

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市並木コミュニティハウス 評価シート

評価機関名：横浜サステナビリティ研究センターLLP

令和 元年 10月

目次

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

評価結果の総括

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 地域 及び 地域 住民 との 連携	<p>《施設の特性》 当施設は金沢区並木第2小学校と並木第3小学校の統合に伴い、跡地利用委員会において協議が行われた結果、2年半の閉鎖期間の後、地域住民の要望を受けて平成24年9月に開館した。</p> <p>(1) 地域の皆様の要望により整備された施設であることから、多くの方々に利用され、その「居場所」として機能している。</p> <p>(2) 並木コミュニティハウス委員会は、12名の委員で構成されており、毎年6月に開催され、施設の運営等に関して貴重な意見をいただいている。なお、今年度は6月29日(土)に開催した。</p> <p>(3) 地域及び地域住民との連携全般については、併設のリハビリテーション病院と共同で実施している合同防火訓練や建物及び設備における安全性と維持管理に係る情報共有などを通じて連携かつ協力体制を整えている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】 (2) 地区センター委員会等 ・委員会での当コミュニティハウスの場所がわかりにくいという意見を課題として、並木コミュニティハウスだよりに掲載するマップの更新と当施設入口にある並木3・7街区の地図に当該地区自治会長の許可を得て当施設の場所を記入した点。</p> <p>(3) 地域及び地域住民との連携全般 ・並木中央小学校社会科授業で「コミハの仕事を教えてほしい」との学校からの要請に応じて31名の小学生を受け入れ、館長が並木コミュニティハウスの目的や運営の説明のほか関連授業として金沢地区埋立事業の講義も行った点(2018.12.16)。</p> <p>【参考意見】 ・構内に横浜なみきリハビリテーション病院のサイン看板が多数設置されているが、当施設のサインが無いので利用者から施設の場所がわかりにくいという声が強い。サインの表示(塗装)を病院で塗替えの際、一部の看板に当施設の併記をお願いしてはどうか。</p>
II ・ 利用者 サービス の 向上	<p>(1) 登録団体を対象に、毎年11月に利用者懇談会を開催し、そこでの意見や要望を施設運営に活かすよう努めている。</p> <p>(2) ①施設全体について②展示・発表会についての2種類の利用者アンケートを実施し、いただいた多くの要望・意見等を施設運営に反映させるよう努めている。</p> <p>(3) いただいた意見・苦情については、スタッフミーティング等で共有化して検討を行い、その結果を公表している。</p> <p>(5) 自主事業については、施設開設当初から積極的に取り組んでおり、H30年度は、31事業、延べ開催回数は330回、延べ参加人数は3,924人であった。</p> <p>(6) 図書の貸出しについては、H31年2月から試行として図書の貸し出しを1回につき5冊2週間とした。図書の購入については、利用者に「リクエストカード」へ要望を書いてもらい、スタッフが交代でそれに応えられる本を調査し購入している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】 (5) 自主事業 ・2017年度は58教室336事業3,412人、2018年度は60教室332事業4,369人と多くの事業を開催している点。 ・託児サービス付自主事業を用意している点。</p> <p>(6) 図書の貸出し、購入及び管理 ・2017年度より書籍コーナーへの入室可能時間を増やし、2018年度より書籍の一部をロビーに配架し、2019年度より1回あたり貸出冊数を2冊から5冊に増やして貸出冊数増加を図っている点。</p> <p>(7) 広報・PR活動 ・毎月の「並木コミュニティハウスだより」を2018年度より近隣地区センターのみならず近隣の自治会にも配布を開始した点。</p> <p>【参考意見】 ・利用者層に偏りが見られるため、新たな利用者層獲得を意識した自主事業(男性向け講座や中・高生を中心としたYA(ヤングアダルト)向け講座)の強化ならびに適切な広報媒体(Twitterなど)の活用が望まれる。</p>
III ・ 施設 ・ 設備 の 維持 管理	<p>(1) 協定書等に基づく業務については、当施設が病院との複合施設であるため、建物管理区分に応じた保守管理のルールを定めて施設・設備の維持管理を行っている。また、当施設を利用する手段は自動ドアに限定されているため、安全確保のため専門業者による保守点検を4半期ごとに実施している。</p> <p>(2) 当施設の保有する備品については、台帳で管理している。</p> <p>(4) 利用者視点での維持管理については、自動ドアで子どもたちが飛び跳ねたりすることが無いよう、また、落ち葉等で自動ドアが動かなくなる等の不具合が生じ無いよう日常点検を欠かさず行っている。</p> <p>(5) 施設・設備の維持管理全般としては、スタッフによる日常清掃や「館内巡回チェック表」を使った点検による取組を通じて、安全性と快適性を確保している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】 (1) 協定書等に基づく業務の執行 ・各週1回自動扉の溝を自発的に清掃して、扉の円滑な作動を確保している点。</p> <p>(2) 備品管理業務 ①本棚・机などの角にクッション材を貼り付けて利用者が接触した時の安全を図っている点。②ラッキング椅子の積上げを16段に制限して転倒を防止している点。③館内の掲示板に画鋲を使用していない点。④背の高い棚に転倒防止金具を取り付け、地震時などの危険防止をしている点。</p> <p>(4) 利用者視点での維持管理 ①自動手指消毒器をロビーに配置して、利用者の衛生に配慮している点。②部屋の使用後の清掃を利用者に実施してもらうため、ラミネート加工された掲示物で掃除方法を示している点。③トイレの洗面台に台拭き用の雑巾を設置して、利用者の衛生に配慮している点。④換気が乏しい倉庫と物置のかび除去対策として壁面を消毒し除去した点。