



横浜市指定管理者第三者評価制度

篠原地区センター  
評価結果報告書



指定管理者：アクティオ株式会社

平成20年12月12日

社団法人神奈川県経営診断協会  
(評価機関19-03)

# 篠原地区センター評価シート目次

I. 総則	1
I-1 施設の目的や基本方針の確立	1
I-2 施設目的の達成度	2
I-3 職員の勤務実績・配置状況	3
I-4 職員のマナー	4
I-5 開館の実績	5
II. 施設・設備の維持管理	6
II-1 建物・設備の保守点検	6
II-2 備品の管理	7
II-3 清掃業務	8
II-4 警備業務	9
II-5 外構施設の保守点検業務	10
II-6 植栽・樹木等の維持管理業務	11
II-7 ゴミゼロ推進運動への取組	12
III. 運營業務及びサービスの質の向上	13
III-1 利用実績及び施設の稼働率	13
III-2 利用しやすい受付案内の実施	15
III-3 適切な利用情報の提供	16
III-4 広報・PRの実施	17
III-5 サービス水準の確保	18
III-6 職員間での情報共有化	19
III-7 個人情報の保護	20
III-8 事故防止対策への取組	21
III-9 事故発生時の対応体制の構築	22
III-10 災害発生時の対応体制の構築	23
III-11 利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築	24
III-12 利用者の苦情解決体制の構築	25
III-13 利用者アンケートの実施	26
III-14 利用者会議の開催	27
III-15 自主事業の適切な実施	28
III-16 自主事業における独自の工夫等	29
III-17 書籍の貸出、購入及び管理	30
IV. 地域及び地域住民との連携	31
IV-1 地域や地域住民との交流・連携の取組	31
IV-2 地区センター委員会の設置・開催	32
V. 収支状況	33
V-1 指定管理料の執行状況	33
V-2 収支決算状況	34
V-3 ニーズ対応費の執行状況	34
V-4 利用料金収入実績	35
V-5 経費節減の取組	35
VI. その他	36
VII. 評価結果のまとめ	37

I. 総則

I-1 施設の目的や基本方針の確立

地区センターの設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	職員に対し、地区センターの設置目的に基づいた施設運営上の基本方針が明文化されている。	レ		レ	
	職員が、地区センターの設置目的や施設運営上の基本方針を理解している。	レ		レ	
	利用者に対し、地区センターの設置目的や施設運営上の基本方針を周知している。	レ		レ	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・H20年4月21日に行ったスタッフミーティングにおいて「H20年度運営方針」の明文化、説明により基本方針、年度目標の周知理解を図っています。</li> <li>・基本方針は館内ロビー、屋外掲示板に掲示し利用者並びに近隣の住民が閲覧できるようにしています。</li> <li>・新規に利用団体として登録する団体には、管理職による面談を通して施設概要、目的等の説明を行っています。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設運営の基本方針は、「来てよかったね。」「また来たいね。」をスローガンとしてまとめられ館内に掲示されています。</li> <li>・基本方針に則り、運営方針が解説と本年度の目標がコンパクトにまとめられて、館内の掲示板に掲示され、当館が何を目指し、何をしたいのかが来館者に分かるようになっていきます。</li> <li>・本年度の目標は具体的に目標値が明記されております。 <ul style="list-style-type: none"> <li>①「接客、接遇の向上」 ご意見ダイヤル、ご意見箱投書によるクレームや苦情を0に</li> <li>②「自主事業活性化とサークル化」 目標総事業数 45～50(内サークル化5以上)</li> <li>③「業務ルールの改善」</li> </ul> </li> <li>・職員には、月1回の休館日を利用して開催されるスタッフミーティングで説明し、周知徹底を図っています。</li> <li>・センター会議、利用者会議、ホームページなどで利用者や地域住民に周知を図っています。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・センター委員会、利用者会議の第1回目は、できるだけ新年度の初めに開催し利用者や地域住民に周知徹底を図ります。</li> </ul>					

I-2 施設目的の達成度

施設の管理運営を通して、施設目的を達成できているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	利用者にとって公平・公正に利用できるシステムを構築している。	レ		レ	
	地域住民が自主的な活動を行うための支援や交流の場づくりを行っている。	レ		レ	
	地区センターの働きかけにより、サークル活動化に発展した例がある。	レ		レ	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用の申し込みは、毎月1日に翌1ヶ月分の部屋利用予約を一括受付をしています。一括受付は、部屋によるグループ分けをして、時間別に受付を行っています。一括受付の際、利用申込が重複した場合は、クジによる抽選を行っています。</li> <li>・毎月1日の一括受付では、多くの利用団体が来館されるので、一括受付の前に連絡事項(ex:利用者会議開催のお知らせ、合同文化祭のお知らせ等)を報告・連絡する場としても活用しています。</li> <li>・館内ロビーにはサークル掲示板とサークル情報ファイルを設置し、開館時間内はいつでも閲覧することができますようにしています。</li> <li>・H18年度から現在まで、自主事業よりサークルに発展した例が7件あります。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・現在の利用予約のシステムは開館以来10年の歴史がありますが、平成20年12月からアンケートの要望で抽選の方法を変えるなど公平公正さを目指して工夫しています。</li> <li>・また、特定の団体が特定の部屋を独占的に使用し続けられないように指導し協力を得て、広く多くの利用者が使用できるように配慮しています。</li> <li>・地域交流の場づくりの一環として、サークルの活動中の写真を掲示し、紹介パンフレットや冊子を置きPRを図っています。写真は、参加してみたいと思わせるように掲示方法やサイズ、アングルが工夫されています。</li> <li>・サークル化へは、「単発のイベントには終了時にアンケート調査の実施」、「連続の教室は数回目にアンケート調査の実施」など利用者の声を聞き、きめ細かくフォローしサークル化への仕掛けを行っています。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・一括受付は、午前9時30分から始め、11時頃に終了します。できるだけ短時間で終わるように改善していきたいです。</li> </ul>					

I-3 職員の勤務実績・配置状況

管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	各業務に対し、必要最低限の職員を配置している。	レ		レ	
	各職員は、他の職員の業務状況を適切に把握している。	レ		レ	
B	事業計画書の職員体制と実際の体制に相違がない。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>職員が午前、午後、夜間の全ての時間帯を満遍なく勤務を担当することで、全時間帯の業務を把握しています。</li> <li>毎月1日午前開催される団体利用抽選会では利用申請が多く込み合うので、円滑対応する為、受付スタッフ5名体制で対応しています。</li> <li>管理職は3名＋事務1名として、管理事務や受付対応のフォローができる体制にしています。</li> </ul>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>事業計画に基づき館長、副館長2名、事務1名、計4名、コミュニティスタッフ12名および清掃業務担当2名で、午前(9時～13時)、午後(13時～17時)、夜間(17時～21時)を分担して運営しています。職員は全時間帯を分担し、業務を把握しています。</li> <li>組織図が館内に掲示され、全職員の役割分担が明文化され明確になっており、各職員は、他の職員の業務を把握できています。</li> <li>配置表も当日及び月間の予定が事務所内に掲示され、各職員は連携を取り合って業務の遂行が図れるようになっています。</li> </ul>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

I-4 職員のマナー

利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する職員の接客マナーは適切か。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	利用者が職員だと判別できるよう、名札を着用している。	レ		レ	
	職員の服装は適切である。	レ		レ	
	電話の対応の際、施設名及び職員名を名乗っている。	レ		レ	
	挨拶や対応の際の言葉遣いや態度が丁寧である。	レ		レ	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・来館者に親しみを持っていただくため、受付にスタッフ個別に了解を得たうえで顔写真とコメント入りの「スタッフ紹介」を掲示しています。同様の目的から、以前のユニフォームを廃止し、名札を着用した私服による対応をしています。</li> <li>・電話対応の際は、施設名のみをしています。スタッフは近隣住民でもあり、嫌がらせ等の予防や安全性を考慮し、お問合わせの場合のみ個人名をお伝えしています。</li> <li>・挨拶を積極的にし、いつでも利用者に対応できるように受付を空席にしないように努めています。受付が空席になる場合は、管理職が補助に入っています。</li> </ul> <p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフ間の引継ぎに手間取り、利用者の声に気がつかない等という事がないように、周囲に配慮しながら業務引継ぎを行なうように徹底していきます。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・全職員は全員名札を着用した私服で業務を遂行しています。受付にはスタッフの顔写真とコメント入りの「スタッフ紹介」を掲示しています。私服にしている理由は、利用者へ親近感をもたせ、同じ目線に対応するためです。</li> <li>・電話対応は、施設のみで、名前は名乗らないことにしています。これは過去に嫌がらせ等のトラブルがあったことから変更しています。</li> <li>・コミュニティスタッフに対するマナー研修は、採用時にマナー専門の講師による講義をアクティオ(株)にて集合研修で行っています。2年目、3年目にはリカレント研修を実施しています。</li> <li>・篠原地区センターとしての「コミュニティスタッフ作業担当マニュアル」があり、業務内容のほか、電話対応についても明記されています。</li> </ul>		

