できるようにしています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 研修資料(7月22日、人権研修)・ヒアリングで確認。</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>①市が開催する研修には、館長又は副館長が参加されています。 ②常勤・非常勤全員参加研修(7月22日)に、外部講師による人権研修を開催しており、研修内容も充実しています。</p>	

(5) 自主事業

① 世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている
<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(自主事業計画書、自主事業ファイル、自主事業一覧)で確認。 <年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>①多くの住民が参加できるよう、年間約150回の事業を展開しています。 ②前年度の事業内容を評価し、次年度の計画に反映させています。 ③事業内容をより良いものにするため、事業計画会議を年3～4回開催しています。 ④以前は参加が少なかった30～50代また、男性の参加が増加しています。</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った場合、PRをしたにも関わらず参加者が集まらなかった場合など合理的な理由があり、行政と協議のうえ、計画を変更したものは実施されていると判断する。その場合は、変更内容と変更した理由を明らかにすること。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>①年間約150回の事業を展開しているにもかかわらず、参加者が不足中止になったのは2回です。 ②参加者が不足中止になった事業、また参加者が集まらなかった事業についてもきちんと評価しています。</p>	

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている <input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている <input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・資料(図書リクエストカード)・ヒアリングで確認。</p> <p><利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者からの希望は偏りがちなようで、利用者希望のほか学生向けの夏休みの課題図書や話題の本等選定に工夫されています。</p>	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ●区や、区民活動支援センターの広報誌に、自主事業の募集案内を掲載して、磯子区全体に周知しています。 ●自治会、学校、公共施設等68か所に1,790部のセンター便りを配布し、広報活動を行っています。 ●フェスタ等の大型企画実施時は、近隣企業、商店等にポスター掲示や案内の配布をお願いし、地域と一体となって実施するようにしています。 ●毎月の連合町内会会長会に館長が出席し、2ヶ月先までの自主事業内容を紹介し、多くの方に参加していただくようアピールしています。 ●ホームページ上に、新入荷図書の案内、自主事業の紹介や実施状況を掲載し、ご利用者にタイムリーな情報提供を行うことで、来館意欲をかき立てる工夫を行っています。 ●毎月のスタッフ研修で、翌月の自主事業内容を確認し理解することで、利用者の質問に的確にお応えできるように努めています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(センターだより配布一覧表)・ヒアリングで確認。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>①センターだよりの配布先68ヶ所(配布枚数:1,790部)について、配布方法の希望を把握し的確に配布しています。</p> <p>②ポスター等の掲示物を学校、商店、コンビニ、地元企業等に職員が手分けして掲示のお願いにまわるなど地域と一体となって実施するようにしています。</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> <ul style="list-style-type: none"> ●来館される利用者へ、挨拶や声掛けするように心がけ、気持ちよく利用していただけるように配慮しています。 ●利用者へ、スタッフであることを明確にするため、ユニフォームを着用し、また、不快感を与えないような身だしなみに留意し、利用者からも気軽にお声をかけていただくようしています。 ●窓口、電話の対応で、誰もが同じ対応ができるように、スタッフ間の情報共有に注意しています。 ●スタッフの引き継ぎは簡潔に行い、誤解を招く言葉遣いや文言を排除し、必要情報のみ伝達するよう心がけています。 ●様々な利用者が来館されますが、特に障がい者には気配りをより一層行うことで、他の方と同じご満足が得られるよう配慮しています。 	<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> <ul style="list-style-type: none"> ①開館時には、職員が玄関先で利用者を出迎えています。 ②職員に障がい者対応研修やサービス介助士を取得させるなど障がい者に対する対応に気を配っています。 ③業務日誌を活用し、利用者への対応の情報を共有化しています。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ●夜間の利用が少ない傾向があるため、利用者会議で割引制度について提案しましたが、立地や地域のニーズの要因であるから、割引は必要がないのではないかと意見がありました。今後は稼働率の低い時間帯に、魅力ある自主事業を実施できるよう努力して、利用向上を促進します。 ●スタディコーナーは利用率が高いため、混雑しているようであれば夜間の会議室開放も行い、利用者から大変喜ばれています。 ●学校が長期休みの時期は、小中学生が多数来館するため、囲碁や将棋を楽しみに来られる高齢者が利用しづらい時があります。その時は、スタッフの判断で空いている会議室を解放して、利用していただいています。 ●料理室の稼働率が23年度14.7%24年度16.3%と低いため、料理関係の自主事業を増やしています。 ●部屋利用の予約が重複した場合は、単純な抽選ではなく、利用目的他を伺い、双方に不満が生じないよう調整で確保しています。 	<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> <ul style="list-style-type: none"> ①利用実績等を利用し、部屋別、時間帯別、利用年代、性別について分析し、自主事業の工夫やスタディコーナーの設置等に活かされています。 ②料理室の稼働率が低いとの分析から調理器具や食器の配置について工夫し、自主事業を増やしています。 ③夜間の利用が少ない傾向の対応として、星の観察等の自主事業を検討されています。