</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>(1)当施設は病院事業者との複合施設であり「横浜なみきりハビリテーション病院・並木コミュニティハウス共同防火管理協議会」を設置し、会則、消防計画を作成し、自衛消防組織を編成して共同で防災訓練を実施しており連携した安全対策に取り組んでいる。なお、当協会内及び金沢区役所も含めた緊急連絡網を用意し、いざというときの連絡体制を整えている。</p> <p>(4)事故対応業務については、救助救急訓練として毎年実地訓練を行い、AEDの使用や関係機関への連絡など緊急時の救急体制を整えている。</p> <p>(5)防災業務につきましては、(1)で掲げた関係機関の連絡網と職員連絡網を各自携帯するだけでなく事務所内にも掲示する。スタッフミーティング等において防災に対する意識向上を目的として研修を重ねている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(4)事故対応業務</p> <ul style="list-style-type: none"> 救急救命研修では、金沢消防署幸浦消防出張所長から指導を受け、AED操作や心停止の予防、心肺蘇生とAEDの流れ、救命措置の手順、その他応急手当などについて全職員が実地訓練を行っている点(2019.2.12、2.16) 利用者に緊急時の連絡先を周知するため館内3ヶ所にラミネート加工した「一般用並木コミュニティハウス緊急連絡網」を掲示している点。 <p>(5)防災業務</p> <ul style="list-style-type: none"> 評価対象外施設であるが「横浜市並木コミュニティハウス災害対応マニュアル」を制定している点(2019.9.1改訂)。 <p>(6)緊急時対応全般</p> <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> 2019年8月制定の「事故・災害発生時の緊急対応マニュアル」は施設でのリスク対応事項を広範囲に捉えており、今後研修や訓練を通じて組織的な行動(リスクマネジメント)に展開していくことを期待する。
V 組織運営及び体制	<p>(1)当施設は、館長1名、事務スタッフ2名、受付スタッフ6名の計9名で構成されており、常時2人体制のローテーションで運営している。</p> <p>(2)情報共有に関しては、業務上の注意点や引継事項を業務日誌と業務連絡ノートに詳細に記録し伝達することに取り組んでおり、その専用のノートを課題解決のコミュニケーションツールにしている。また、職員の指導育成に関しては、業務に必要な研修(個人情報保護、人権、接遇、危機管理等)への参加を義務付けてその資質向上に努めている。なお、スタッフには利用受付等の通常業務とは別に、当施設主催の自主事業を担当させることで、業務に関する知識とノウハウを身に付けてもらっている。</p> <p>(3)個人情報保護・守秘義務については、マニュアルや関連規定等を職員全員で共有化を図るとともに、当協会としての個人情報取扱方針を施設内に掲示している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(3)個人情報保護・守秘義務</p> <ul style="list-style-type: none"> 法人が個人情報保護に関する各種規程を整備する他、個人情報保護方針の館内掲示物やHPでの公表に配慮している点。 個人情報保護研修の内容を毎年変更して工夫している点。 <p>(4)経理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> 「管理標準」に基づき空調・照明設備等の設定や運転状況を毎月チェックして省エネ・節電に努めている点。 <p>(6)組織運営及び体制全般</p> <ul style="list-style-type: none"> 光熱水費のエネルギー使用量推移(4ヶ年分)をグラフ化して月次分析している点。 <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> 横浜市への今年度目標自己評価表の提出期限が前年度自己評価結果の提出期限より早いことから、自己評価の目標設定が定型的になっているのが現状である。自己評価表の「計画内容及び運営目標」欄に、PDCAを意識して前年度の改善項目を含めた具体的な取組事項を盛り込み、「実績」欄に、結果だけでなく要因を記載し、今後の運営に活かすとよい。
VI その他	<ul style="list-style-type: none"> その他特記事項としては、当施設は金沢区による事業(高齢者支援、子育て支援等)、地域防災拠点及び地域町内会などに対して、優先利用を認めるなど、地域利用対し積極的に協力をしている。 また、自主事業の企画にあたっては誰でも参加でき、継続的な活動として定着できることが大切と考え、自主事業終了後には6か月間は優先サークルとして優先利用を認め、サークルが育ちやすい環境を作ることに力を入れている。 自主的活動の支援策として、事前に個人情報の公開について承諾を得ている会員募集チラシの施設内配架、毎月発行している当施設情報紙のの特集号として「お仲間募集特集号」を発行するなど、積極的に支援を行っている。 また、ロビーの壁面を利用して各サークルの作品発表の場を提供するなど、地域住民の交流の場としての役割を果たしている。 	<p><①>市・区の施策への事業協力の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> 金沢区総務課の緊急時情報システムの情報受伝達訓練を2019年度として3回実施した点。 金沢区役所高齢・障がい支援課支援の「エンディングノート」の書き方を当施設で明年1月に開催を確定している点。 地域振興課のラグビーワールドカップ2019年巡回展示事業に協力して、風除室にラグビーボールのグッズを展示している点。 <p><②>その他特記事項</p> <ul style="list-style-type: none"> 当施設主催で下記講座を開催した点①薬物乱用防止講座(2019.1.12介護士講師)、②終括講座セミナー相談会で介護・相続に関わるお金(司法書士事務所2018.12.6) 金沢区役所後援で近隣の長浜ホールで行う「生涯学習フェスティバル2019」に当施設を利用しているサークル団体に参加出演を呼びかけた点(2019.9.28)。 金沢区民活動センターの「街の先生」講座を当施設で開催した点。