I-5 開館の実績

仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおりに開館しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおりに開館している。	レ	A	レ	A
B	-				
C	仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおりに開館していない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・合同文化祭等で、変更せざるを得ない時には利用者に予め通知しています。</li> <li>・本来、開館時間前に来館された方は開館まで館外でお待ちいただきますが、当館では開館時間まで入り口エントランス内でお待ちいただくことができるため悪天候等の対応が備えられています。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 18 年 4 月 1 日指定管理者になって以来、臨時休館もなく、計画書通り開館しています。</li> <li>・コミュニティスタッフは地域の人を採用しており、交通機関が止まっても徒歩で可能な近隣住居者であり、館長も徒歩 20 分に住居しており、利用者へのサービスに支障が生じることがありません。</li> <li>・計画した自主事業は予定どおり実行されています。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ケアプラザとの共用部分と専有部分の仕切りがなく、開館前・閉館後にケアプラザ関係者が地区センター領域を利用される場合があるため、ケアプラザと協議しながら業務上の問題が発生しないように解決していきます。</li> </ul>					

## II. 施設・設備の維持管理

### II-1 建物・設備の保守点検

建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	目に見える損傷等がなく、利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている。	レ		レ	
	発見された不具合が適切に処理されている。	レ		レ	
B	事業計画書のとおり管理が行われている。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<b>【アピールポイント】</b> ・毎月の定期清掃、点検日は管理職が出勤し、各報告書をもとに立会い、チェックをしています。 ・当館はケアプラザとの複合館であり、共有部が多いためから情報を共有し、修繕の必要時は早急な対応を心がけています。			<b>【特記事項】</b> ・館内、外回りで床面のコンクリート表面の剥離等が見られました。表示と囲い込み処置により立ち入り禁止処置が施され、安全が確保されています。その他は破損箇所や損傷はなくきれいに管理されています。 ・要修繕一覧を4半期ごとに港北区の担当部署に提出し、早急な対応を行っています。 ・毎月の定期清掃や又、休館日には管理職が出勤し自主点検を行っています。		
<b>【改善すべき点・課題等】</b> ・開館して10年経過しており、施設全体の総合点検の必要があります。 ・建築デザインに凝っている分、建築の構造は管理上不便なところが多く、管理手法を工夫していく必要があります。			・業者に委託している設備類の定期清掃・点検には館長が立ち会いチェックリストにて確認しています。 ・全ての不具合は発見者から館長に報告され、処置される仕組みになっており、ルール通りに処理されています。		



II-2 備品の管理

施設の備品が適切に管理されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	備品台帳に記された備品がすべて揃っている。	レ		レ	
	地区センターの備品に目に見える損傷等がなく、良好な状態を保っている。	レ		レ	
B	地区センターの備品と指定管理者の備品を区別した備品台帳を作成している。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>個人貸出備品は大切に使用していただくように、館内掲示等により注意を促しています。</li> <li>破損した貸出備品は、可能な範囲で館側で修理し、安全を確認したうえで貸出を行っています。</li> </ul>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>備品台帳で、購入・廃棄などきちんと管理されています。記載された備品は揃っていることを確認しました。また、損傷も認められませんでした。</li> <li>リース物件(7件)、寄贈物件(3件)は一覧表を作成し管理しています。</li> </ul>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>リース物件、寄贈物件に対する管理台帳の統一した様式がないため、担当部局と相談の上整理していきたいと思います。</li> </ul>					

Ⅱ-3 清掃業務

利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	事業計画書のとおり業務が実施されている。	レ		レ	
	目に見える埃、土、砂、ゴミ、汚れ等がない状態を維持し、不快感(見た目、悪臭等)を与えず、衛生的な状態が保持されている。	レ		レ	
	消耗品の補充が適切に行われている。	レ		レ	
	発見された清掃道具等の不具合が適切に処理されている。	レ		レ	
B	—				
C	Aに該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<b>【アピールポイント】</b> ・月に1度、業者による定期清掃が行われています。 ・ほぼ毎日日常作業が入り、月に数回、2人の作業員で日頃できない箇所の清掃に取り組んでいます。作業日誌にて、清掃内容を確認しています。 ・1日に5回は職員、スタッフによる館内巡回が行われ、美化、安全につとめています。			<b>【特記事項】</b> ・館内、外回りを見て、清掃が行き届いています。外回りは草取りも定期的を実施し管理されています。 ・事業計画書に基づいた「清掃業務担当2名」により、日常の清掃、トイレトペーパーの補充等、が適切に行われています。作業日報で確認しました。 ・休館日には委託業者による全館の掃除を実施しています。		
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					

II-4 警備業務

安全で安心感のある環境を確保しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	鍵の管理方法が明確になっている。	レ		レ	
	日常、定期的に館内外の巡回を行い、事故や犯罪を未然に防止するように努める。	レ		レ	
B	事業計画書のとおり業務が実施されている(機械警備の設置状況の確認等)。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・館の入り口の鍵と警備システム用の鍵は、管理職・清掃スタッフが個別に保持しています。</li> <li>・日常業務においては、スタッフ用マスターキーを朝礼、終礼時に管理職によってスタッフに受け渡しを行い、業務時間帯はスタッフが保持しています。スタッフ用マスターキーは夜間業務終了時に管理職に返却され、鍵付きキャビネットに収納管理しています。</li> <li>・管理職、スタッフによる館内巡回を午前、午後、夜間の時間帯に行っています。開館前、閉館前には管理職による巡回で館内の異常を最終チェックしています。</li> <li>・各利用部屋の施錠は、事務室内の電気施錠装置で行っています。</li> <li>・事務室では、監視カメラによるモニタを設置しており地下、体育室、3階の各フロアの安全確認を行っています。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・館の入り口と警備システムの鍵の管理および館内の鍵の管理者が明確になっており、鍵は鍵付きキャビネットに保管されていることが確認できました。</li> <li>・管理職、スタッフによる館内巡回を午前 8:30、10:30 午後 13:30、17:30 夜間 20:30 の合計5回行っています。館内巡回記録表で確認しました。不審者・不審物のチェック、利用していない各室等の施錠・消灯・異常の有無を確認しています。</li> <li>・機械警備は警備会社に委託していますが、毎月館長が実績や状況を確認するなど連携を取っています。</li> <li>・館内に設置した監視カメラで、地下、体育室及び3階の安全確認を行っています。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・閉館後、事務室が個別に施錠できない構造なのでケアプラザ関係者の出入りのチェックができないのが問題となるため、ケアプラザと協議しながら業務上の問題が発生しないように解決していきます。</li> </ul>					

Ⅱ-5 外構施設の保守点検業務

⇒該当施設のみ評価を実施する

外構施設が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	目に見える損傷等がなく、利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている。	レ		レ	
	発見された不具合が適切に処理されている。	レ		レ	
B	事業計画書のとおり業務が実施されている。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<b>【アピールポイント】</b> ・玄関入り口前広場においては、ケアプラザデイサービス送迎車が停車するため、一般来館者の車での来館はお断りしています。			<b>【特記事項】</b> ・外回りは、清掃が行き届いています。壁、手すり、塀などに目に付く損傷等はなく、利用者が常に安全に利用できる状態に維持されています。 ・外構の床面のコンクリート表面の剥離等が見られました。利用者が転倒する恐れのある箇所は危険防止の措置が施され安全が確保されています。 ・港北区の担当部署に報告され適切に処理されています。		
<b>【改善すべき点・課題等】</b> ・外側の破損箇所については見積り依頼中です。					

Ⅱ-6 植栽・樹木等の維持管理業務

⇒該当施設のみ評価を実施する

施設内の植栽・樹木等が適切に管理され、利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	落葉や雑草の繁茂等が放置されておらず、美観が保持されている。	レ		レ	
	植栽に不具合が生じた際は適切に処理されている。	レ		レ	
B	事業計画書のとおり業務が実施されている。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<b>【アピールポイント】</b> ・定期的な作業を実施しています。		<b>【特記事項】</b> ・ 事業計画に基づく、作業員により日常業務の一環として美化作業が進められ美観が維持されています。 ・ 外回りや植え込みは、清掃が行き届いていますし、草取りや樹木の剪定がきれいに行われています。 特に奥庭に植えられた「メキシコマンネングサ」「ソヨゴ」「エゴノキ」など珍しい木々は、利用者に “和み ”を与えています。			
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					