(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)>

- ①自主事業から利用者ニーズの高いものについては、サークル化できるよう先生と参加者との仲介等を実施しています。
- ②サークル内で作成された作品を季節の飾りとして利用される事により、利用者とのコミュニケーションがとれています。

<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)>	
設備ごとに、業者による保守管理契約に基づく点検と職員による日常点検が、所定のサイクルで実施されていることが確認できました。また年に一度専門業者による剪定・養生をおこなっています。日常点検は、館内巡回リストに記録管理されていました。	

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)>	
①パブリックスペース、階段・ロビー等の共用部分は、清掃担当スタッフにより毎日清掃・点検が行われ、事務室は常勤職員3名で毎日清掃・整理整頓が行われています。 ②月に1回専門業者による館内の清掃を行い、清潔を保つようにこころがけています。	

(2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p><備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>①23年4月以降、現指定管理者発足後に購入した備品は、備品台帳のページを分けて台帳が作成されています。 ②23年4月以降購入備品は、全て指定管理期間終了時に横浜市に引き渡される台帳として管理されています。 ③以前の台帳は、品質形状のみの表記であったが、現在は、品名/メーカー名/型番/購入先が明記され分かりやすい台帳になっています。</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> <p>①24年度報告書に記載されている新規購入備品(1点)及び備品台帳から抽出した備品(7点)の存在及び瑕疵はないことを確認しました。 ②各備品には、購入日他が分かる現品票が添付されており、備品台帳記載の設置場所から現品と照合確認が容易な備品台帳となっています。</p>	

③利用者が直接使う地区センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>①プレイルームのドアには挟まれ防止のフィンガープロテクター装着工事を施工。乳幼児用遊戯備品は、ひびを見つければ直ちに使用を停止し更新、会議室のテーブルは毎回貸しだし前にロック確認をするなど安全性に気配りをしています。 ③入替時及び午前・午後・夜間の点検、体育室は頻度の高い日常点検を実施し、指定管理者(本社)安全衛生部門の定期点検も実施されています。 ③段差等には、目立つトラテープが貼られています。</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 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)>	
①屋上のドレンに土砂の堆積がないことを確認、綺麗な状態に感嘆。 ②投棄されたゴミは残らず拾い、汚れは直ちに落とす等々を、ヒアリング及び現場にて確認しました。ゴミ・汚れを残さない方針が施設全体に浸透しており、衛生的な管理をされています。	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
横浜市の「資源ごみ回収BOX」が施設出入りに設置されている。このBOXも日常清掃の中で点検をし、捨てられているゴミはゴミとして処理し、誤ったBOXに投入されている再資源化物は正しいBOXに入れ替える等、施設内部から発生するゴミはもちろん「資源ごみ回収BOX」のように、施設外から持ち込まれた物に対しても市のルールに沿った分別に対応されています。	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が市に月給は1000円に10、使いやすいう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> <ul style="list-style-type: none"> ●清掃スタッフにより、毎朝のトイレ、廊下、ロビー、図書コーナー、スタディコーナーを中心とした清掃を行い、月1回、専門業者による館内の清掃をおこなうことで、常に館内を清潔に保っています。 ●ノロウイルス感染予防のため、吐しゃ物処理セットを用意し、緊急時の安全・清潔を維持できるようにしています。 ●スタッフによる植栽の手入れに加え、年に一度、専門業者による剪定や養生を行っています。 ●常設している体育室卓球台は、毎日、表面の手入れを行い、利用者から喜ばれています。また、休日の閉館前に、スタッフで体育室床のモップ掛けを実施し、スリップによる転倒防止など、安全性にも配慮しています。 ●施設・設備の維持や衛生を維持するため、定期点検を行っていますが、特に衛生面を考慮して、毎朝、開館前の館内換気を行って、気持ちよく利用していただけるように配慮しています。また、日中においても換気に気を配っています。 	<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・ヒアリングで確認。</p> <p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ①清掃担当スタッフによる午前の日清掃、スタッフによる午後・夜間の巡回清掃及び月1回の専門業者清掃を業務日誌及びトイレ点検表等で確認しました。 ②スタディコーナーは壁に向き合った席に天井中央に照明のため手暗がりの状況でした。壁に各机専用照明を取付、テーブル間に仕切り板設置工事をし利用者から集中できると好評です。 ③プレイルームには授乳室を新設され安心して授乳等ができること好評を頂いています。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ①調理室の収納棚は、調理器具・食器別に専用の棚となっていた。この方式を調理台別の専用棚に変更されている。専用棚には、種類別の収納方法等も明示されており、ご利用者より準備・片づけが分かりやすいと好評を得ていることを確認しました。 ②和室では琴の収納庫の新設、茶道具置き場明示等、会議室でも机無しで利用したい場合の室外の机収納場所の確保等々、利用者が使いやすい立場からの改善を随所でされています。 <p>＜参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p>