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・毎月発行している「並木コミュニティハウスだより」(8月及び1月号は合併号)は、同じ建物の中での併設施設となっている「横浜なみきりハビリテーション病院」だけでなく、近隣の地区センター、コミュニティハウス、ケアプラザ、小学校のキッズクラブ、富岡団地や並木1丁目から3丁目の自治会等へも回覧をお願いしている。(配布数約750部)</p> <p>・地域町内会行事に参加し、地域住民との意見交換を行うことで顔の見える関係を築いている。</p> <p>・併設病院とは合同防火訓練や、病院の保育室の園児たちの遊びを通じた交流の場についての要望へのアドバイスや紹介を通じて連携かつ協力し合っている。</p> <p>・金沢区地域施設間連携会議に出席し、各施設や地域との情報交換により連携、協力関係を築いている。</p> <p>・当施設を利用している団体に対し、近隣の長浜ホールで行う、「生涯学習フェスティバル2019」への参加を呼びかけるとともに連携協力関係を築いている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料:館長日誌記録の検証、富岡並木センターでの写真、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・館長がふなだまりの連合自治会館での金沢シーサイドタウン地区社会福祉協議会に出席し、自治会行事についての意見交換を行っている点(2019.5.18)。</p> <p>・館長が連合自治会館での金沢シーサイドタウン地区連合自治会月例会議に出席し、当施設の行事や「並木コミュニティハウスだより」の配布を自治会に依頼している点。</p> <p>・館長が富岡並木地区センターでの400人以上集まる敬老の集いで毎年司会を担当している点。</p>

(2) 地区センター委員会等

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

※議事録により確認する。

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

②地区センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

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

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「並木コミュニティハウス委員会議事録(2019.6.29)」 「2019年度努力事項報告書」 <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></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地区センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「並木コミュニティハウス委員会議事録(2019.6.29)」 「2019年度努力事項報告書」 <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>・委員会での当コミュニティハウスの場所がわかりにくいという意見を課題として、並木コミュニティハウスだよりに掲載するマップの更新と当施設入口にある並木3・7街区の地図に当該地区自治会長の許可を得て当施設の場所を記入した点。</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>・並木中央小学校社会科授業で「コミハの仕事を教えてほしい」との学校からの要請に応じて31名の小学生を受け入れ、館長が並木コミュニティハウスの目的や運営の説明のほか、関連授業として金沢地区埋立事業の講義も行った点(2018.12.16)。 ・金沢シーサイドタウン地区社協関連事業で「赤ちゃんとお母さんのふれあいひろば」を毎月第3金曜日に和室で開催している点。</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>・構内に横浜なみきりハビリテーション病院のサイン看板が多数設置されているが、当施設のサインが無いので利用者から施設の場所がわかりにくいという声が強い。サインの表示(塗装)が風化しているので病院で塗り替えの際、一部のサインに当施設の併記をお願いしてはどうか。</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)>	
・2017.11.25(13:30～14:40) 18団体、2018.11.24(13:30～14:30)、18団体が出席。 ・毎年9月～10月にかけて利用団体に申込用紙「利用者懇談会開催のご案内」を配布するとともに、参加できない団体の要望もくみ取れるよう、案内下部に「ご意見・ご要望」欄を作成している点。	

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「2018年度利用者懇談会議事録」	
<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)>	
・利用者懇談会で団体との意見交換を通じて、課題を抽出している点(2018年度6件「作品展示発表会について」、「椅子の収納ラックについて」、「インターネット予約について」、「A室の設備について」、「移動式の鏡について」、「和室について」)。	

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「2018年度苦情対応状況報告」、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)> ・利用者懇談会での「和室にテーブルを置いてほしい」という要望に対し、テーブル1台、椅子6脚を新たに購入・設置した点(2019.2.28)。	

(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)> ・2017年度:8月14日～9月30日、集計数団体100、個人28 ・2018年度:8月21日～10月22日、集計数団体100 <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)> ・2017年度は個人向けと団体向けで質問内容を変えて実施している点。 ・団体向けアンケートでは、質問内容を毎年調整している点(例:インターネット予約開始、コマ割り変更)。 ・2019年3月9日～10日に実施された自主事業「展示・発表会」では一般利用者(18人)、展示団体(8団体)、発表団体(10団体)それぞれに質問をしている点。	

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「並木コミュニティハウスの利用に関するアンケート集計結果」 <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)> ・利用者に影響が大きい項目について、導入前の意見聴取と導入後の意識調査を年度をまたいで質問している点(コマ割りの3コマ→4コマへの変更、インターネット予約の導入)。 ・同一項目での調査を継続しているため、経年比較をし、課題を抽出している点。	

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)> 資料「2018年度苦情対応状況報告」、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)> ・個人意見から新たな自主事業を立ち上げた点。 ・部屋の掃除用モップの要望に対応するため、乾式だけでなく新たに湿式モップを購入した点 ・「入口にアルコールがほしい」という要望に対し、2018年9月に自動手指消毒器を入口に設置した点。 ・「ラジカセが止まってしまうので止まらないものが欲しい」という要望に対し、2018年10月に購入対応した点。	

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「ロビー前掲示板」、資料「利用者懇談会ファイル」 <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)> ・アンケート結果と対応策をA3版でラミネート化して掲示し、見やすさに配慮している点。	

