

評価項目	施設の管理運営方針・管理方法
<p>私たちは、山の手コミュニティ協議会の設立目的である「矢代田小学校区の住民が、互いに連携・協力し、区自治協議会への参画、行政との協働などにより、自主的、主体的に活動を行うことにより、校区のコミュニティにおける共通の課題解決を図り、活力ある住みよい地域社会づくりの推進に資することを目的とする。」を理念に、施設の運営を行います。</p> <p>施設の管理方法については、基本的には現状の管理方法を維持して、地区内にある施設であることを最大限に生かし利用者と密接した管理を行います。</p> <p>また、現在、小須戸地区ふれあい会館の施設管理を行っておりますので、施設管理ノウハウがあり、安心・安全に管理を行うことができます。</p> <p>管理開始となる平成 26 年 4 月までに、施設管理及び窓口対応・電話対応ができるよう準備します。</p>	
評価項目	利用者サービス・利用者増加の取り組み
<p>利用者サービスの取り組みとして、施設整備や整理整頓を心がけ、利用者としての立場で利用しやすい施設・環境づくりで利用者サービスの向上に繋がります。</p> <p>利用者増加の取り組み策として、施設の紹介やイベント活動をホームページ・「山の手コミュニティ協議会広報」などを活用し、積極的にPRします。</p>	
評価項目	利用者ニーズの把握とその反映策
<p>利用者ニーズの把握の方法として、施設内と小須戸地区ふれあい会館にアンケート用紙を設置して利用者からの意見を聞きます。寄せられた意見や要望で対応可能なものについては、早急に対応します。また、特別な判断が必要な場合は、新潟市と協議し、できるだけ利用者のニーズに対応できるよう努めます。</p> <p>アンケートの結果については、施設内掲示板・小須戸地区ふれあい会館掲示板・ホームページで公開します。</p>	
評価項目	問合せ・苦情への対応
<p>利用者からの問合せ・苦情は、まずは誠意も持って対応し、「対応マニュアル」を作成して適切に対応しますが、日々の利用者とのコミュニケーションにも気をつけていきます。</p> <p>窓口・電話だけではなく、ホームページからも問合せができるシステムを作り、広く施設への意見・要望を募集します。いただいた意見は、迅速に対応するように努めます。</p> <p>職員間で情報を共有し、利用者に対して同じ対応が取れるように徹底していきます。</p> <p>苦情は、必要に応じ、新潟市へ報告します。</p>	
評価項目	管理経費削減への取組

<p>施設の管理の経費削減が利用者のサービスの質の低下にならないように行います。</p> <p>施設内を随時、巡回して電気の消し忘れや水道の出っぱなしがないか確認し、節約に努めます。</p> <p>施設管理に熟知した地区内の住民・ボランティア団体を積極的に活用し、維持管理経費の削減に取り組みます。</p>	
評価項目	従事者の雇用・労働条件・人員配置
<p>地元住民の雇用を最優先し、安全とサービス向上を目指します。</p> <p>小須戸地区ふれあい会館のローテーションにて管理運営を行います。</p>	
評価項目	人材育成の取り組み
<p>施設の特性に応じ、公平・公正なサービスを提供し、安全で快適な施設利用を確保する事ができるよう職員に徹底いたします。</p>	
評価項目	安全管理の対策・緊急時の対応
<p>利用者が安心して施設を利用できるよう、施設の特性を踏まえ、予防保全の徹底による効率かつ経済的な保守管理を行い、施設・設備が常に良好な状態で安全・快適な利用を実現します。</p> <p>施設・設備の経年劣化や損耗状況の日常点検および専門業者による点検を行い、小さな危険も残さず利用者の利用環境を確保します。</p> <p>緊急時には新潟市の指示のもと『利用者の安全を守ること』を最優先とした的確な対応を迅速に行います。</p> <p>危機管理マニュアルを作成し、初期体制を確保します。</p>	
評価項目	関係法令の遵守・個人情報保護の取り組み
<p>職員・利用者を含めた関係者全員が施設の管理運営に関する関係法令を熟知し、遵守するよう徹底いたします。</p> <p>個人情報の取り扱いについては、個人情報取扱基準マニュアルを作成し、個人情報保護に取り組みます。</p>	
評価項目	地域との連携・貢献活動への取り組み

矢代田小学校区の住民として、山の手コミュニティ協議会を拠点に活動を行ってまいりました。この活動実績から地域の方々とも円滑なコミュニケーションが図れていると自負しております。また、小須戸スポーツ振興会とともにスポーツ振興の普及といった地域活動にも力を注いでおります。小須戸運動広場を活用し、今後は今まで以上に地域に貢献していきたいと思っております。