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
危機管理マニュアルの中に緊急時チェックシート様式があり、救急車出動要請時等々、予想される場面別に必ず対応しなくてはならない事項、対応時間、忘れがちな要対応者の氏名・連絡先等々を確認・記入するようになっており、対応漏れ記録漏れが起きない仕組みを構築してあります。救急車出動要請例があり、マニュアル様式での確認要求内容が業務日誌にて記載されていることを確認、マニュアルが機能していると判断できます。	

(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)>	
①開館中の3時間帯(午前・午後・夜間)各々につき、スタッフが2回・館長又は副館長が1回の計3回(1日に9回)巡回警備が行われていることをヒアリング及び業務日誌で確認しました。 ②館内及び館外の数か所に防犯カメラが設置されて事務室のモニターによる監視も併用されてる現場確認を行いました。 ③閉館時間帯は、警備会社による機械警備(異常シグナル時は、ガードマンが出動)が主体となっていることを確認しました。	

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)></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>①鍵はキーボックスに保管されてます。各時間帯の責任者は館長又は副館長が担当し時間帯責任者が鍵の責任者を兼務し、時間帯業務引き継事項の中で、鍵の引き渡しは独立項目で業務日誌に記入する管理をされています。</p> <p>②開錠者から午前の部責任者へ及び夜間責任から施錠者への引き渡しも業務日誌で管理されていることを確認しました。</p> <p>③設備業者等へは鍵授受簿で行われおり、実地調査時に現場確認の機会がありました。</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>開館の3時間帯(午前・午後・夜間)各々につき、スタッフが2回・館長又は副館長が1回の計3回(1日に9回)巡廻点検をし、部屋の利用終了時には、スタッフが原状確認されているかの点検の中で施錠、消灯の確認されていることをヒアリング及び業務日誌で確認しました。</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)>	
指定管理者本社技術管理部スタッフによる、施設・設備の定期点検が行われ、同本社安全衛生管理部門スタッフによる安全性に絞られた点検も実施されていることを、ヒアリング及び記録簿等で確認しました。	

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)>	
電気災害の防止・転倒転落の危険防止・高所作業の安全に関する事故防止研修を全員を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)>	
館長会議等での他施設の事故・ヒヤリハット事例、施設内で危険を感じたこと等を毎日のスタッフミーティングで話し合いを行っていること、特に施設内の事象は全員で現場確認を行ってのスタッフミーティングであることをヒアリング及び業務日誌等で確認いたしました。	

(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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない <研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 普通救命講習は全員が受講し修了証書を所有している。11月26日に「感染症について」テーマに磯子区福祉保健センターより講師をお招きし全員を対象にした研修を実施されています。 <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)> 全員が普通救命講習を受講し修了証書を所有、講習の中でAEDの操作訓練を取得しています。館長・副館長中の2名は、サービス介助士資格を保有し、高齢の利用者・障害のある方等の利用者への対応を習得しています。	