(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)>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)> ・ご意見箱(「お客様の声」)を入口に設置している <設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・ご意見箱にイラストを貼り、利用者にアピールしている点。 ・記入用紙「お客様の声」には記入スペースに枠を作り、常置のボールペンと合わせて記入しやすいよう工夫している点。	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「苦情対応フローチャート」、ヒアリング <仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)> ・ロビー前の掲示板に「苦情対応フローチャート」を掲示している <周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している <input 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)>	

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「スタッフ会議 議事録」、ヒアリング	
<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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)> ・ロビー前の掲示板に「苦情対応状況報告」を掲示している	
<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)>	

(4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①施設案内、利用方法の情報については受付前のパンフレットの配架によりご案内している。特に、インターネットによる予約について、ていねいな案内を行っている。</p> <p>②施設案内と利用案内については当施設ホームページに掲載するとともに、利用要綱を受付前に掲示してご案内している。</p> <p>③会議室の写真を受付に設置し、初めてのご利用の方に部屋の内部を確認してもらえようのご案内している。</p> <p>④地元連合町内会の会議にコミハ便りを配布し、当施設のPRに努めている。</p> <p>⑤電話による部屋の利用申込・及びキャンセルについては、専用の「受付票」への記入により、受付内容の間違いをなくし確実な対応ができる体制を整えている。</p> <p>⑥毎年地域の小学校の校外学習の場としての施設見学を積極的に受入れ、子ども達に分かりやすい説明を行うとともに、いろいろな質問に答えることで、当施設が子ども達にとって身近な施設であるとのPRを行っている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(正門前展示ケース、風除室、入口、受付前)</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>・風除室のチラシラックと壁上に自主事業チラシを配置掲示し入館前の利用者の興味を引く工夫をしている点。 ・新着本案内は館内掲示のみならず、館外を通る人からも見えるよう、窓の外側にも掲示している点。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

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

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる	<input 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>・ロビー前の机の上にて、利用要綱を綴じたファイルを「閲覧」と記載したチラシの下に置き、常時閲覧可能な状態にしている点。</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)> 資料「2018年6月利用分からの施設予約方法について」、ヒアリング</p> <p><行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・インターネットを利用する団体の抽選申込、インターネットを利用しない団体の抽選申込をそれぞれまとめている点。 ・抽選に外れた団体向けの一般申込については「新予約システムによる毎月15日の来館申込手順」で対応している点。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「研修報告書(2019.6.24)」 「2019年度研修実施報告」</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>・保護司を委嘱されている館長が自ら講師となり「刑を終えて出所した人の人権問題」をテーマに全員に研修を行った点(2019.6.24)。 ・年1回の人権研修(2019.6.24)のほか、神奈川県委託事業の視覚障害者の接遇方法・障害者へ理解等を目的とした「心のバリアフリー養成研修」を2人ずつ順番に受講している点(2019.2.27、9.17)。</p>	

(5) 自主事業

①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
評価機関 記述	
<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「自主事業報告書」、ヒアリング</p> <p><年齢や性別が網羅できていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・2017度は58教室336事業3,412人、2018年度は60教室332事業4,369人と多くの事業を開催している点。 ・新規教室を2018年度は10教室、2019年度は7教室(6教室実施済)を開設した点。 ・託児サービス付自主事業を用意している点(利用者実績2017年度 延50人、2018年度 延24人) ・自主事業がサークルに至った点(2017年度は5、2018年度は3、2019年度は3)。 	

②事業計画書等のおり、事業を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<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> <ul style="list-style-type: none"> ・2018年度は1講座(定員10人)だった「私の骨盤調整」を3月の作品展示発表会内で体験会を実施したことを踏まえ、それらの参加者が2019年度の講座に流れてくることを予想し、講座を2講座(定員24人)で対応するよう変更した。 <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「図書リクエストカード」、ヒアリング</p> <p><利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・利用者のリクエストカードのほか、スタッフの検討図書などをもとにした検討リストから館長が購入本を決定している点。 ・本を古書店や地元の書店などから購入している点。 ・2017年度より書籍コーナーへの入室可能時間を増やし、2018年度より書籍の一部をロビーに配架し、2019年度より1回あたり貸出冊数を2冊から5冊に増やしたことで貸出冊数の増加を図っている点。</p>	

(7) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>情報発信の手段として次の方法によりご案内をしている。 ①施設入口に、当施設に関する情報と地域情報等をわかりやすく掲示している。 ②当施設ホームページで利用方法をはじめ自主事業や新着図書等について案内を掲載するとともに、インターネットによる予約システムを導入して、登録団体による各部屋の申込方法や予約状況がわかるようにしている。 ③施設内外掲示板には、会員を募集しているサークルの情報や自主事業のチラシを掲示している。 ④自主事業は各事業ごとにチラシを作成し、来館者への配布と近隣施設へ配架のお願いをしている。 ⑤毎月発行の情報紙「並木コミュニティハウスだより」は連合町内会を通じて各家庭への回覧をお願いするとともに、他の地域施設へも配布することで、自主事業や新規購入本のお知らせ等についてPRに努めている。 ⑥広報よこはま金沢区版へ自主事業などの掲載を依頼するなど、広くPRに努めている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「googleアナリティクス」、「ヨコハマカレンダー」、「広報よこはま金沢区版」</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>・WEB施設予約を2018年4月より開始し、アクセス数が2018年度8,870PV(2,986ユーザー)から2019年度上半期6,767PV(1,353ユーザー)に増加した点。 ・毎月の「並木コミュニティハウスだより」を2018年度より近隣地区センターのみならず、近隣の自治会にも配布を開始した点(743部配布)。 ・インスタグラムを2018年11月27日から開始し、新規利用者獲得を目指している点。</p>