II-7 ゴミゼロ推進運動への取組

横浜G30プランに則ったゴミゼロ推進運動へ取り組んでいるか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	ごみの発生抑制に取り組んでいる。	レ		レ	
	再利用・再使用に取り組んでいる。	レ		レ	
	リサイクルに取り組んでいる。	レ		レ	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ミスコピーや期限切れチラシの裏紙の利用及びメモ用紙として利用しています。</li> <li>・広報依頼等、今までFAXで行っていたものをメールに切り替え、紙の利用を削減しています。</li> <li>・自動販売機横にペットボトルキャップの回収ボックスや、篠原小学校PTAと協力し、ベルマークやインクナーの回収ボックスを設置して、リサイクルを行っています。</li> </ul> <p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・年間のゴミ排出量や紙使用量の目標設定等を検討し、PCで管理できるものは、PCでのデータ管理に移行し、無駄紙の抑制等を検討しゴミを出さない工夫を検討していきます。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コピー用紙の裏紙使用や両面使用の徹底を図っています。</li> <li>・メールを活用し、紙の利用を削減に努めています。</li> <li>・センター玄関脇に資源回収ボックスを設置し、新聞・雑誌、布、紙パックのリサイクルを行っています。</li> <li>・自動販売機横にペットボトルキャップの回収ボックスや、篠原小学校PTAと協力し、ベルマークやインクナーの回収ボックスを設置し、リサイクルを行っています。</li> <li>・ゴミ箱は館内に設置せず「持ち帰り」を利用者をお願いし、ゴミ発生の減量化に努めています。</li> <li>・飲食可能ルームを設け、利用者の利便性を確保しながらゴミの散乱を防いでいます。</li> </ul>		

### Ⅲ. 運營業務及びサービスの質の向上

#### Ⅲ-1 利用実績及び施設の稼働率

評価実施直前の2年間の施設稼働率及び利用実績の推移につき、半期毎(4月から9月、及び10月から3月)の状況を確認する。

##### (1) 施設の利用者数

期間		全体		団体利用	個人利用
		施設稼働率	総利用者数	利用者数	利用者数
H 18	10 ~ 3 月	41.1%	47,024人	18,697人	28,327人
H 19	4 ~ 9 月	39.0%	53,422人	21,691人	31,731人
H 19	10 ~ 3 月	41.2%	54,859人	22,076人	32,783人
H 20	4 ~ 9 月	41.1%	53,514人	21,638人	31,876人

##### (2) 利用内訳

部屋については、施設の実態に合わせて記載する。(地区センターの体育室又はレクホールは個人利用が必須となっている)

また、対象期間がH17・18年度の場合は、コミュニティハウス及び集会所を除く。

部屋	期間		団体利用		個人利用
			施設稼働率	利用者数	利用者数
体育室	H 18	10 ~ 3 月	54.5%	4,722人	6,914人
	H 19	4 ~ 9 月	55.6%	5,645人	11,182人
	H 19	10 ~ 3 月	60.2%	5,867人	12,390人
	H 20	4 ~ 9 月	61.8%	5,894人	11,604人
音楽室	H 18	10 ~ 3 月	76.4%	2,709人	/
	H 19	4 ~ 9 月	79.6%	3,152人	
	H 19	10 ~ 3 月	78.1%	3,032人	
	H 20	4 ~ 9 月	84.4%	3,155人	
マルチルーム	H 18	10 ~ 3 月	55.3%	3,990人	
	H 19	4 ~ 9 月	52.2%	4,949人	
	H 19	10 ~ 3 月	55.5%	4,549人	
	H 20	4 ~ 9 月	60.4%	4,183人	
工芸室	H 18	10 ~ 3 月	45.2%	1,221人	
	H 19	4 ~ 9 月	39.9%	1,590人	
	H 19	10 ~ 3 月	44.5%	1,545人	
	H 20	4 ~ 9 月	44.1%	1,633人	

(利用内訳続き)

部屋	期間		団体利用		個人利用
			施設稼働率	利用者数	利用者数
和室	H 18	10 ~ 3 月	25.0%	1,629人	
	H 19	4 ~ 9 月	24.3%	1,684人	
	H 19	10 ~ 3 月	25.6%	1,848人	
	H 20	4 ~ 9 月	25.7%	2,004人	
中会議室	H 18	10 ~ 3 月	26.9%	2,012人	
	H 19	4 ~ 9 月	27.3%	2,344人	
	H 19	10 ~ 3 月	26.0%	2,453人	
	H 20	4 ~ 9 月	23.4%	2,258人	
小会議室	H 18	10 ~ 3 月	41.6%	1,474人	
	H 19	4 ~ 9 月	34.1%	1,547人	
	H 19	10 ~ 3 月	38.0%	1,802人	
	H 20	4 ~ 9 月	32.0%	1,680人	
料理室	H 18	10 ~ 3 月	20.6%	940人	
	H 19	4 ~ 9 月	13.6%	780人	
	H 19	10 ~ 3 月	18.1%	980人	
	H 20	4 ~ 9 月	13.3%	831人	

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p><b>【アピールポイント】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・上期、下期の比較で稼働率は若干増えています。利用人数も増加傾向です。</li> <li>・稼働率では音楽室が一番高く、料理室が最低です。マルチルームが比較的使い勝手がよく稼働率は二番目です。</li> </ul> <p><b>【改善すべき点・課題】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・料理室の稼働率アップの為、子ども向けの料理教室や食育に関する自主事業を検討しています。</li> <li>・時間帯では、午後②、夜間の利用が少ないので、その時間帯を利用した自主事業の検討をしていきます。</li> </ul>	<p><b>【特記事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・稼働率ではほぼ横ばいですが、利用者数は増加しています。</li> <li>・平成 20 年度は自主事業 45~50(内サークル化5以上)の目標が達成できれば今年度は伸びが期待できます。</li> <li>・稼働率向上の具体策として、音楽室の利用に人気があるので、工芸室を音楽に使用可能、体育館の体育種目としてソフトバレーなどの追加を図っています。</li> <li>・「料理教室の夜間使用が少ない」など特徴が見えてきています。工夫や対応策(例えば、団塊世代の男性に)を検討する時期に来ています。</li> </ul>



Ⅲ-2 利用しやすい受付案内の実施

利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	受付窓口を設置し、受付スタッフがいる。	レ		レ	
	電話やHP等により、利用相談を受付けている。	レ		レ	
	スタッフが利用者の相談に適切に対応できるよう、対応サービス等の研修体制を確立している。	レ		レ	
	利用者に分かりやすく説明できるよう、説明資料を用意している。	レ		レ	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p><b>【アピールポイント】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフ各々の対応を統一する為には、職員・スタッフ間のコミュニケーションと情報の共有が大切です。その為に業務日誌、連絡ノート、スタッフミーティング等により、業務の改善、サービスの質の向上、情報の共有に取り組んでいます。</li> </ul>			<p><b>【特記事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・受付窓口が設置され、案内プレートで利用者が分かりやすいように工夫がされています。</li> <li>・電話番号、HPアドレスをチラシ、広報よこはま、市のHP等で公表し、来館できない利用者に利用相談の手段を確保しています。</li> <li>・職員への教育は、アクティオ(株)での採用時の接遇の教育、2年目以降のリカレント研修を実施するほか、「コミュニティスタッフ作業担当マニュアル」で電話対応等について明記するなど、対応サービスの研修体制が確立されています。</li> <li>・各種のパンフレットや自主事業の実施状況は写真を使って、目でみてわかるように分かりやすく作成され配置展示されています。</li> </ul>		
<p><b>【改善すべき点・課題等】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各団体・個人利用者から利用申請紙の記入項目が多いとの声がありますので、記入事項の見直しを検討し、利用者のニーズに答えサービス向上に努めます。</li> </ul>					