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="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング及び現場確認。 <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)> 忘れやすい数点が、全員の名札の裏に記載されていました。電話手順のポイントが電話器のそばにつるされています。連絡網は全員に配布されていますが、個人情報保護の観点から職員の机に収納するよう指導をうけています。以上をヒアリング及び現場確認等で確認いたしました。	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

※評価対象外施設だがマニュアルを作成している場合は、『評価対象外施設である』にチェックをしたうえで、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>地域との連携の中で地域防災アドバイザーとともに、地震発生時に必要となる備品の数量を検討し備蓄されています。</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><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>9月24日に実施された防災避難訓練の一部として、磯子区洋光台消防署の協力を得て避難訓練、初期消火訓練等を実施されています。</p>	

(6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>①毎月の休館日午前中に全員を対象にした研修を開催し、その中で必ず安全に関する時間を設け館内で起きた事象の現場確認、他施設の情報等々及び危険個所の点検を行い、危険防止、安全確保のための基本動作及び行動を行っています。</p> <p>②電記災害防止(8月27日)転倒転落事故防止(12月25日)高所作業の安全(1月28日)と安全衛生研修を年3回実施しています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>2階の避難通路、階段を通過して1階に下りていくルートと外のベランダに出て避難ハッチから地面に降りるルートの2系統があります。ベランダを経由するルートの場合、非常口部分にかなりの高さの段差があり館内から出るときに転倒もしくははく可能性が高いと思われます。また、避難ハッチは転落の恐れがあります。利用者の高齢化が見受けられますので、より安全を高める方策を検討すべき時期が来ているように感じられます。</p>

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<p><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)></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>職員体制は、館長1名・副館長2名(常勤)のもと、午前勤務4名・午後勤務4名・夜間勤務3名・清掃美化2名を2班に分け交替で勤務しています。</p>	

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	
<p><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)></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事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>事業計画書・事業報告書はホームページにてその内容を公表するとともに、窓口での閲覧もできる旨の周知をおこなっています。</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>	

(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)>	
安全研修計画を作成し、実施に際しては、直近の利用者の声(アンケート結果、要望等)を反映させた内容で実施していることが、研修記録ファイルで確認できました。	

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)> 社内研修ファイル・社外研修ファイル・ヒアリングによる確認。	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
月1回の休館日の午前中を研修時間に充てています。障がい者への理解を深めるための研修をテーマごとに専門の部外者を呼んで積極的に行っていました。直近ではひきこもり対応の研修を実施していました。	

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>●休館日には職員、スタッフ全員で研修を行っています。研修受講は勤務時間として管理し、研修テーマは、年間計画に沿って実施しています。</p> <p>●普通救命研修は職員・スタッフ全員、サービス介助士研修、防火管理研修は職員が受講しています。受講費は全額地区センターが負担しています。</p> <p>●市、区主催の研修会のうち、テーマを選定して職員が随時参加しています。また、内容によっては民間主催の研修会に参加することがあります。</p> <p>●研修会講師は、市、区の職員や近隣施設の専門家にお願いし、身近なテーマで親近感をもてる内容にしています。</p> <p>●介助犬、聴導犬についての研修時は、近隣やケアプラザ職員にもお声がけし、一緒に受講いたしました。</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>社内研修ファイル・社外研修ファイル(資料を含む)及びヒアリングにより確認。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>①社内研修は、全員が参加しやすいよう、月1回の休館日の午前中3時間をあてています。研修資料は必ず全員に配布し、DVD資料は貸し出しを行い、反復確認ができるように配慮されています。</p> <p>②介助犬、聴導犬についての研修も行われており、研修時には近隣やケアプラザ職員にも声がけし、ともに受講されています。</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>社内研修ファイル・社外研修ファイル・資料・ヒアリングによる確認。</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>全員参加が原則ですが、やむをえない事情で欠席した職員に対しては、館長もしくは副館長による補修説明が行われています。さらに研修内容は回覧により、再確認を行うようにしています。また説明資料としてのDVD等は、職員の貸し出し利用ができるように配慮されています。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
お客様への対応がスムーズになるよう、業務マニュアルを作成し、職員全員に配布し、研修等で周知徹底しています。業務マニュアルは随時見直しを行ってます。	