(8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①新規採用者については、事務局主催の合同研修で、市民利用施設におけるスタッフとしての接遇について勉強してもらっている。</p> <p>②スタッフの服装については、機能的で清潔さが求められることからエプロンを着用してもらっているが、それにより緊急時に迅速に対応できる。</p> <p>③受付には、スタッフの手引きとして、業務マニュアルを含む基本的なガイドやルールブック等を集めた「スタッフ業務手順」や「施設利用方法」等のファイルを用意し、全職員に共通認識を持ってもらうと共に、資質向上のためのテキストとしても活用している。</p> <p>③現場においては、職員全体が共通認識のもと、利用者に対して当施設に関する基本的な項目についてしっかり説明等ができるなど問題なく対応できるように、OJTの強化に努めている。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・車椅子の利用者から来館連絡があった場合には、職員が事前に施設内の専用駐車場を予約している点。 ・スタッフはエプロンを着用し、名札を下げることで、利用者者に安心感を与えている点。 ・常に利用状況に目を配り、館内での環境を維持できるように配慮している点。 ・指定管理者主催の「心のバリアフリー養成研修」をスタッフ全員が受講できる体制を確保している点。

(9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>①当施設の2階・3階は併設する病院の病室となっており、これまで音を出す楽器やカセットデッキの音量等にはかなり神経を使っている。その中でも防音仕様で作られているA室に関しては、音を出すスポーツ系サークル(フラダンス、社交ダンス等)や音楽系のサークルの人气が高く稼働率は100%近い。大きな音の出る楽器(太鼓やトランペット)等は使用できないとしているが、もっと他の部屋も防音にしてほしいとの要望が多い。</p> <p>②自主事業の内容によって集客に片寄りがあり、その実施に苦慮する場合もあるため、地域や利用者のニーズを的確に捉えた集客率の高い事業内容とするための検討が必要である。</p> <p>③夜間の稼働率の低さが施設全体の稼働率を引き下げている現状を変えていくために、PRの工夫によりできるだけ多くの方々に周知を図って稼働率を高めていくことや、夜間での自主事業開催の可能性を考えていく必要がある。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価で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"> ・集会室・和室の利用者数は当指定管理期間開始年度(2017)以降、増加傾向にある点(2017年間25,498人→2018年間30,016人→2019上半期15,182人)。 ・図書貸出冊数が1回あたりの貸出冊数を増やすなどの取組もあり、増加している点(2017年間2,920冊→2018年間3,600冊→2019上半期2,534冊)

(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)>

- ・新着図書を入口付近に配架し、大賞ノミネート作品 やドラマ化作品をまとめて掲示している点。
- ・和室への机・椅子の設置に当たり、写真でその旨をロビーに掲示し、喚起している点。
- ・台車に椅子 の積上数量 を明示し、収納方法を写真で掲示して、椅子を片付けやすいよう配慮している点。
- ・授乳案内(和室で可能である旨)が、多目的トイレ内・外、和室の3ヶ所に掲示し、利用者の目につきやすい点。

<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)>

- ・利用者層に偏りが見られるため、新たな利用者層を意識した自主事業(男性向け講座や中・高生を中心としたYA(ヤングアダルト)向け講座)の強化が望まれる。
- ・2018年11月より開始したインスタグラムだが、約1年経過した2019年10月24日現在まで投稿が9件に留まっており、十分活用しているとはいえないため、他の媒体(Twitterなど)での広報の可能性を検討するとよい。

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)> ・機械警備以外の建物・施設維持管理業務は横浜なみきリハビリテーション病院が総合して担当しているが、その報告に基づいて「施設管理計画・実績表」に実施期日を記入し、「維持管理・保守点検・実施状況」書を作成して進捗管理をフォローしている点。 ・各週1回自動扉の溝を自発的に清掃して、扉の円滑な作動を確保している点。	

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)> ・定期清掃は業者に外注。 ・日常清掃は、スタッフ2名が交替でトイレ掃除とトイレ以外の箇所の清掃を実施し、午前・午後の2回点検をして業務日誌の清掃実施済み欄にチェックしている点(2019.10.3検証)。	

(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	
<備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②地区センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・コインバンダー2基、ワイヤレスアンプ、パーソナルコンピューター、レーザープリンターを現物確認した。	

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	
<安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・本棚・机などの角にクッション材を貼り付けて利用者が接触した時の安全を図っている点。 ・ラッキング椅子の積上げを16段に制限して転倒を防止している点。 ・館内の掲示板に画鋲を使用していない点。 ・背の高い棚に転倒防止金具を取り付け、地震時などの危険防止をしている点。	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

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

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

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

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①当施設を利用する場合の出入口は自動ドアのみとなっていることから、安全確保のため専門業者による点検を四半期ごとに実施している。</p> <p>②施設管理に係る「自主点検チェックリスト」の確認と記録により、施設内の状態を安全かつ清潔に保てるよう点検を行っている。</p> <p>③各部屋の利用が終了した後、次の利用団体に気持ちよく使っていただけるよう再度部屋の清掃状況を確認している。</p> <p>④利用団体が使用した茶器等については、清潔さと衛生面に気をつけ毎月漂白等により洗浄を実施している。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認</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"> ・自動手指消毒器をロビーに配置して、利用者の衛生に配慮している点。 ・部屋の使用後の清掃を利用者に実施してもらうため、ラミネート加工された掲示物で掃除方法を示している点。 ・トイレの洗面台に台拭き用の雑巾を設置して、利用者の衛生に配慮している点。 ・換気が乏しい倉庫と物置のかび除去対策として、壁面を消毒し除去した点。