Ⅲ-3 適切な利用情報の提供

すべての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	サービスの情報や施設利用案内を記載したパンフレット・掲示物等を作成している。	レ		レ	
	情報提供に当たっては、わかりやすい言葉遣いや写真・図・絵等を活用し、誰にでもわかるような工夫を行っている。	レ		レ	
	見学などの希望に対応している。	レ		レ	
B	次のすべてに該当する。	レ		レ	
	指定管理者の名称や指定期間、概要等について館内の掲示板やHP等で利用者に周知している。	レ		レ	
	事業計画書・事業報告書を公表している。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<b>【アピールポイント】</b> ・小学生の施設見学等の時に、子供たちに篠原地区センターを良く知ってもらえるよう、子供向け地区センターのしおりを作成し配布しています。 ・玄関ホールに「自主事業のお知らせ」「自主事業報告」「サークル紹介」の掲示版を新たに設置しました。		<b>【特記事項】</b> ・「篠原地区センターだより」を毎月発行し、地域自治会に配布してイベントの紹介などPRしています。 ・「自主事業のお知らせ」「自主事業報告」「サークル紹介」等が玄関ホールの掲示版に掲示されています。 ・HPでも、「自主事業のご案内」「新着図書のお知らせ」「講座イベント報告」などを写真・絵等を使い、分かりやすい言葉遣いで、読み易くまとめられています。 ・篠原小学校からの見学なども積極的に受け入れています。			
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					

Ⅲ-4 広報・PRの実施

当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組を実施し、潜在的な利用者にアピールしているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	広報誌やPR誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施している。	レ	A	レ	A
B	-				
C	広報・PR活動は行っていない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「地区センターだより」を作成し、自治会の協力を得て、地域に配布しています。新聞の折込チラシや、フリーペーパー紙などに掲載を依頼し、幅広い年代の方への呼びかけに努めています。</li> <li>・HP上には、「自主事業のご案内」「新着図書のお知らせ」「講座イベント報告」の掲載。「利用者懇親会のお知らせ」などを随時載せています。</li> <li>・HPのトップページに「空き室案内」を貼り付け、直接各部屋の予約状況が確認できるようにしています。</li> <li>・「サークル紹介」を掲載し、広く利用者に情報を提供しています。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域のミニコミ誌、市の広報、篠原地区センターのホームページで積極的に自主企画のPRに努めています。</li> <li>・「地区センターだより」を自治会の協力を得て、地域に配布しています。新聞の折込チラシや、フリーペーパー紙などに掲載を依頼し、幅広い年代の方への呼びかけに努めています。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

Ⅲ-5 サービス水準の確保

個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないように、施設のサービス水準を確保するための取組を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	施設のサービス水準を確保するため、標準的な業務実施手順や注意点等がわかりやすく明文化(マニュアルの作成等)されている。	レ		レ	
	全職員が一貫した認識を共有した上でサービスを提供している。	レ		レ	
	職員の意見を取り入れながら、標準的な業務実施手順等をスタッフミーティング等において定期的に見直している。	レ		レ	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・休館日にはスタッフミーティングを定期的に行い、業務内容を確認しています。</li> <li>・日常勤務時には、「本日の連絡事項」を用いて、必ず朝終礼を行っています。また、「業務日誌」を記入して、就業時間内で起きた事や、利用者からの要望や現状の把握に努めています。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「コミュニティスタッフ作業担当マニュアル」で、各担当の業務内容および業務対応等について明文化されています。</li> <li>・日常業務は「本日の連絡事項」で業務内容の確認を行い、「業務日誌」で午前、午後、夜間のスタッフが記入し、その日の業務、気が付いたこと、利用者からの要望などを業務日誌に記入しています。</li> <li>・月1回の休館日にスタッフミーティングを開催しており、議事録で確認しました。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地区センターの業務は、複雑多岐にわたっているため、スタッフ全員の統一した認識をもって対応するために、さらに一層の研修・教育を進めるように検討します。</li> </ul>					

Ⅲ-6 職員間での情報共有化

職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	情報の流れが明確にされ、必要な情報が職員に的確に届くような体制が整備されている。	レ		レ	
	職員間で、情報共有を目的とした定期的な会議(スタッフミーティング等)が開催されている。	レ		レ	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p><b>【アピールポイント】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月1日には管理職全員が揃う為、情報の確認を行っています。</li> <li>・スタッフの記入する「業務日誌」を確認したり、「業務報告」や連絡ノートを記入しながら情報の共有化を図っています。</li> </ul>			<p><b>【特記事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・管理職が作成する「本日の連絡事項」と担当スタッフが記入する「業務日誌」で毎日の業務の内容を全職員が共有化できる仕組みが作りあげられています。</li> <li>・回覧板では、本人確認の認印で情報伝達を確実化しています。確認した日付も記入すると更によいと思います。</li> <li>・定期的に行われるスタッフミーティングで職員間の情報共有ができています。</li> </ul>		
<p><b>【改善すべき点・課題等】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・複数職員による運営の中で同質のサービスを維持する為には、情報の共有化にはコミュニケーションが欠かせません。しかし、その情報交換がプライベート話題にならないように、また、周りからそのように見られないように配慮していきます。</li> </ul>					

Ⅲ-7 個人情報の保護

個人情報の保護に対する体制が整っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当したうえで、次の項目に該当する。	レ	A	レ	A
	横浜市が規定する個人情報取扱特記事項について、年1回以上点検・評価を行っている。	レ		レ	
B	次のすべてに該当する。	レ		レ	
	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、目的以外に使用していない。	レ		レ	
	個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等が整備され、管理責任者が特定されている。	レ		レ	
	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必要な措置を講じている。	レ		レ	
	個人情報の取扱いについて、職員等に対する研修を年1回以上実施し、個別に誓約書を取っている。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・アクティオ(株)としてPマークを取得しています。それに伴い、年1回に個人情報管理に関する内部監査を実施しています。</li> <li>・アクティオ(株)の個人情報保護マニュアルを整備しており、それに基づき施設での研修及び学習テストを実施しています。</li> <li>・事務室内のパソコン全てにパスワード設定及びセキュリティ設定をしています。</li> <li>・館内ロビーには個人情報取扱いに関する掲示をし、利用者に分かるようにしています。</li> <li>・個人情報が含まれる書類は、鍵のかかるキャビネット内に収納管理しています。また必要の無くなった書類はシュレッダーにて処分しています。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・アクティオ(株)作成の個人情報保護マニュアルが整備されており、これに基づき研修用のテキストを作成し、年1回施設で研修実施し、研修最終日にはテストを行っています。テストを実施することで、全職員の個人情報保護に関する理解度確認を行っています。</li> <li>・管理責任者は館長と明確になっていますし、マニュアルに従い日常の業務や管理が行われています。</li> <li>・事務室内のパソコン全てにパスワードが設定およびセキュリティ設定がされています。</li> <li>・館内ロビーには個人情報取扱いに関する掲示がなされ、周知していることを確認しました。</li> <li>・横浜市長あてに「個人情報保護に関する誓約書」を館員全員が記名して提出しています。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報保護については、見る目が厳しくなっています。今以上にきっちりとした取扱いが出来るように留意していきます。</li> </ul>					

Ⅲ-8 事故防止対策への取組

事故防止のための体制の構築・取組を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当したうえで、次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	過去に発生した事故の内容や対応内容(事故発生の例がない場合は、他類似施設等における事例の収集など)をもとに、原因分析を実施し、改善のための対応を行っている。	レ		レ	
	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、必要に応じて改善している。	レ		レ	
	事故防止策の研修等を実施している。	レ		レ	
B	事故防止のチェックリストや事故防止・事故対応マニュアル等を整備している。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・来館者への挨拶等の声掛けを徹底することにより、不審者対策に繋がっています。</li> <li>・受付には、来館者に見えるように防犯グッズ(さすまた・カラーボール・警報ブザー等)を備え、犯罪への事前抑止に努めています。防犯グッズの取扱いは、スタッフミーティングで研修を行っています。</li> <li>・事故及びそれに付随する事例があった際は、日常業務における朝礼、終礼による伝達や回覧文書によりスタッフ全員が周知できるようにしています。</li> <li>・義務教育期間の学生について、小学生は17時、中学生は18時を退館時間としています(但し、夏季7月、8月は小・中学生ともに退館時間を1時間延長し利用の便を図っています)。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・過去に人身事故は発生しておりませんが、他館の事例などから原因分析を実施し事故防止を図っています。</li> <li>・「事故対応組織図」「不審者侵入時についての対応」について明文化され、全職員に周知しています。</li> <li>・事故及びそれに付随する事例があった際は、日常業務における朝礼、終礼による伝達や回覧文書によりスタッフ全員が共有化し周知できるようにしています。</li> </ul>		
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ-9 事故発生時の対応体制の構築