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)>
<ul style="list-style-type: none"> ●新人はベテラン職員・スタッフとOJTによる研修を行い、日常業務を通じてスキルアップが早期に図れるよう配慮しています。 ●情報の内容により、朝礼時、引き継ぎ時、随時、研修時を活用していますが、その都度内容を精査して情報の伝達と、共有が徹底できるようにしています。また、全員で議論すべき内容は全員による研修会で議論の時間を確保し、徹底的に検討して改善に結びつけるようにしています。 ●近隣中学校の教諭に研修時の講師をお願いし、生徒との接し方や課題を把握し、スタッフの意識向上と接客レベル向上に役立てています。 ●スタッフを利用者会議に出席させ、お客様の要望や考え方を直接聞ける場を提供することにより、理解力を伸ばし、地区センター運営に役立てています。 ●障がい者についての研修を行う事によって、多様なお客様に対応する能力を向上させています。 	業務マニュアル、ヒアリングにより確認。 <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)>
	①新人スタッフの育成に関しては、ベテランスタッフと組んだOJT研修を実施し、スタッフ全員が同じ対処・受け答えができるように配慮しています。 ②情報伝達は朝礼時(8:55)、昼引継ぎ時(12:45)、夕方引継ぎ時(16:45)に行い、全員に行き渡るようにしています。 ③受付などに手話マークを設置し、障がい者の利用しやすい施設を目指す姿勢を明確にしています。

(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)>	
個人情報管理マニュアルを全員に配布し、情報公開規程の社内研修での徹底をはかるなど、個人情報保護に十分な気配りをしております。	

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)>	
館長を管理責任者とし、使用後のシュレッダー処理の徹底を行っています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
年1回(11月度)に全職員に対して研修を行っています。また採用時には個人情報管理についての誓約書をとるなど、個人情報保護管理の意識付けを行っています。	

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><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> <p>採用時に誓約書を取り、年1回の研修受講時には受講者から確認のサインをとっています。</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><適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>個人情報収集にあたっての基本的な考え方・姿勢(使用目的など)が大きく掲示され、さらに個人情報を収集する媒体毎(パンフレット等)に使用目的を記載明示しています。</p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している
<input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p><適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ヒアリングおよび掲示物等により、個人情報の管理には非常に神経を使っている様子が見えます。</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、書類廃棄の際のシュレッダー利用、コンピュータ内の個人情報ファイルへのパスワードの設定等を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 個人情報管理マニュアル・情報公開規程・ヒアリングにより確認。 <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報管理はパソコンを使用せず、紙ベースで管理しています。保管(責任者:館長)は施錠のできる金庫に保管し、使用後はシュレッダーにかけて廃棄しています。	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
指定管理者(清光社)が横浜市の複数の地区センターの管理業務を行っており、共通の会計システムを構築しています。このシステムを使用し、経理処理を行っています。このため証憑は写しを保管し、原票は指定管理者(本社)に送付しています。	

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)> PC管理の出納簿現物・ヒアリングにより確認。 <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)>	
経理責任者(副館長)が帳簿の管理を行っています。最終責任者の館長がこれをチェックしています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> PC管理の出納簿現物・ヒアリングにより確認。 <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)>	
使用している指定管理者(本社)会計システムで、指定管理者(本社)が指定を受けている各地区センターごとの管理を行っており、帳簿とヒアリングにより明確に区分されていることが確認できました。	