(5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><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> <ul style="list-style-type: none"> ・建物北側外庭の模擬溪流の先端が石と泥で詰まっているので、施設管理は病院の管理下にあるが万一の溢水の場合の自衛対策として排水施設の調査を望む。

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 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)> 鍵の使用に関するヒアリング及び鍵の管理に関する資料ファイル並びに現場確認 <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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③事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 type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<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
評価機関 記述	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・スタッフが館内6ヶ所を午前1回、午後2回、夜間1回、交替で巡回点検している点「業務日誌(2019.10.3)」。	

(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)>	
・館内巡回チェックによる点検の際、危険物やエアコン、椅子の配置などサービス施設の異常の有無を点検している点。	

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)>	
内容:「横浜市地区センター事故事例及びヒヤリハット(2018年3月改訂版)について(2019.5. 1)」。対象者:全員回覧	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(4) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない <研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 内容:AED操作、救急救命措置についての救急救命研修(2019.2.12、2.16補講1名)、対象者:全員出席。 <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)> ・救急救命研修では、金沢消防署幸浦消防出張所長から指導を受け、AED操作や心停止の予防、心肺蘇生とAEDの流れ、救命措置の手順、その他応急手当などについて全職員が実地訓練を行っている点(2019.2.12、2.16)。	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

※連絡網や連絡先が事務室内に掲示され(もしくは各職員に配布され)、だれもが迅速に連絡できるようになっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認及びヒアリング <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)> ・利用者に緊急時の連絡先を周知するため館内3ヶ所にラミネート加工した「一般用並木コミュニティハウス緊急連絡網」を掲示している点。 ・緊急の場合、館長・職員・スタッフ間で連携の取れる携帯番号リストを用意している点。	

(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 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 checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" 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>・評価対象外施設であるが「横浜市並木コミュニティハウス災害対応マニュアル」を制定している点(2019年9月1日改訂)。</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>	

(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>・「自主点検チェックリスト」に、1防火管理者、2消防計画、3火災予防管理、4放火防止、5地震対策、6教育訓練、7点検報告等の項目について定期的ないし日常点検の内容を規定しており、それに基づき防犯・防災業務を実施している点。</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>・「事故・災害発生時の緊急対応マニュアル」は施設でのリスク対応事項を広範囲に捉えており、今後研修や訓練を通じて組織的な行動(リスクマネジメント)に展開していくことを期待する。</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)>	
・協定書で定めた職員体制に加え、シフト時間を8:45～13:00、12:45～17:00、16:45～21:00としてシフトの交替時に15分の引き継ぎ時間を取っている点。	

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	
<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)>	
・台風19号の接近にともない安全確保のため、午前中は臨時閉館し、13時半から避難所として準備開館したが、特別警報が発表されなかったため19時に閉館した(2019.10.12)。	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・台風19号の接近による臨時休館について、施設内の掲示やインターネットの「【重要】台風接近にともなう臨時休館のお知らせ(2019.10.11)」により事前に周知した点。 ・資料「セコム入館情報一覧表(2019年6月～9月)」及び「業務日誌(2019年10月分)」を確認した。	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
事業計画書・事業報告書のファイルを受付前の机に配置して公開している。	
<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)>	
・事業計画書・事業報告書のほか、利用要綱、委員会議事録、利用者会議議事録、アンケート集計などの資料を、ファイルに綴り受付前の机に配置し、張り紙を掲示して利用者が自由に閲覧しやすいように配慮している点。	

(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)>	

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「2019年度研修実施報告」、「2019年度スタッフミーティング議事録」、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)> 内容:①実務研修・接遇(随時)②人権(2019.6.24)③個人情報(2019.5.15、5.20)④救助救命・AED(2019.2.12)、対象者:全員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・毎年、年10回程度開催するスタッフ会議にて、随時、接遇や業務手順(自主事業の対応、図書の対応、展示会前後の流れ等)などを周知している点(2019.2.12、9.11など)	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①利用者ニーズに対して的確にサービスを提供していくことや、緊急時などに際して利用者の安全確保のために適切に対応していくためには、常勤、非常勤にかかわらず職員の能力向上が必須であり、そのために必要な研修について参加を義務付けている。</p> <p>②研修への参加の際には勤務時間扱いで、研修費用、交通費等の全額を協会で負担をしている。</p> <p>③研修等の資料は、職員が必要な時に確認しやすいように事務室内に常備し、情報共有に努めている。</p> <p>④外部研修については、職員にその情報を周知するとともに参加を促している。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「2019年度ミーティング議事録」「2019年度研修実施報告」「出勤簿」、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修を勤務扱いとして研修費用、交通費等の全額を法人で負担している点。 ・スタッフミーティングを年10回程度、利用者が少ない時間帯10時から11時に実施し、法人からの連絡事項や施設での注意点等の情報を共有している点。