事故発生時の対応体制が確立しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当したうえで、次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	施設内で、事故対応責任者が明確になっている。	レ		レ	
	発生した事故内容等についての記録を作成している(ヒヤリ・ハット集の作成)。	レ		レ	
	事故対応策の研修等を実施している。	レ		レ	
B	事故発生時の連絡体制を確保している。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<b>【アピールポイント】</b> ・事務室内に緊急連絡先一覧を掲示しています。 ・AEDの取扱いについては、スタッフミーティングでスタッフ全員が研修を受けています。 ・事故が発生した際は、港北区地域振興課並びにアクティオ(株)本社に連絡、報告をしています。 ・事故及びそれに付随する事例があった際は、日常業務における朝礼、終礼による伝達や回覧文書によりスタッフ全員が周知できるようにしています。			<b>【特記事項】</b> ・施設内での事故対応責任者は館長と明確になっています。 ・今までのヒヤリ・ハットを「ヒヤリ・ハット事例一覧」にてまとめ周知、共有化しています。 ・緊急連絡体制が事務所に掲示されています。 ・AEDは職員全員が講習を受けています。 ・ケアプラザには看護師が常駐しており、今まで3回の事故事例がありますが、事故発生時の初期段階で診てもらうなどし、対応しています。		
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					



Ⅲ-10 災害発生時の対応体制の構築

災害発生時の対応体制が確立しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当したうえで、次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	防災マニュアル等に基づき、避難訓練や防災訓練等を最低年に2回は実施している。	レ		レ	
	災害時の連絡体制や職員の役割分担等が明示されている。	レ		レ	
	地域や関連機関との連携体制を整備している。	レ		レ	
B	防災に関するマニュアル等が整備されている。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・災害の種類に応じた対応別フローチャートをマニュアル化し、スタッフミーティングでの説明を行っています。</li> <li>・館の設備保守業者指導のもとでケアプラザと協力し消防訓練を実施しています。</li> <li>・同施設のケアプラザが災害時の特別避難場所になっており、ケアプラザ管理のもと応急備蓄物資や特別避難簡易トイレ、毛布等が備えられています。</li> </ul>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「火災発生時についての対応」「地震発生時の対応」は、フローチャートでまとめ、スタッフミーティングで説明し、周知しています。</li> <li>・防火管理者は館長で消防署に届け出されています(届出書にて確認)。地区センター地下1階、1階、2階、3階の防火担当区域責任者が決められています(共同防火管理協議事項届出書にて確認)。</li> <li>・災害時のスタッフ緊急電話連絡網が事務所内に掲示されています。</li> <li>・館の設備保守業者指導のもとでケアプラザと協力し消防訓練を実施しています(年2回、すでに平成20年7月に1回目を実施)。</li> <li>・消防訓練に当たっては、消防計画書を作成し、ケアプラザと共同の訓練を実施しています。</li> <li>・各部屋に避難経路図が掲示されています。</li> </ul>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ケアプラザとの共同防災訓練の実施を強化して行きます。</li> <li>・災害はいつ何時起こるかかわからないので、常に非常時の対応を心掛けておくように職員スタッフに更に指導していきます。</li> </ul>					

Ⅲ-11 利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築

利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	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、HPでの受付等)を設置している。	レ		レ	
	利用者からの苦情や意見等が寄せられた際には、内容を記録し、対応策を実施している。	レ		レ	
B	次のすべてに該当する。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
	ご意見ダイヤルに意見等が寄せられた場合、その対応方法等につき公表している。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・アクティオ(株)HP内の「お問合せ」パナーより「業務全般に関する苦情窓口及びご提言受付」を備えています。</li> <li>・娯楽コーナーに「ご意見箱」を設置し、利用者からの意見収集に努めています。</li> <li>・館内ロビーには、ご意見ダイヤルポスターを掲示しています。</li> <li>・受付に顔写真とコメント入りのスタッフ紹介を掲示していることによって、利用者に親しみを持っていただき相談しやすい環境作りに努めています。</li> </ul>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「ご意見箱」は適切な場所に設置され、利用者の意見を積極的に収集しています。月平均2～3件あり、毎月対応結果としてまとめ掲示しています。</li> <li>・ご意見の収集と回答のルートやルールを館内に掲示し周知を図っています。</li> <li>・館内ロビーには、「ご意見ダイヤルポスター」を掲示しています。</li> </ul>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ご意見を言うてくださる方は、真に館のことを思ってください。虚心坦懐にご意見を伺って、改善に繋げていけるように心掛けていきます。</li> </ul>					

Ⅲ-12 利用者の苦情解決体制の構築

利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	利用者に対し、苦情等への対応手順、担当者等が明確にされている。	レ		レ	
	苦情解決の仕組みを利用者等に周知している。	レ		レ	
	苦情等の内容を検討し、その対応策を講じている。	レ		レ	
	苦情等への対応策について、利用者へ公表している。	レ		レ	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p><b>【アピールポイント】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ご意見ダイヤル、受付、ご意見箱等でいただいたご意見や苦情に対しては、内容と回答、対応策をまとめ、月初に館内ロビーに掲示しています。</li> <li>・窓口への苦情は、最初にスタッフが対応します。解決しない場合、当日の管理職が対応し、最終的に館長の対応となります。</li> </ul>			<p><b>【特記事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情処理ルートが「苦情対応について」の中で図示され、掲示板に掲示されています。</li> <li>・毎月、苦情対応状況報告の中で、苦情の内容と対応結果についてまとめ、月初に、全ての苦情の対応結果をまとめ、館内ロビーに掲示しています。直近の苦情は6件あり、全てに対応結果をまとめ公表しております。</li> </ul>		
<p><b>【改善すべき点・課題等】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情対応については、出来るだけ早く、迅速に回答を出せるように努力していきます。</li> </ul>					

Ⅲ-13 利用者アンケートの実施

サービス全体に対する利用者の満足度を把握し、課題がある場合には対応策を講じているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	利用者アンケートの結果を公表している。	レ		レ	
	利用者アンケートからサービスに係る課題を抽出している。	レ		レ	
	利用者アンケートから抽出した課題への対応策を講じ、改善している。	レ		レ	
B	サービス全体に対する利用者アンケートを最低、年1回以上実施している。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p><b>【アピールポイント】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・年1回利用者アンケートを作成し、回収集計後に利用者会議を開催しています。</li> <li>・自主事業用のアンケート(一般用・子ども用)を、館内に随時設置しており自主事業のニーズ把握に努めています。</li> <li>・利用者アンケート結果は、スタッフミーティング内でも議題としてスタッフ内での情報共有ならびに今後の改善材料としています。</li> </ul>			<p><b>【特記事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・年1回利用者アンケートを実施し、課題を抽出し、結果を利用者会議に報告しています(平成19年度は30名から回答がありました)。</li> </ul> <p>集計結果、下記に関する意見が多くありました。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①スタッフの対応について</li> <li>②部屋の予約方法について</li> <li>③設備面について</li> </ol> <p>これらの意見については、変更可能なものは実施しています。予約方法を一部変更し平成21年1月より実施の予定です。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自主事業用のアンケート(一般用・子ども用)を、館内に随時設置しており自主事業のニーズ把握に努めています。</li> </ul>		
<p><b>【改善すべき点・課題等】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・年度毎にテーマを設け、幅広い問題についてのアンケートを実施できるように検討していきます。</li> </ul>					

Ⅲ-14 利用者会議の開催

利用者代表からなる利用者会議を開催し、利用者の意見や課題がある場合には対応策を講じているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	利用者会議での検討内容を公表している。	レ		レ	
	利用者会議からサービスに係る課題を抽出している。	レ		レ	
	利用者会議から抽出した課題への対応策を講じ、改善している。	レ		レ	
B	利用者代表からなる利用者会議を、最低年1回以上開催している。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・H19年度は年2回、利用者会議を開催しました。今年度は年2回予定の内1回を「利用者懇親会」と名称を変更し、利用者同士の交流や親睦を交え意見を出しやすい環境で開催予定です。(11月)</li> <li>・利用者会議では、利用者アンケートの結果を資料に利用者に対しての回答や今後の対応策についての説明や、意見の収集を行っています。</li> <li>・利用者会議の議事録は、開催後に館内ロビーに掲示し、会議資料についても後日、自由に持ち帰れるように用意しています。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者会議を年2回開催しています。名称を「利用者懇親会」とし、茶菓子をだし、館長が個々に回って話を引き出すなど、意見を言い易い雰囲気づくりに努めた結果、多くの意見を引き出すことに成功しています。今後も名称を「利用者懇親会」とし開催の予定です。</li> <li>・利用者会議から抽出した課題は「利用者課題抽出一覧」としまとめ、対応策を明記しています。</li> <li>・利用者会議の議事録は、開催後に館内ロビーに掲示し、会議資料についても後日、自由に持ち帰れるように用意しています。</li> </ul>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者会議に出席されるのは団体代表者が殆どであり、今後は個人利用者にも出席いただけるようにPRを計画します。</li> </ul>					