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)>	
基本的に指定管理者(本社)管理のため、当センターでは小払資金のみ取り扱っています。小口消耗品について控えの台帳により確認できました。	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングによる確認。 <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>通帳・印鑑は指定管理者(本社)の株式会社清光社保管で、館長はキャッシュカードのみを所持し、盗難・紛失などのリスクに対処しています。</p>	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している	<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している
<input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある	<input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング・現場確認および資料により確認。 <目的に沿わない支出がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>バスケットボール規則の改正に伴うコートラインの書き換え、プレイルームにカーテンの設置・スタディコーナーのカーテン二重化など、施設利用者の利便性の向上に資するための適切な支出です。</p>	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費削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> <ul style="list-style-type: none"> ●指定管理者である(株)清光社が利用している全社の事務用品、日常備品の供給ルートを活用することにより、経費の節減に努めています。 ●(株)清光社の技術管理部の支援を得て、設備等の簡単な修理は内製することで早期解決と経費の削減を図っています。また、修理業者も全社的な取扱経験から、ローコストで実施できるような業者を選定し、補修価格によっては相見積もりを行うなど、経費節減の努力をしています。なお、備品購入も同様なプロセスで実施しています。 ●横浜市省エネ管理基準に基づいて、冷暖房機の温度設定、電灯の間引き、こまめに消灯を実施していますが、LED照明の切り替えを促進するなど、効果的な省エネ対策にも取り組んでいきます。 ●毎月、収支決算書により経理担当が予算との差異をチェックし、経費管理を行い、歳費の管理を強化しています。 	<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>現場確認およびヒアリングによる確認。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>指定管理者(本社)の調達ルートにのることにより、備品消耗品の経費節減につとめています。同時に指定管理者本社の技術支援を活用し、修繕費の節減に努めています。また冷暖房の温度設定・こまめな消灯を実施し、計画的にLED照明への切り替えを行っています。(約50本、全体の1/3完了)</p>

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>地域に密着したセンターづくりのため、非常勤スタッフの交代採用(年齢なども考慮し)を、地元住民への働く場の提供という側面も意識しながら実施するようにしています。また障がい者の雇用についても検討していきたいとのことです。</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>当センターは、駅からも遠くアップダウンの多い住宅街の中にあり、利用者は車の活用ニーズが多いと思われますが、駐車スペースが不足していると思われました。</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> <ul style="list-style-type: none"> ●磯子区の提唱する「いそっぴゴールデンウイーク」、「いそごまつり」に参加し、他の公的施設と連携して区民生活を応援しています。 ●県、市、区からのポスター掲示、チラシの配架要請に対して、限られたスペースの中で優先的に配置し、行政の広報活動に協力しています。 ●区民活動支援センターによる活動紹介パネル展に出展し、活動を支援しています。 ●行政から推奨されている「緑のカーテン」や、「インクカートリッジ里帰りプロジェクト」も積極的に協力しています。 ●障がい者施設パン販売の場所を提供し、障がい者の社会活動の支援をしています。 ●磯子区役所が主催される研修会や自治会、子供会の地域活動に、優先的に研修会場を提供しています。 ●自治体選挙において選挙管理委員会の要請により、立会演説会会場として会議室を提供しています。 	<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>業務日誌、地区センターだより等の資料、ヒアリングで確認。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>①磯子区の他の公的施設と連携し、区が推進している各種事業の参加等による区民生活の応援、県・市・区からのポスター掲示・チラシのパンフレットラック配架等々に優先的に対応し行政に協力しています。</p> <p>②磯子区主催の研修会、地域自治会・こども会等の地域活動に優先的に会場提供を行っています。</p> <p>③障がい者施設によるパン販売の場所を提供する支援を行い、障がい者の社会活動参加支援を行っています。</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> <ul style="list-style-type: none"> ●地区センターの立地が、最寄駅からバスを利用しなければならぬ場所にあり、車での来館希望者が大変多い施設です。駐車場は9台分しかなく、敷地内を活用する事業では近隣の土地をお借りして駐車スペースを確保している状況にあります。そのため通常は完全予約制で、予約なしの車での来館はお断りしています。コインパーキングの設置を地主にお願いしていますが、現時点では設置に至っていません。しかし、粘り強く公共交通機関のご利用をお願いし、限られたスペースを有効活用して参ります。 ●立地条件の不利な状況ではありますが、地元地域との結びつきは年々強固になりつつありますので、固定ファンを大事にしつつ、新しいファンの拡大に邁進します。 ●幼稚園、小学校、学童保育の若いお母さんたちと連携し、子育て支援を意識した自主事業を拡大し、地域密着型地区センターを目指します。 	<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>業務日誌、研修記録、ヒアリングで確認。</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>①自主事業の回数(年間約150回)は特筆すべき内容です。横浜市内巡り・大山道を巡る等の野外シリーズ、年間を通してのリミック・各種料理、運動、趣味等々、幅広い年齢層を対象にじっしており、過去と比較し30代～50代の市民の参加が目立ちます。</p> <p>②館長の考え方の一つに障がいある方々の積極的な受け入れがあり、障がいある方も健常者も親しめる施設を目指しての姿勢を感じられます。</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>