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「スタッフミーティング議事録(2019.6.24)」、「2019年 回覧資料等」、ヒアリング</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「接遇プロジェクトチームの取り組み(2013年4月)」の資料を回覧して、マナー、挨拶、身だしなみについての情報を共有している点(2019年7月)。</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)>	
・「スタッフ業務手順」「図書担当」「予約受付の流れ」「施設利用方法」についてマニュアルを作成し、時系列で作業の流れをわかりやすくまとめている点。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
①当協会が施設運営においてサークル支援に力を入れている点や職員としての関わり方について認識を深めてもらうために、利用受付等の通常業務とは別に、当施設主催の事業を担当することにより、業務に関する知識とノウハウを身に付けてもらっている。 ②館長から職員全体への連絡事項は、「業務連絡ノート」に記載かつ供覧することで、絶えず情報共有に努めている。 ③利用者からのご意見、苦情等について、その都度業務日誌への記録と業務連絡ノートに記載することで、業務の本質や職員の役割について理解を深めてもらっている。	資料「連絡ノート」「2019年度業務日誌」、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)>
	・日々の連絡事項は「連絡ノート」「業務日誌」、掲示板、に記載し、全員で情報共有している点。 ・回覧にて必要な情報を全員で共有している点。

(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)> ・館内にて「個人情報保護方針および特定個人情報取扱基本方針(2018.3.27)」を掲示し、ホームページでも公表して利用者への周知を図っている点。 ・法人が「情報の公開に関する規程(2019.7.1改正)」「個人データの開示等の請求に関する規程(2019.7.1改正)」「個人情報取り扱いマニュアル(2018.5.30)」等の各種個人情報保護規程を整備している点。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・「個人情報の取扱いに関する規程(2018.3.27)」において、施設館長を管理責任者、法人事務局長を統括管理責任者と規程し、明確化している点。 ・ホームページにおいても「個人情報保護方針および特定個人情報取扱基本方針(2018.3.27)」を公表して利用者への周知を図っている点。	

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)> ・個人情報保護研修の内容を毎年変更し、2019年度は「市の個人情報保護制度の概要」(2019.5.20)、2018年度は「横浜市～指定管理者・業務受託事業者用 個人情報保護研修資料」を用いて実施した点(2018.5.1)。	

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>・個別の全員の誓約書を確認した(2019.5.15、2019.5.20)。</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>・館内掲示物「個人情報のお取り扱いについて」にて、個人情報を収集する場合と収集する個人情報の種類について明示している点。 ・個人情報を収集する資料は「利用申込書」「図書コーナー利用申込書」「図書予約票」「自主事業申込書」「キャンセル申請書」「団体登録票」に限定し、これら全ての用紙に個人情報の使用目的を明示している点。</p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している
<input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p><適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・個人情報を収集する資料は「利用申込書」「図書コーナー利用申込書」「図書予約票」「自主事業申込書」「キャンセル申請書」「団体登録票」に限定し、これら全ての用紙に個人情報を目的外に使用しない旨を明示している点。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(事務所内のパソコン、保管庫、シュレッダー等)、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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報に記載された申込書は全て、鍵のかかる戸棚に施錠保管している点。 ・事務所内のコンピュータにワイヤーロックをかけ、防犯に配慮している点。 	

(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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・伝票(収入伝票、支出何書)に電算番号を記載し、連番で管理している点。 ・決算整理仕訳と通常仕訳の伝票を色分けし、混同を避け、処理の有無を一目で確認できるよう工夫している点。 ・毎月、小口現金と預金残高の確認と帳簿との照合を3名で確認・押印して管理している点。 	

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)> 資料「金沢区民協働支援協会経理規程(2009.4.1)」第7条、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)>	
・伝票(収入伝票、支出伺書)には3人の押印(現場の出納担当者・経理責任者、本部の経理担当者・経理責任者)があり、相互牽制に配慮している点。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「施設別収支決算書(2018年度)」、預金通帳、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)>	
・法人作成の「施設別収支決算書(2018年度)」において、協会が管理運営する全施設の経理を明確に区分し、一覧表にまとめている点。	

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)>	
下記3項目の伝票の実在性を確認した。 ①備品購入費(2019.2.28):和室用テーブル購入。 ②消耗品費(2019.7.31):障子修理、コーナーガード購入。 ③修繕費(2018.12.31)トイレシャワー付き便座修理。	

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(通帳、印鑑の保管場所)、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)>	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 評価対象外 <目的に沿わない支出がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑦経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費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> <p>①経費削減に対する認識を職員全体で共有するとともにその徹底が第一と考え、これまでの業務の中の非効率等な点を改善することについて意見やアイデアを出しやすい組織づくりを目指している。</p> <p>②空調設備については、管理標準に基づく設定温度の統一化や短時間での入り切りにより無駄な消費電力の消費をなくすために事務所での一括管理をしている。</p> <p>③利用者への影響が少ない箇所の照明については、照度基準も考慮して一部消灯をしている。</p> <p>④エネルギー使用量については昨年度との突き合わせにより分析し、増加している場合は問題点を明確化し改善策を見出している。</p> <p>⑤利用者に対しては節電、節水のポスターで呼びかけをしている。</p> <p>⑥内部使用の書類は裏紙使用を徹底させている。</p> <p>⑦設備等の軽微な修繕については、可能な限り自前で行うことで経費の削減につなげている。</p> <p>⑧通信費削減のため、FAX回線を廃止し、1回線をFAX付き電話機で対応。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「サービス向上及び経費節減努力事項報告(2019年度)」「管理標準(2019年度)」、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・2017年4月より「管理標準」に基づき空調設備・照明設備・事務用機器の設定や運転状況を毎月チェックして省エネ・節電に努めている点。 ・温度計やラミネート化された掲示物により、利用者に節電への協力を呼びかけている点。 ・コピー機、印刷機の電源を使用時のみオンにし、電気料金の節減に努めている点。 ・FAX回線を廃止し、1回線をFAX付き電話機で対応することで毎月約2000円通信費節減を図った点。