Ⅲ-15 自主事業の適切な実施

⇒該当施設のみ評価を実施する

利用者の望む自主事業を適切に実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄																	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)																
A	BIに該当の上、次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A																
	自主事業の対象者は各年齢層を網羅し、世代間交流を考慮している。	レ		レ																	
	定期的に自主事業の見直しを実施し、地域住民や利用者のニーズを反映させている。	レ		レ																	
B	事業計画書のとおり、事業が実施されている。	レ		レ																	
C	A、Bのいずれにも該当しない。																				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄																			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自主事業開催時には必ずアンケートを実施し、ニーズの把握に努め、対象年齢層に偏りが無い様に、子どもから高齢者まで楽しんで参加していただける講座作りを目指しています。</li> <li>・企業との共催事業をH18年度より8事業を実施し、幅広い自主事業を展開しています。</li> </ul> <p style="text-align: center;">自主事業実施一覧</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th></th> <th>ワンパク</th> <th>一般</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>H18年度</td> <td>11</td> <td>20</td> <td>31</td> </tr> <tr> <td>H19年度</td> <td>14</td> <td>25</td> <td>39</td> </tr> <tr> <td>H20年度上期</td> <td>11</td> <td>12</td> <td>23</td> </tr> </tbody> </table>			ワンパク	一般	計	H18年度	11	20	31	H19年度	14	25	39	H20年度上期	11	12	23	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自主事業は               <ol style="list-style-type: none"> <li>①サークル作りのキッカケづくり</li> <li>②地域ニーズへの還元</li> <li>③地区センターからの情報発信(時代の先取り)</li> </ol>               を掲げて実施されています。             </li> <li>・平成18年は31件、平成19年度は39件、平成20年度上期は23件(年間目標45~50)の自主事業を企画・実施しています。子どもから高齢者まで、年齢に偏りがないよう努めています。</li> <li>・企業との共催事業を平成18年度より8事業を実施しています。平成20年度はすでに2件(崎陽軒、日本ハム)の共催事業を実施しています。</li> </ul>			
	ワンパク	一般	計																		
H18年度	11	20	31																		
H19年度	14	25	39																		
H20年度上期	11	12	23																		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・稼働率を勘案し、午後②・夜間開催の自主事業や働くお父さんを対象にした講座を検討していきます。</li> </ul>																					

Ⅲ-16 自主事業における独自の工夫等

⇒該当施設のみ評価を実施する

施設目的を達成するため、施設を最大限活用するため、また利用者ニーズに対応するために独自に工夫している点を抽出する。工夫が見られない場合には、その旨についても記述する。

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p><b>【アピールポイント】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・子どもから高齢者まで楽しんでいただける講座内容を企画・実施しています。</li> <li>・日頃地区センターを利用したことがない方が、自主事業に興味を持ち始めて来館される事も多い為、親しみやすいチラシを作成し、戸惑うことがない様に、案内表示板を出したり、担当者によるきめ細やかなフォローを心がけています。</li> <li>・昼間参加できない方々の為に、夜間(整体YOGA・綺麗な歩き方レッスン等)や土日(すらすらボールペン字教室・シルバーアクセサリー作り等)の講座も積極的に企画しています。</li> <li>・H18年度より、8企業との共催事業を計画し、幅広い事業を展開しています。</li> <li>・自主事業終了後には、サークル化への働きかけをし、H18年度より7サークル化しました。利用者の自主的活動につなげています。</li> <li>・地区センターより、情報の発信としてエコ啓発・福祉教育をテーマにした自主事業も開催しています。</li> <li>・自主事業開催時にはアンケートの配布回収を行っており、また館内には随時「自主事業に関するアンケート」(一般用・子ども用)を置き、利用者のニーズの把握に努めています。</li> <li>・当館の2大イベントとして「篠原地区センター・篠原地域ケアプラザ合同文化祭」「もちつきイベント(H18年度より)」を例年開催し地域における世代交流事業を展開しています。</li> <li>・H19年度より、複合館であるケアプラザとの共催事業として「敬老の日イベント歌と笑いの一服タイム」を実施し、ケアプラザデイサービス利用者と地域住民を対象にした事業を行っています。</li> </ul>	<p><b>【特記事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 自主事業開催件数が年々増加しています。自主事業開催時には必ずアンケートを実施しています。 館内には随時「自主事業に関するアンケート箱」(一般用・子ども用)を置き、利用者のニーズの把握に努めています。その結果、平成 18 年度に 31 件、平成 19 年度に 39 件、平成 20 年度上期 23 件(年 45 ~50 件を目標)と年々自主事業が増加しています。</li> <li>・ 自主事業の内容も対象年齢層に偏りのないように、子どもから高齢者まで楽しんでもらえる講座作りを目指しています。</li> <li>・ 企業との共催事業を平成 18 年度より8事業実施しており、これからの自主事業として興味ある試みであります。</li> <li>・ 平成 19 年度より、ケアプラザとの共催事業として「敬老の日イベント歌と笑いの一般タイム」を実施しています。</li> <li>・ 当館の2大イベントである「篠原地区センター・篠原ケアプラザ合同文化祭」には 4800 人、「もちつきイベント」には 300 人の地域の人の参加があり、地域における世代交流事業を展開しています。</li> </ul>

Ⅲ-17 書籍の貸出、購入及び管理

⇒該当施設のみ評価を実施する

図書スペースがある場合、書籍の貸出、購入など適切な管理運営を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	貸出数の確認や返却状況の把握など、適切な管理を実施している。	レ		レ	
	蔵書情報を市に提出している。(蔵書検索システムのため)	レ		レ	
	図書は適切に整理整頓が行われ、利用者が探しやすいよう分類されている。	レ		レ	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「リクエスト本記入用紙」にて利用者の希望を収集し、購入図書選定の参考にしています。</li> <li>・毎月第4土曜日を新着図書の日と決め事前に書籍の紹介をしています。また、本の予約を受けて速やかに貸出できるようにしています。</li> <li>・毎月、区図書館に図書の受入、廃棄のデータを送り最新の蔵書の情報を提供しています。</li> <li>・年1回の棚卸しをして管理しています。</li> <li>・H18年は134千円、H19年は114千円、月約1万円で購入。H20年からはブックオフ等でも購入し、より多くのニーズに対応しています。</li> </ul> <p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・図書管理システム「はいぱーえる」(有隣堂)のサービスが、H21年6月で停止します。その後の方針、対応が未定で管理運営に不安が残りますが、担当部局と協議の上、対応していきたいと思ひます。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・蔵書は8,000冊保管されていて、ジャンル別にバーコードなどできちんと管理されています。</li> <li>・蔵書情報を横浜市に提出しています。</li> <li>・平成19年6月から、毎月第4土曜日を新着図書の日と決め事前に書籍の紹介をしています。12～13冊を目途に本を増やしています。</li> <li>・「リクエスト本記入用紙」を用意し、その結果をもとに購入(採用率9割以上)しています。</li> <li>・10,000冊を目標にしています。そのためには、子どものニーズが高いマンガ本も置く計画です。</li> <li>・図書のレイアウトを変え、図書コーナーを拡大を考えています。</li> </ul>		



## IV. 地域及び地域住民との連携

### IV-1 地域や地域住民との交流・連携の取組

地域や地域住民との交流・連携に関する取組を実施し、地域交流の支援を実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	地域住民、町内会、自治会等と情報交換を行っている。	レ		レ	
	地域住民の意見・要望を把握している。	レ		レ	
	人的資源や場所の提供を通し、各種地域活動へ参加している。	レ		レ	
	区内の他施設と連携し、情報交換を行っている。	レ		レ	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<b>【アピールポイント】</b> ・「篠原地区保護司会」や港北区消防署指導の「家庭防災員研修」の場としてお部屋をご利用いただいています。夏には、子ども神輿・山車の休憩場所にもご利用いただいています。 ・当館自主事業「もちつきイベント」では、地域自治会の杵と臼を借用し館のイベントにもご協力をいただいています。 ・毎年恒例「篠原地区センター・篠原地域ケアプラザ合同文化祭」では篠原中学校プラスバンド部、篠原小学校児童合唱の出演をお願いしています。 ・「篠原地区センター・篠原地域ケアプラザ合同文化祭」においては、地域アンケートを実施し地域住民の要望やニーズの把握に努めています。 ・篠原地区社協総会に館長が評議員として参加しています。また、地域のイベント「篠原地区健民祭」等にも可能な限り参加をしています。			<b>【特記事項】</b> ・地区センター委員のほとんどが、地元自治会の会長であるため、直接情報交換ができています。 ・イベントなどでアンケートを実施し、地域住民の意見・要望を把握するよう努めています。 ・センターだよりを、地元自治会を通し地元住民の皆様へ回覧板として各世帯に配布をお願いしています。 ・篠原地区社協総会に館長が評議員として参加、地域のイベント「篠原地区健民祭」への参加、「秋祭りへの協力」「篠原地区センター・篠原地域ケアプラザ合同文化祭」での小中学生の演奏会も取り入れ、地域の一員としての地位を拡大しています。		
<b>【改善すべき点・課題等】</b> ・地域自治会等との連携した事業展開を検討したい。					