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
評価機関 記述	
<p><反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・2018年度の自己評価結果から、(利用者ニーズの把握と運営への反映について)利用者アンケートの設問内容を利用者満足度や要望、課題が抽出しやすいよう見直す、という課題を抽出し、2019年度には①施設全体について②展示・発表会について、アンケートを2種類実施して改善を図った点。</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"/> 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"/> 一部未対応の項目がある
<input type="checkbox"/> 全て対応していない	<input type="checkbox"/> 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 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	
<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「管理運営業務点検報告書・業務点検結果シート(2018年度)」</p> <p><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)></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 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 type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「管理運営業務点検報告書・業務点検結果シート(2018年度総括)」、ヒアリング</p> <p><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)></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>・業務点検(2018. 9.20、11.26、2.25、2019.6.12ほか適宜)を実施して区と指定管理者で協議している点。</p>	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①目標設定の取り組み ・目標設定については、前年度の実績や自己評価を確認後、達成度から分析した弱点に対しては改善策を、また、強みに対しては更に伸ばす手法を検討し次年度の目標に反映させている。 ・目標設定については、市の条例や施策等をベースに協会全体の運営方針との統一化を図りながら、利用者からの意見等も考慮して設定している。</p> <p>②自己評価の取り組み ・運営経過における改善、評価については、業務点検時を捉え事業計画、仕様書等に照らし合わせて合致しているかどうかの確認等を行っており、適宜軌道修正に努めている。</p> <p>③目標設定、自己評価における職員への周知 ・4月のスタッフ会議時に周知、かつ、供覧により情報共有を図り、更に日々の業務における館長からの説明も加えて、自己評価に対する改善と目標達成に向けて、組織全体で取り組む体制を整えている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「自己評価表(2018年度、2019年度)」</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>・2018年度は資料「横浜市人権施策基本指針」の全員回覧による人権研修を実施し、自己評価で「さらに人権研修を充実させる」という改善計画を掲げ、2019年度は館長が講師となり人権研修を実施した点(2019.6.24)。 ・2017年度・2018年度に人事考課制度を実施し、各職員の「人事考課書(2018.11.29)」を元に、館長と法人で2次確認し、各職員に目標を伝えている点。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・光熱水費のエネルギー使用量推移(4ヶ年分)をグラフ化して月次分析している点。 ・2018年度の自主事業収入はミニ体験講座の実施などに取り組み、前年比1%増を実現した点。</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>・横浜市への今年度目標自己評価表の提出期限が前年度自己評価結果の提出期限より早いことから、自己評価の目標設定が定型的になっているのが現状である。自己評価表の「計画内容及び運営目標」欄に、PDCAを意識して前年度の改善項目を含めた具体的な取組事項を盛り込み、「実績」欄に、結果だけでなく要因を記載し、今後の運営に活かすとよい。</p>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①横浜市健康づくり事業に協力し「よこはまウォーキングポイント事業」の、歩数計リーダーを設置している。 ②行政関係機関の配布物の配架、掲示などにより情報提供を行っている。 ③ラグビーワールドカップ2019のPRグッズを、ロビーに展示することで事業への協力に取り組んでいる。 ④金沢区地域施設間連携会議に参加し、施設間連携に取り組んでいる。 ⑤金沢区読書活動推進事業に参加し、市民の読書活動推進に協力している。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料:「緊急時情報システムの2019年度訓練日程について」、「これから講座」のチラシ</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"> ・金沢区総務課の緊急時情報システムの情報受伝達訓練を2019年度として3回実施した点。 ・金沢区役所高齢・障がい支援課支援の「エンディングノート」の書き方を当施設で明年1月に開催を確定している点。 ・地域振興課のラグビーワールドカップ2019巡回展示事業に協力して、風除室にラグビーボールのグッズを展示している点。
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①利用団体の作品を展示できる「ミニギャラリー」を設置し、作品発表の場として、会員募集のお知らせとして活用し地域交流の場を提供している。 ②当施設は平成24年に、旧並木第3小学校から病院との複合施設として開設されていることもあり、施設の面積が限られていて図書室が集会室の中にある。つまり集会室を使用している間は図書室が使用できないというデメリットがある。その中で、蔵書数は約1,500冊であるが、ロビーに人気の本や子供向けの本を、話題の本をそろえたことにより、年間の貸出数が3,600冊とかなり増加した。</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>資料:講座案内のチラシ、わくわくニュースなみキッズ及びヒアリング</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・当施設主催で下記講座を開催した点①薬物乱用防止講座(2019.1.12介護士講師)、②終括講座セミナー相談会で介護・相続に関わるお金(司法書士事務所2018.12.6) ・金沢区役所後援で近隣の長浜ホールで行う「生涯学習フェスティバル2019」に当施設を利用しているサークル団体に参加出演を呼びかけた点(2019.9.28)。 ・金沢区民活動センターの「街の先生」講座を当施設で開催した点。 <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>・利用者アンケートについて、現状では100通集まるまでを回答期間としているが、回答数にこだわるのではなく、期限を区切るべきである。また、アンケートの分析については、項目の経年比較を行ったうえでグラフ化することが望まれる。さらに、アンケート集計結果の掲示においても、利用者が理解しやすいよう、各項目の回答結果をカラーグラフ化し、それに対して簡単なコメントを付した様式を作成するとよい。</p>