IV-2 地区センター委員会の設置・開催

地域の代表や利用者、公募の市民などで構成する地区センター委員会を設置し、意見等を施設運営に取り入れているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	地区センター委員会を開催している。	レ		レ	
	地区センター委員会での検討内容を公表している。	レ		レ	
	地区センター委員会で抽出された意見等への対応策を講じ、施設の運営に取り入れている。	レ		レ	
B	地域の代表や利用者、公募による市民などで構成する地区センター委員会を設置している。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
【アピールポイント】		【特記事項】			
<ul style="list-style-type: none"> <li>地区センター委員会は年2回開催し、開催後に議事録を館内ロビーに掲示しています。</li> <li>センター委員会は、地域の自治会長さんを中心に体育指導員や利用者代表で構成され地域の代表としてご意見をお聞きするようにしています。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>地区センター委員会は年2回開催していることを議事録で確認しました。開催後の議事録を館内ロビーに掲示しています。</li> <li>地区センター委員での検討内容を議事録で公表しています。</li> <li>地区センター委員会で抽出された意見等は、「センター委員会課題抽出一覧」を作成し、課題と対応・対策としてまとめ、施設の運営に取り入れています。</li> <li>センター委員会は、地域の自治会長を中心に体育指導員や利用者代表で構成されています。</li> </ul>			
【改善すべき点・課題等】					
<ul style="list-style-type: none"> <li>構成委員が多く、欠席される委員も多いので次期改選時に、実際に参加しご意見を頂きやすい方々に参画いただけるように検討の必要があると考えています。</li> </ul>					

## V. 収支状況

### V-1 指定管理料の執行状況

指定管理料は適正に執行されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、外部の監査を受けている。	レ	A	レ	A
B	次のすべてに該当する。	レ		レ	
	適切な経理書類が作成されている。	レ		レ	
	経理を担当する職員を配置している。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
	通帳や印鑑などが適切に管理されている。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<b>【アピールポイント】</b> ・経理はアクティオ本社で管理をしており、当館では小口現金勘定の取扱いを主に処理しています。 ・当館で処理した経理伝票は、アクティオ本社にてチェックする流れとなっており、勘定科目の仕訳や分類は本社と連携をとっています。 ・アクティオ本社全体の決算内容は監査法人による公認会計士の監査を受け、毎年株主総会で決算報告をしています。			<b>【特記事項】</b> ・親会社の TSP 太陽株にて、「あらたま監査法人」による外部監査を受けています。 ・経理担当者が配置され経理処理されています。 ・通帳は経理担当者が管理し、印鑑を館長が管理し、それぞれ金庫に適切に管理しています。 ・経理を担当する職員と面談し、決算書に記載されている費目5点と伝票が合致していることを確認しました。		
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					

V-2 収支決算状況

予算と決算に大幅な相違がないか。収入－支出がプラスになっているか。

確認事項	
(予算収入 41,320,000 円) - (決算収入 40,603,027 円) = 716,973 円	
(予算支出 41,320,000 円) - (決算支出 40,603,027 円) = 716,973 円	
(決算収入 40,603,027 円) - (決算支出 40,603,027 円) = 0 円	
指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<b>【特記事項】</b> ・アクティオ本社での経理チェックを行い、本社事務管理費を含んでプラスマイナス0の収支状況です。	<b>【特記事項】</b> ・自主事業年々増加しており、部屋等の利用率が上昇しています(利用料金の増加)。 ・経費削減の努力もあり、プラスマイナス0の収支結果になっています。

V-3 ニーズ対応費の執行状況

ニーズ対応費の執行状況について、ニーズに対応した支出となっているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	すべての項目について問題がない。	レ	A	レ	A
B	-				
C	一つ以上の項目で問題がある。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<b>【アピールポイント】</b> ・利用者が安全に安心して利用できるように、地域の方の交流を深める場所の為に予算を執行しています。 ・一部の方のニーズに偏らない為に利用者アンケート、ご意見箱での要望をいただいています。 ・図書購入にも執行しています。		<b>【特記事項】</b> ・平成19年度のニーズ対応費1,499千円は適切に支出されています。			
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					

V-4 利用料金収入実績

事業計画書等で示した利用料金収入の目標値がどの程度達成されているか。

事業計画書等で示した目標値	達成割合(利用料金収入/目標値×100)
4,497,000円	78.6%(3,535,490/4,497,000×100)
指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p><b>【アピールポイント】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・稼働率の少ない部屋、時間帯を利用して和室での習字、夜間自主事業「整体YOGA」を計画しています。いくつかサークルとして立ち上がり、新たな利用者が増えています。</li> <li>・部屋利用については、H18年度より利用希望日6日前から部屋が空いていれば個人(1名)の利用を可能としています。</li> <li>・音楽室は個人での利用件数が増えました。利用人数も徐々に増えつつあります。</li> </ul> <p><b>【改善すべき点・課題】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・料理室の稼働を上げるような企画(自主事業も含め)を考えていきます。</li> <li>・個人での利用が増える中、団体登録(5名以上)の登録人数等見直しや団体管理の再整理を検討します。</li> </ul>	<p><b>【特記事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自主事業のサークル化の数を増やす必要があります。</li> <li>・部屋の予約方法を出来るだけ簡単にできる方法の検討が必要です。予約がしやすくなることで利用率アップが期待できます。</li> <li>・3階の会議室、料理室の稼働率の向上が今後の課題です。</li> </ul>

V-5 経費節減の取組

経費節減のための努力を行っているか

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p><b>【アピールポイント】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・館内の照明スイッチに昼間必要な照明と夜間必要な照明等に色分けし不要な照明が誰でも一目で、分かるようにし無駄な照明を点灯しないようにしています。</li> <li>・利用が無い部屋のエアコンやトイレの電気は切っています。</li> <li>・壊れた備品は修理して使用しています。また、大切に扱っていただくように案内を掲示しています。</li> <li>・内部資料の印刷濃度を下げインクの節約を行っています。</li> </ul> <p><b>【改善すべき点・課題】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・水光熱費についてはケアプラザとの施設面積比での按分です。ケアプラザ側の使用量が大きいために、ケアプラザ側と協調した経費削減の取組が必要と考えています。</li> </ul>	<p><b>【特記事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフミーティングでのアイデアから、コンセントへのカバー設置(携帯TELやゲーム器への充電防止)など細かいこともに経費節減努力をしています。</li> <li>・壊れた備品は修理して使用しています。</li> <li>・センターの努力もケアプラザの要望(例えば室温設定でケアプラザの高齢者は寒がり温度を下げられない)などでメリット化されないケースもありますが、経費削減を念頭に努力しています。</li> </ul>

VI. その他

I～Vの評価項目では評価しきれなかった特筆事項（施設独自の工夫など）や改善すべき点について。

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p><b>【アピールポイント】</b></p> <p>◎篠原地域ケアプラザとの共同事業について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・H20年3月に篠原地区地域福祉保健計画の一環として「わがまち篠原フォーラム」を開催し、当館の体育室をフォーラム会場として共催しました。</li> <li>・H20年5月に篠原地区地域福祉保健計画の一環として「わがまち篠原フェスタ」を開催し、当館はフェスタイベントの一部「木鉢づくり」コーナーで共催しました。</li> </ul> <p>◎「コーヒーフレンドしのはら」について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・H10年7月より港北区役所、篠原地区社会福祉協議会の支援のもとで障がい者自立支援を目的に当館1階ホールで喫茶運営をしています。館として場所や水道提供に留まらず、掲示板作成や各部屋の出前ポスター作成等を含め運営のバックアップをしています。</li> <li>・今年は「コーヒーフレンドしのはら」10周年を迎え館長がお祝いの会に出席しました。</li> </ul> <p>◎子育て支援の取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・1階の女子用多目的トイレにはベビー用補助便座、幼児用着替え台を設置しました。</li> <li>・毎週金曜日午前プレイルームで開催している子育て支援者の「子育て相談の日」をH20年7月より、水曜日午後の時間帯を新たに追加し、地域子育て支援のニーズに応えています。</li> </ul> <p>◎利用備品充実化への取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・H18年2月プレイルームに授乳コーナーを設置。</li> <li>・H19年8月マルチルーム入口に下駄箱を設置。</li> <li>・H19年9月音楽室に「通信カラオケ」の導入。</li> <li>・H20年3月中会議室の壁紙、工芸室一部壁紙の張替え。</li> <li>・H20年3月マルチルーム内の鏡を増設。</li> </ul>	<p><b>【特記事項】</b></p> <p>◎平成20年度運営方針について</p> <p>平成20年度の運営方針が明文化され、その中で本年度の目標が具体的に明記されています。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①「接客・接遇の向上」 ご意見ダイヤル、ご意見箱投書によるクレームや苦情を0にする</li> <li>②「自主事業活性化とサークル化」 目標総事業数 45～50(内目標サークル化 5以上)</li> <li>③「業務ルールの改善」 これらの目標を決めるに当たっては、前年度の各種のアンケート結果などを参考に決められており、利用者のニーズを反映したものになっています。 上記目標をどのように展開するのか、具体的な施策などをあげ、その進捗を管理できれば、目標の実現がより確実なものになると思われれます。</li> </ol> <p>◎職員間の情報共有化について</p> <p>地区センターでは、職員・スタッフが朝、昼、夜の担当になり、全員が集まる機会が少ないため、管理職が作成する「本日の連絡事項」と担当スタッフが記入する「業務日誌」で毎日の業務の内容を全職員が情報を共有化できる仕組みができています。</p> <p>◎障がい者自立支援について</p> <p>障害者の就労支援は、地区センターとして地域のサービスとしても貴重な活動です。利用部屋に貼られた喫茶店のPRポスターなど素敵でした。篠原地区センター皆様の心温かい包容力で、光熱費やPRなどの有形無形のご支援を期待します。</p> <p>◎設備について</p> <p>モダンな建物ですが透明なガラスの使用が多く、子ども達が衝突しそうな危険感があります。フィルム(1階の玄関周りのガラスに採用している模様のもの)の貼り付けをご検討願います。同様にケアプラザの高齢者が地区センター側の階段を使用して降りてこられたのを目撃しました。階段に手すりの設置も併せてご検討願います。</p>
<p><b>【改善すべき点・課題】</b></p>	

Ⅶ. 評価結果のまとめ

地区センター評価結果一覧表

施設名： 横浜市篠原地区センター

評価機関名： 社団法人神奈川県経営診断協会

評価項目		指定管理者 自己評価結果	評価機関 評価結果
<b>I. 総則</b>			
1.施設の目的や基本方針の確立	地区センターの設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか	A	A
2.施設目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設目的を達成できているか	A	A
3.職員の勤務実績、配置状況	管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か	A	A
4.職員のマナー	利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する職員の接客マナーは適切か	A	A
5.開館の実績	仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおり開館しているか	A	A
<b>II. 施設・設備の維持管理</b>			
1.建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか	A	A
2.備品の管理	備品が適切に管理されているか	A	A
3.清掃業務	利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか	A	A
4.警備業務	安全で安心感のある環境を確保しているか	A	A
5.外構施設の保守点検	安全性が確保され、良好な機能が保持されているか	A	A
6.植栽・樹木等の維持管理	利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか	A	A
7.ゴミゼロ推進運動への取組み	横浜G30プランに則ったゴミゼロ推進運動へ取り組んでいるか	A	A
<b>III. 運営及びサービスの質の向上</b>			
1.利用実績及び施設の稼働率	-		
2.利用しやすい受付案内の実施	利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか	A	A
3.適切な利用情報の提供	全ての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか	A	A
4.広報・PRの実施	当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者にアピールしているか。	A	A
5.サービス水準の確保	個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取組みを行っているか	A	A
6.職員間での情報共有化	職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか	A	A
7.個人情報の保護	個人情報の保護に対する体制が整っているか	A	A
8.事故防止対策への取組み	事故防止のための体制の構築・取組みを行っているか	A	A
9.事故発生時の対応体制の構築	自己発生時の対応体制が確立されているか	A	A
10.災害発生時の対応体制の構築	災害発生時の対応体制が確立しているか	A	A
11.利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか	A	A
12.利用者の苦情解決体制の構築	利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか	A	A
13.利用者アンケート調査の実施	サービス全体に対する利用者の満足度を把握し、課題がある場合には対応策を講じているか	A	A
14.利用者会議の開催	利用者代表からなる利用者会議を開催し、利用者の意見や課題がある場合には対応策を講じているか	A	A
15.自主事業の適切な実施	利用者の望む自主事業を適切に実施しているか	A	A
16.自主事業における独自の工夫等	-		
17.書籍の貸出、購入及び管理	図書スペースがある場合、書籍の貸出、購入など適切な管理運営を行っているか	A	A
<b>IV. 地域・地域住民との交流連携</b>			
1.地域や地域住民との交流・連携の取組み	地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を実施しているか	A	A
2.地区センター委員会の設置・開催	地域の代表や利用者、公募の市民などで構成する地区センター委員会を設置し、意見等を施設運営に取り入れているか	A	A
<b>V. 指定管理料の施行状況</b>			
1.指定管理料の執行状況	指定管理料は適正に執行されているか	A	A
2.収支決算状況	収入-支出がプラスになっているか	0	0
3.ニーズ対応費の執行状況	ニーズ対応費の執行状況について、ニーズに対応した支出となっているか	A	A
4.利用料金収入実績	事業計画書等で示した利用料金収入の目標値がどの程度達成されているか	78.6%	78.6%
5.経費節減状況	経費節減のための努力を行っているか		



## 地区センター評価総括

項目	指定管理者自己評価	第三者評価機関特記事項
I. 総則	地区センター設置目的を踏まえ、指定管理者としての基本方針に基づき管理運営に努めています。	基本方針に基づき、地域に如何に良質なサービスを提供出来るか指定管理者のアクティオ(株)やケアプラザなどとの連携の中、工夫と努力がなされています。
II. 施設・設備の維持管理	開館して10年経過し、設備維持管理において不具合が発生しつつある状況です。設備保守点検でのチェックを強化し、利用者の安全安心を継続させる必要があります。	設備維持に努力され、適切な状態を提供しています。また、職員による日に5回の巡回確認などにより、利用者に安全安心を見える形で提供しています。
III. 運営業務及びサービスの質の向上	定期的なスタッフミーティングの開催で、来館者が気持ち良く快適に利用できるような業務改善に向けて職員一同取り組んでいます。	自主事業やイベントでのアンケート調査で、利用者のニーズを的確に捉えた事業を計画されています。その結果、自主事業が積極的に行われ利用者に喜ばれています。
IV. 地域及び地域住民との連携	「篠原地区センター・篠原地域ケアプラザ合同文化祭」「もちつきイベント」では、地域自治会のご協力を得て地域交流の場として展開しています。	複合館としてのメリットを活かした「篠原地区センター・篠原地域ケアプラザ合同文化祭」には4800人の参加者があり、地域交流の場としての役割を十分に発揮しています。
V. 収支状況	利用料金収入目標値には達していませんが、H18年度より利用料金は順調に増額しています。	自主事業の増加により、利用料金収入は年々増加しています。経費削減努力もあり、今後収支がプラスになることが期待できます。
VI. その他	今後自主事業やケアプラザとの共催事業等を通して、地域における複合館ならではの存在意義、管理責任を明確化する必要があります。	館長はその行動力や企画力を中心に、アクティオ(株)の力強いサポートも得て、職員全員が一体となって館の運営に誠心誠意取り組まれておられる姿を拝見いたしました。

### 評価結果についての講評

館長以下職員・スタッフが地域の人々のニーズに対応したサービスを提供しております。特に自主事業は、子どもから高齢者まで幅広い利用者を対象にし、平成20年度は年間45～50の件数を計画しております。企業との共催事業を実施するなど工夫が見られます。毎月休館日に行うスタッフミーティングや日々の朝礼・終礼の実施、管理職が作成する「本日の連絡事項」と担当スタッフが記入する「業務日誌」で毎日の業務の内容を全職員が情報を共有化する仕組みができています。今後これらの活動を通して、より満足度の高い交流の場作りに努められることを期待します。

### 指定管理者からの意見

指定管理3年目に第三者評価を受審したことにより、改めてこれまでの運営を振り返ることができました。そのなかで新たに発見できた課題もあり、大変有意義な機会であったと感じています。今回、第三者評価機関から頂いたご指導やアドバイスを踏まえ、さらなる業務改善・サービス向上に努め、利用者に「来てよかったね」「また来たいね」と一層感じていただけるようにスタッフ一同邁進してまいります。